

RELATÓRIO DE GESTÃO
**OUVIDORIA-GERAL DA ADVOCACIA-
GERAL UNIÃO • AGU**
2020



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO - AGU
SAS. Ed. Sede AGU I, Quadra 03, Lotes 5 e 6, 14º andar,
sala 300 - Brasília,D.F - CEP: 70070-030

Advogado-Geral da União
André Luiz de Almeida Mendonça

Ouvidor-Geral da Advocacia-Geral da União
Francis Christian Alves Scherer Bicca

Colaboradores
Mário Gleick Aguiar Guimarães
Claudinyze Maria Feydit Ferreira Avelar
Geraldo Cardoso Moitinho
Thalita Kali dos Santos Braga

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. MANIFESTAÇÕES.....	5
3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
3.1 PERFIS GERAIS DOS SOLICITANTES.....	9
3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
3.3 TIPOS DE RESPOSTA.....	15
3.4 JUSTIFICATIVAS LEGAIS PARA NEGATIVA DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	18
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	20
5. DIFICULDADES ENFRENTADAS.....	20
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	21
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União (OGAGU), em cumprimento ao que estabelece inciso II do artigo 14 da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

Nesse contexto, é oportuno transcrever os artigos 14 e 15 da Lei n.º 13.460/17:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na internet.

Nota-se, segundo a Lei n.º 13.460/2017 (art. 14, II), que o Relatório de Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Tais informações colaboram na consecução dos objetivos de: i) promover a participação social, ii) acompanhar a prestação dos serviços, iii) auxiliar na prevenção e correção dos atos incompatíveis com os princípios legais da Administração Pública Federal, iv) propor adoção de medidas para a defesa de direitos e v) promover mediação e conciliação de conflitos.

Assim, o presente Relatório objetiva tornar mais estreita a relação entre a Advocacia-Geral da União e os usuários de seus serviços.

Frise-se que, nos termos do art. 131 da Constituição Federal, a Advocacia-Geral da União é a instituição que, diretamente ou através de órgão vinculado, representa a União, judicial e extrajudicialmente, cabendo-lhe, nos termos da lei complementar que dispuser sobre sua organização e funcionamento, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo.

Nessa esteira, a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União (OGAGU) - criada pelo Ato Regimental n.º 3, de 15 de agosto de 2007, e com o Regimento Interno aprovado pelo Ato Regimental n.º 2, de 27 de abril de 2020 - constitui-se como o canal de tratamento de manifestações de ouvidoria atinentes à competência da Advocacia-Geral da União.

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União integra a estrutura do Gabinete do Advogado-Geral da União e o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, como Unidade setorial. Sua finalidade precípua é constituir-se como sede dos canais de comunicação e interação entre a Sociedade, em acepção ampla, e a AGU, contribuindo para o exercício da democracia participativa e da cidadania, sendo que a integração ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deve se dar sem prejuízo das competências e atribuições institucionais da Advocacia-Geral da União constituída como Função Essencial à Justiça.

2. MANIFESTAÇÕES

Sem prejuízo da interação com os usuários por meio de outros canais de acesso (telefone, e-mail, carta), a principal forma de interação entre a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União e os usuários se dá pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala. BR).

Conforme as informações constantes da aludida Plataforma, a OGAGU recebeu 7.434 manifestações no ano de 2020, enquanto que, em 2019, foram dirigidas à OGAGU 2.072 demandas, conforme se pode observar na tabela a seguir.

DEMANDAS	OUVIDORIA (CICLO DE 2019)
Recebidas e tratadas	2072

Tabela 1. Número de manifestações recebidas no ano anterior – 2019. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Ressalte-se que a quantidade total de manifestações recebidas pela OGAGU teve um aumento de 259% de 2019 para 2020, movimento contrário à tendência de estabilidade que vinha sendo observada em anos anteriores, consoante se observa da tabela abaixo:

DEMANDAS	OUVIDORIA (CICLO DE 2019)
Recebidas	7.434
Respondidas	98%

Tabela 2. Número de manifestações recebidas no ano de 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

A Ouvidoria da AGU alcançou o marco de resposta de 99,93% de pedidos respondidos dentro do exercício de 2020, o que demonstra o empenho da Unidade em prestar um atendimento de qualidade aos usuários dos serviços públicos.

O gráfico a seguir destaca o status dos pedidos recebidos pela OGAGU em 2020:



Gráfico 1. Status dos pedidos recebidos pela Ouvidoria no ano de 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

As omissões referidas no gráfico acima representam os pedidos que não foram respondidos ou tiveram seus prazos expirados. A meta da Ouvidoria é que no exercício de 2021 todas as manifestações sejam respondidas e com 0,00% de omissões.

O tempo médio de resposta às manifestações recebidas pela OGAGU por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala. BR) foi de 5,9 dias, conforme o gráfico abaixo:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA		
ÓRGÃO	CGU	CMRI
5,9 dias	63,10 dias	98,80 dias

Gráfico 2. Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria no ano de 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Os tipos de demandas com os respectivos totais, correspondentes a 2020, estão discriminados na tabela a seguir:

Solicitação	1.650
Reclamação	1.623
Denúncia	1.439
Sugestão	84
Elogio	40
Lei de Acesso à Informação	950
Total	7.434

Tabela 3. Quantidade de manifestações por tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Convém esclarecer que, para os fins da Lei n.º 13.460/17 (art. 2º, V), consideram-se manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O gráfico a seguir ilustra a quantidade de manifestações por tipo relacionado relativo ao ano de 2020:

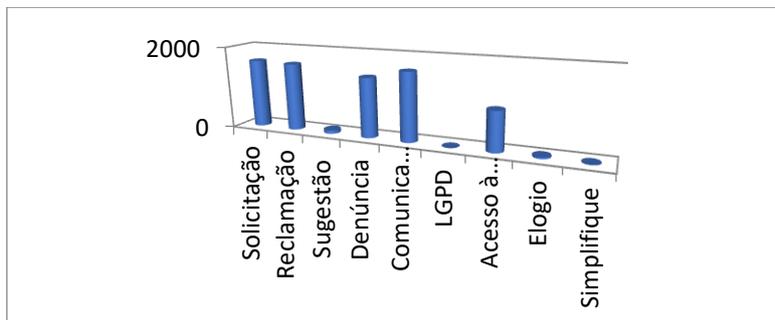


Gráfico 3. Quantidade de manifestações por tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Pelos motivos das manifestações, no período em análise, observa-se que uma quantidade significativa de usuários de serviços públicos utiliza a plataforma Fala. BR como meio de acesso para a solução de assuntos afetos aos serviços prestados pelos mais diversos órgãos públicos integrantes da aludida plataforma.

Nesse aspecto, vale destacar o número de manifestações tratadas pela OGAGU, discriminadas pelos respectivos tipos:

- a) 1.650 manifestações sobre solicitações;
- b) 1.623 manifestações sobre relações;
- c) 84 manifestações sobre Sugestão;
- d) 1.439 manifestações sobre denúncias;
- e) 1.648 manifestações sobre Comunicações;
- f) 950 manifestações de Acesso à Informação.
- g) 40 manifestações de elogio.
- h) 12 manifestações sobre do simplifique.

- i) 583 manifestações sobre auxílio.
- j) 1466 manifestações sobre fraude ao auxílio emergencial.
- k) 401 manifestações sobre Covid-19.
- l) 80 manifestações sobre Denúncias contra irregularidades contra servidores.

O gráfico a seguir correlaciona os tipos de demandas recebidas pela OGAGU em 2020 com os respectivos percentuais.

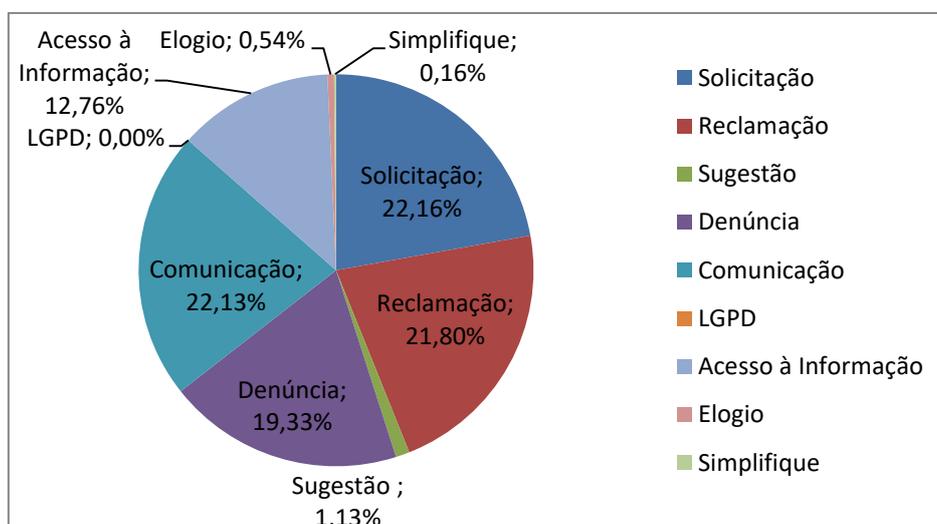


Gráfico 4. Percentual por tipo de demandas no ano de 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

3.1 PERFIS GERAIS DOS SOLICITANTES

O usuário, ao se cadastrar na Plataforma Fala. BR, além de identificar seu perfil como pessoa física ou jurídica, pode informar dados sobre gênero, escolaridade, profissão, idade, entre outros, tratando-se de campos opcionais.

Como tais dados não são de preenchimento obrigatório, alguns usuários optam por não preencherem esses campos. É fundamental esclarecer, ainda, que, como o usuário necessita se cadastrar na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala. BR) somente uma vez, o número de solicitantes não corresponde ao número de manifestações, já que o

mesmo usuário, com um só cadastro, pode realizar várias solicitações de informação a diferentes órgãos do Poder Executivo federal.

Assim, para a consolidação de informações acerca do perfil dos solicitantes, foram consideradas as informações por eles declaradas, excluindo-se da totalização as informações não preenchidas pelos solicitantes.

Isto posto, verificou-se que, no período analisado, 96% das demandas dirigidas à OGAGU foram registradas por pessoas físicas; apenas 4% foram registradas por pessoas jurídicas, conforme o gráfico abaixo.

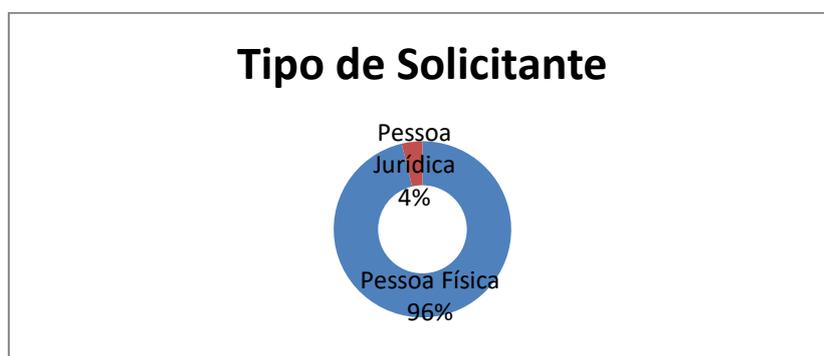


Gráfico 5. Tipo de Solicitante da Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

No que atine ao gênero dos solicitantes, constata-se que 49,53% são masculinos, 31,09% femininos e outros 19,24% não informaram, conforme ilustrado pelo gráfico a seguir.

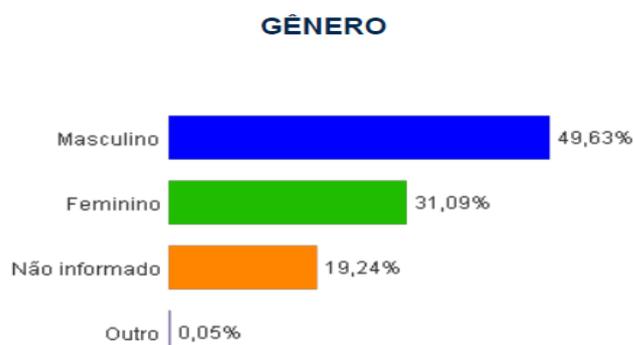


Gráfico 6. Gênero Solicitante da Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Já as informações concernentes à faixa etária dos solicitantes podem ser visualizadas por meio do seguinte gráfico:

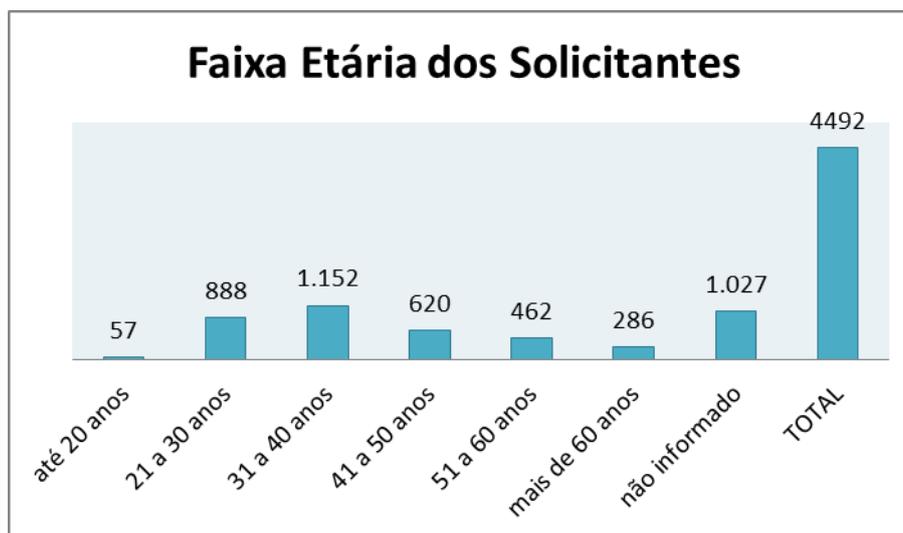


Gráfico 7. Faixa Etária dos Solicitantes da Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Percebe-se assim um perfil heterogêneo de solicitantes, no tocante ao tipo, ao gênero e à faixa etária. A tabela a seguir registra a quantidade de manifestações e razões de negativa de acesso.

Pedido genérico	60
Pedido incompreensível	16
Pedido exige tratamento adicional de dados	24
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	9
Pedido desproporcional ou desarrazoado	8
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	3
Processo decisório em curso	3
Total	124

Tabela 3. Quantidade de Manifestações e Razões da Negativa de acesso em 2020 (Ouvidoria). Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

O perfil do solicitante – pessoa física – pode ser vislumbrado na seguinte tabela:

Masculino	55,16%
Feminino	35,59%
Não informado	9,24%
Total	115

Tabela 4. Perfil dos Solicitantes – Pessoa Física (Ouvidoria). Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

A tabela abaixo destaca aspectos acerca da escolaridade dos solicitantes:

Ensino Fundamental	3,39%
Ensino Médio	17,10%
Ensino Superior	37,29%
Mestrado/Doutorado	8,63%
Não Informado	12,02%
Pós-graduação	21,11%
Sem instrução formal	0,46%

Tabela 5. Escolaridade dos Solicitantes (Ouvidoria). Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Nessa toada, a seguinte tabela traz alguns aspectos acerca da profissão dos solicitantes:

Servidor público municipal	3,39%
Servidor público federal	16,64%
Servidor público estadual	2,93%
Profissional Liberal/autônomo	8,17%
Professor	4,31%
Pesquisador	2,77%
Outra	20,49%
Não Informado	13,41%
Jornalista	3,39%
Estudante	11,40%
Empresário/empreendedor	2,93%
Empregado - setor privado	10,02%
Membro de ONG nacional	0,15%

Tabela 6. Profissão dos Solicitantes – Pessoa Física (Ouvidoria). Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Destaca-se na tabela a seguir o perfil do solicitante – pessoa jurídica:

Empresa - PME	32,00%
Outro 28,00%	28,00%
Org. Não Governamental 16,00%	16,00%
Órgão público municipal 8,00%	8,00%
Escritório de advocacia 8,00%	8,00%
Sindicato / Conselho profis. 8,00%	8,00%

Tabela 7. Perfil dos Solicitantes – Pessoa Jurídica (Ouvidoria). Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Advocacia-Geral da União (AGU) divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação e informações estatísticas agregadas dos requerentes, tanto de módulo individual, quanto coletivo, posto que nos relatórios da Ouvidoria estejam disponibilizados os dados do SIC anualmente por meio do Relatório de Gestão da Instituição.

Na sequência, serão pormenorizados os dados referentes ao ano de 2020, cujo período de consulta é de 1º/1/2020 a 31/12/2020.

O gráfico a seguir traz o percentual de cumprimento dos prazos das demandas recebidas pela OGAGU em 2020.

CUMPRIMENTO DE PRAZO

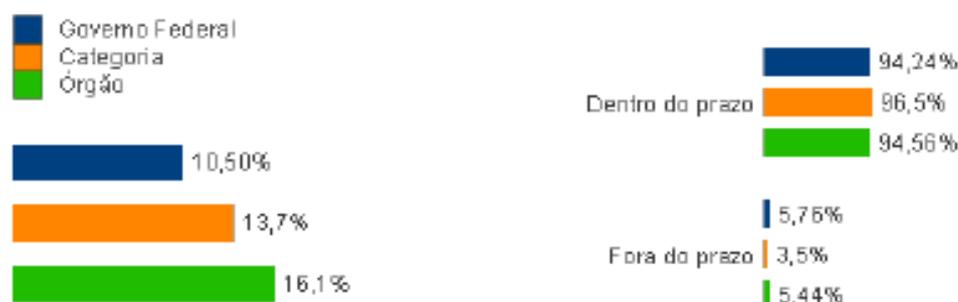


Gráfico 8. Percentual Por Cumprimento de Prazos nas Demandas Recebidas Pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

O gráfico abaixo ilustra a evolução acerca das omissões de respostas pela OGAGU em 2020.

EVOLUÇÃO DE OMISSÕES



Gráfico 9. Evolução das Omissões nas Respostas Dadas Pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

O gráfico abaixo consolida a situação dos pedidos de acesso à informação atendida pela OGAGU em 2020.



Gráfico 10. Pedidos Atendidos de Acesso à Informação pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Dos pedidos de acessos à informação encaminhados à Advocacia-Geral da União em 2020, tem-se que 96,79% foram respondidos dentro do prazo, conforme apontado pelo seguinte gráfico:



Gráfico 11. Pedidos Atendidos de Acesso à Informação Dentro do Prazo pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

3.3 TIPOS DE RESPOSTA

Nesse item, foi verificado se a marcação do campo “Tipo de Resposta” do e-SIC foi feita corretamente. O campo “Tipo de Resposta” do e-SIC é preenchido pelos órgãos ao responderem um pedido de informação. As opções existentes no sistema são as seguintes:

- Acesso Concedido
- Acesso Negado
- Acesso parcialmente concedido
- Informação inexistente
- Não se trata de solicitação de informação
- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto
- Pergunta duplicada/repetida Constatações e Orientações

Verificando o gráfico a seguir: Pedidos Por Tipo de Resposta – extraído do Painel da Lei de Acesso à Informação, que a maioria dos pedidos teve o acesso concedido ou parcialmente concedido.

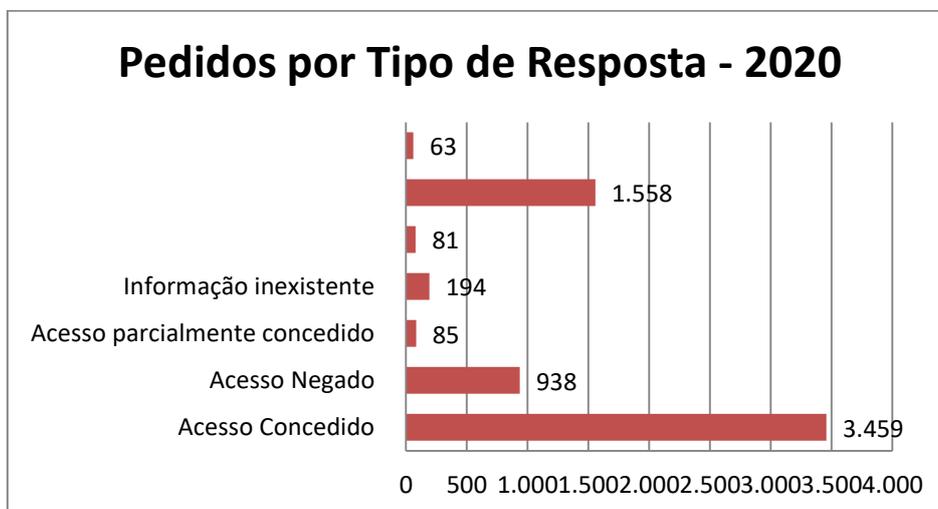


Gráfico 12. Quantidade Por Tipo de Resposta a Demandas Recebidas pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Dentre as hipóteses referidas no gráfico acima, cumpre esclarecer o que segue:

Na hipótese “o órgão não tem competência”, o pedido não se refere à AGU e não é possível reencaminhar. Quando é possível entender a qual órgão o pedido se destina, a equipe da OGAGU faz o reencaminhamento.

Na hipótese “não se trata de solicitação de informação”, o pedido não atende os requisitos de admissibilidade, conforme legislação vigente.

O acesso negado atende uma das possibilidades de negativa previstas na própria Lei de Acesso à Informação (informação inexistente, informação pessoal sensível, processo decisório em curso), ou ainda no art. 13 do Decreto n. 7724/2012 (pedido genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade).

Cabe ainda esclarecer que é possível interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior à que disponibilizou a resposta ao pedido de informação.

Não ficando satisfeito, ainda cabe recurso à autoridade máxima do órgão. Depois dessas duas tentativas, se ainda insatisfeito, o usuário poderá acionar, direta e facilmente, a própria Controladoria-Geral da União (CGU) para avaliação.

Em última instância o recurso pode, ainda, a depender do caso, passar pelo crivo da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) - órgão colegiado composto por dez ministérios. A CMRI atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

As atribuições da Comissão Mista de Reavaliação de Informações também estão ligadas ao tratamento e à classificação de informações sigilosas. A CMRI também tem a competência de estabelecer orientações normativas a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da legislação relacionada com o acesso à informação.

O gráfico abaixo destaca a quantidade de recursos recebidos pela OGAGU em 2020.

TOTAL DE RECURSOS



Gráfico 13. Quantidade de Recursos Recebidos pela Ouvidoria em 2020. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

3.4 JUSTIFICATIVAS LEGAIS PARA NEGATIVA DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Consoante o inciso II, do § 1º do art. 11 da Lei n.12.527/2011, o órgão deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso. Neste item, foi apreciado se o órgão emitiu justificativa nos casos em que a AGU negou acesso a uma informação ou a concedeu parcialmente.

Assim, ponderou-se que a AGU tem apresentado devidamente a base legal para as negativas dos pedidos, ou seja, os casos em que o órgão negou acesso a uma informação ou a concedeu parcialmente. O órgão deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal (leis, artigos, incisos) que a fundamenta, conforme determina art. 11, §1º, inciso II da Lei n. 12.527/2011 e art. 19, inciso I do Decreto n. 7.724/2012. Ademais, a Lei n. 12.527/2011 e o Decreto n. 7.724/2012 estabelecem as possibilidades de negativa de acesso à informação.

Por meio de a tabela a seguir se podem observar as razões de negativas de acesso à informação pela OGAGU em 2020:

RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO			
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	%	% DE PEDIDOS
Dados pessoais sensíveis	0	0,00	0,0000
Pedido genérico	126	70,39	1,9678
Processo decisório em curso	1	0,56	0,0156
Pedido incompreensível	9	5,03	0,1406
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	9	5,03	0,1406
Pedido exige tratamento adicional de dados	15	8,38	0,2343
Pedido desproporcional ou desarrazoado	16	8,94	0,2499
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	3	1,68	0,0469
TOTAL	179	1,00	2,7956

Tabela 8. Motivos das Razões de Negativa de Acesso à Informação. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala. BR

Para o melhor entendimento da tabela acima, é válido destacar o significado das seguintes descrições:

I. Informação pessoal sensível: dados que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

- II. Pedido genérico: para atender ao pedido, é necessário que a Administração seja capaz de identificar qual informação o cidadão necessita.
- III. Processo decisório em curso: o documento preparatório é aquele que servirá de base para uma tomada de decisão. Só se torna público, após a tomada de decisão.
- IV. Pedido incompreensível: classificação dada ao motivo de negativa a pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível.
- V. Informação sigilosa de acordo com legislação específica: classificação dada à negativa ao pedido de acesso à informação com base em sigilos estabelecidos em outras leis, como sigilo bancário, fiscal e concorrencial. (Art. 6º, I, do Decreto nº 7.724/2012).
- VI. Pedido exige tratamento adicional de dados: classificação dada ao motivo de negativa a pedido de informação que exija trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade (art. 13, III, do Decreto nº 7.724/2012).
- VII. Pedido desproporcional ou desarrazoado: classificação dada a negativa a pedido de informação cujo volume de trabalho, para análise e tratamento dos dados solicitados, comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes (art. 13, II, do Decreto nº 7.724/2012).
- VIII. Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011: classificação dada à negativa a pedido de acesso à informação cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. O art. 23 da Lei nº 12.527/2011 relaciona as hipóteses de classificação das informações.

IX.Negativa por legislação específica: significa que lei diferente da LAI previu a restrição do acesso à informação (sigilo bancário, fiscal, segredo de justiça, sigilo industrial).

4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

No que se refere aos pontos recorrentes, registrados perante a OGAGU, destacaram-se os seguintes temas:

- ✓ Aeronáutica
- ✓ Certidões e Declarações
- ✓ Concurso
- ✓ Correição
- ✓ Dívidas com Autarquias Federais (ANTT, ANAC, IBAMA, DNIT, ANAC)
- ✓ Legislação
- ✓ Licitações
- ✓ Outros em Economia e Finanças
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Serviços e Sistemas
- ✓ Tributos

Foram ainda identificadas demandas que tratavam sobre temas e/ou assuntos repetidos ou similares como: dúvidas no recebimento do auxílio emergencial, denúncias de fraudes no recebimento indevido do auxílio emergencial, desvios de verbas da saúde.

Observou-se grande número de manifestações relacionadas à pandemia do Covid-19 registradas na Plataforma Fala. BR e direcionadas à AGU, assim como os registros de dezenas de manifestações sobre o cadastro único dos benefícios sociais oferecidos pelo Governo Federal.

5. DIFICULDADES ENFRENTADAS

O ano de 2020 foi marcado por dificuldades, em particular, provenientes da pandemia da Covid-19 - com o consequente estado de emergência em saúde pública no âmbito internacional – resultando na

interrupção do trabalho presencial em grande parte da AGU, bem como de diversos órgãos públicos, os quais se viram diante do desafio de assegurar a qualidade da prestação dos serviços públicos também de modo não presencial.

Assim porque, no âmbito da AGU, foi adotado em grande parte o teletrabalho, com vistas à manutenção da qualidade do serviço e da prestação do atendimento aos usuários, fomentadas pela premissa de proteção da saúde.

No âmbito da OGAGU, o cenário tornou-se ainda mais desafiador diante do aumento de 259% do número de demandas de 2019 para 2020.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Dentre as providências adotadas em decorrência do quanto explicitado, foram elaboradas e aprimoradas respostas-padrões para as demandas mais recorrentes relativas ao mesmo assunto.

Como forma de superação dos desafios que se apresentaram em face da crise sanitária, do consequente aumento do número de manifestações de ouvidoria e da mudança repentina da sistemática de trabalho que passou a se dar, em grande parte, no regime não presencial, a OGAGU adotou providências que se mostraram exitosas, como o esforço para conferir maior homogeneidade aos trabalhos desenvolvidos, por meio de reuniões semanais, as quais contribuiriam significativamente para mitigar os ruídos de comunicação.

Por conseguinte, destaque-se ainda a qualidade das respostas e dos encaminhamentos acerca do tratamento das manifestações, tanto internos quanto externos, por meio da sistemática de avaliação semanal das respostas por todos os servidores responsáveis pela análise das manifestações, visando a uma comunicação mais clara e objetiva.

A avaliação semanal permitiu a melhoria na qualidade das respostas, assim como a identificação de temas recorrentes e desenvolvimento de respostas padronizadas, que foram adotadas por toda equipe.

Outro aspecto positivo foi o esforço para reduzir o tempo médio de resposta, esforço esse que se mostrou efetivo: o tempo médio de resposta foi de 5,9 dias, sendo que a legislação faculta um tempo de resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (em se tratando de pedidos de acesso à informação), e em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, em se tratando das demais manifestações de ouvidoria. Isso representou, concomitantemente, ganho de qualidade para a Unidade e satisfação para os usuários.

Para consecução do objetivo de reduzir o tempo de resposta, todos os servidores da ouvidoria se tornaram responsáveis pela implementação e cumprimento da meta.

Destaque-se, ademais, que as ações exitosas da OGAU também se devem em muito à capacitação da equipe por meio dos cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e/ou disponibilizados no âmbito do PROFOCO.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não é demais lembrar que, dentre outras especificidades, o trabalho da Ouvidoria requer o adequado tratamento de informações – inclusive de informações sensíveis - para as quais as normas regentes exigem tratamento específico, além de rigoroso cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos.

Ressalte-se que grande parte do complexo, crescente e diversificado número de demandas apresentadas perante à OGAGU exige tramitação célere – ou urgente - de modo a bem resguardar o interesse público. Algumas demandas, por vezes, requerem um tratamento inadiável, sem o qual a medida a ser tomada pode se tornar inócua, ante a intempestividade do tratamento dado à demanda.

Conforme já mencionado alhures, as demandas aumentaram 259% de 2019 para 2020. Diante desse panorama, torna-se necessário manter a avaliação constante de processos, bem como continuar com as ações de capacitação da equipe da Ouvidoria, como forma de manter a qualidade dos serviços mesmo diante de cenários desafiadores.

Destarte, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as bases legais nas quais se encontram situada, com o propósito de fortalecer a comunicação entre a AGU e os usuários de seus serviços, objetivando assegurar-lhes, de forma cada vez mais aprimorada, a qualidade que se espera na prestação dos serviços públicos.