

Relatório de Gestão 2022



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO - AGU

Advogado-Geral da União

Bruno Bianco Leal

Ouvidor-Geral da AGU

Francis Christian Alves Bicca

Ouvidora-Geral da AGU Substituta

Débora Cristina de Carvalho Rodrigues

Colaboradores

Maria Amélia Borne Biscarra

Thalita Kali dos Santos Braga

OUVIDORIA-GERAL DA ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO • OGAGU

SUMÁRIO

I.	APRESENTAÇÃO	2
II.	CANAIS DE ATENDIMENTO	2
III.	MANIFESTAÇÕES	3
IV.	MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE DA AGU	5
V.	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	5
VI.	PRINCIPAIS ASSUNTOS	7
VII.	PERFIL DE USUÁRIOS	8
VIII.	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	9
IX.	PRINCIPAIS ASSUNTOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	11
X.	MONITORAMENTO RESPOSTAS E PRAZOS - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
XI.	– LAI	12
XII.	NEGATIVAS PARA PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	13
XIII.	RECURSOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	14
XIV.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	15
XV.	DIFICULDADES ENFRENTADAS	16
XVI.	COMPROMISSO E PARTICIPAÇÃO DA OGAGU COM A TRANSPARÊNCIA E	
	CONTROLE	17
XVII.	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	18
XVIII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

I. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão visa apresentar um panorama sobre os assuntos mais demandados, e tendo como finalidade precípua o aprimoramento da gestão pública, bem como garantir a transparência das ações realizadas, além das melhorias na atuação da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União – OGAGU.

Em cumprimento ao artigo 14, II da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, as ouvidorias públicas deverão elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão, cujo objetivo fundamental é dar visibilidade dos resultados dos serviços de informações, manifestações típicas de ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações com pedido de providências de demandas de simplificação de serviços públicos).

Dessa forma, além de atender a exigência legal, o Relatório de Gestão é composto de dados, quadros e gráficos que evidenciam o quantitativo realizado quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da AGU.

II. CANAIS DE ATENDIMENTO

A partir de 01/08/2019, os sistemas governamentais de ouvidoria (e-Ouv) e de acesso à informação (e-SIC) no Brasil, foram integrados ao Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União – CGU. Esta plataforma permite aos cidadãos registrar seus pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação - LAI e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

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, sem prejuízo da interação com os usuários por meio de outros canais de acesso (telefone, e-mail, carta), sendo após devidamente cadastradas no

Plataforma Fala.BR.

Qualquer cidadão é parte legítima para registrar manifestações junto a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União, podendo fazê-lo através dos canais de atendimento, abaixo:

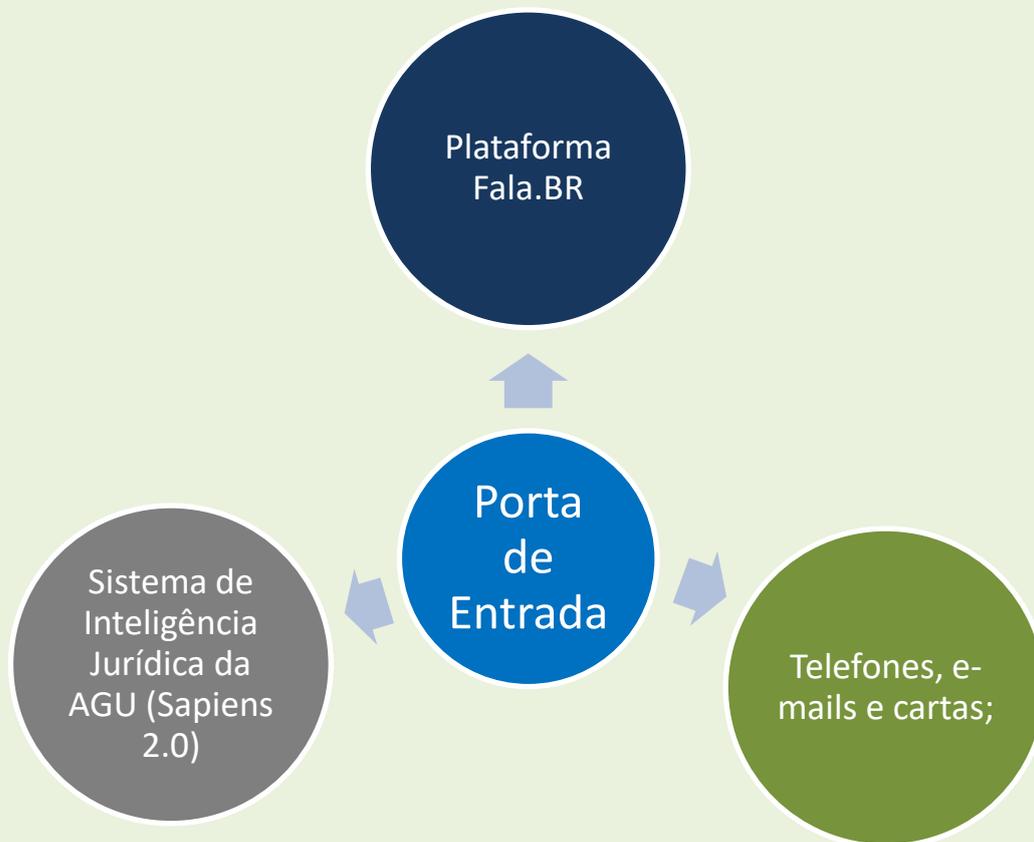


Imagem 1. Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União

III. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral da AGU – OGAGU, recebeu no ano de 2022, um total de 3059 manifestações.

O tempo médio de resposta das manifestações recebidas pela OGAGU, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, foram de aproximadamente **5** dias.

O gráfico abaixo destaca o comparativo das manifestações recebidas pela OGAGU nos anos de 2021 e 2022:

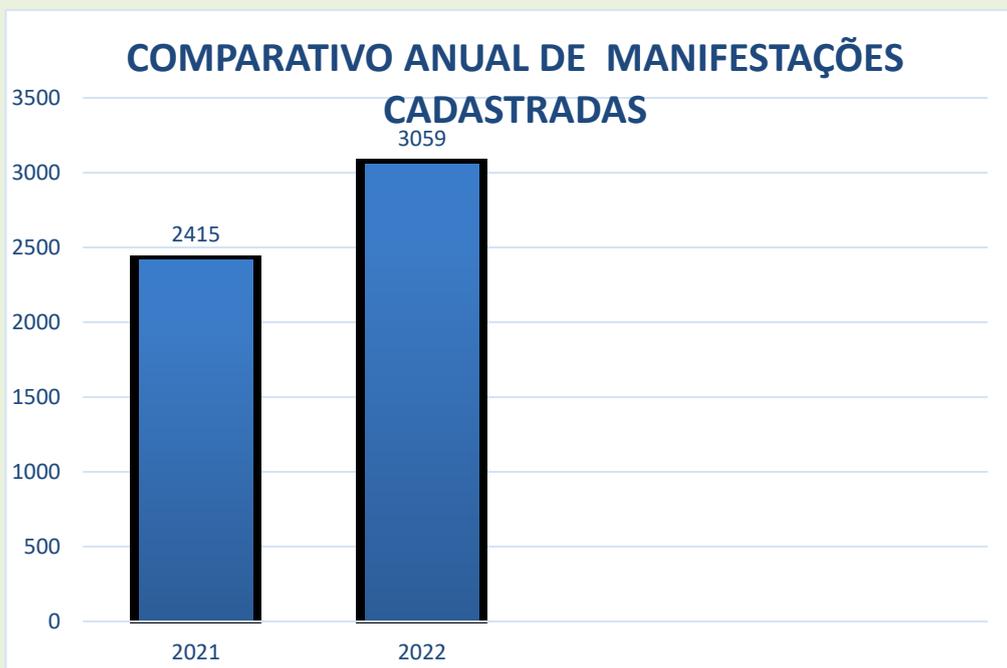


Gráfico 1. Comparativo anual de manifestações cadastradas pela Ouvidoria de 2021 e 2022. Fonte: Painel Resolveu – CGU.

Conforme informações do Painel Resolveu, os meses em que a OGAGU, recebeu maior número de manifestações, foi nos meses de março (301), setembro (297), outubro (307) e novembro (292) no ano de 2022, conforme série histórica das manifestações abaixo:

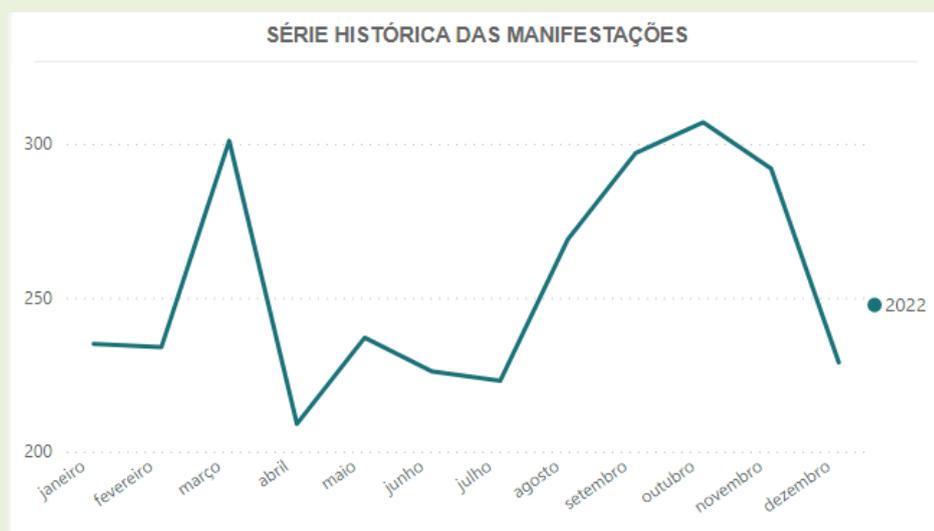


Gráfico 2. Série histórica das manifestações no ano de 2022. Fonte: Painel Resolveu – CGU.

IV. MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES DA AGU

Conforme informações contidas na planilha de controle interno da Ouvidoria-Geral da AGU, em 2022, a Procuradoria-Geral Federal e a Secretária-Geral da Administração, receberam o maior número de manifestações, totalizando **26%**, conforme gráfico abaixo:

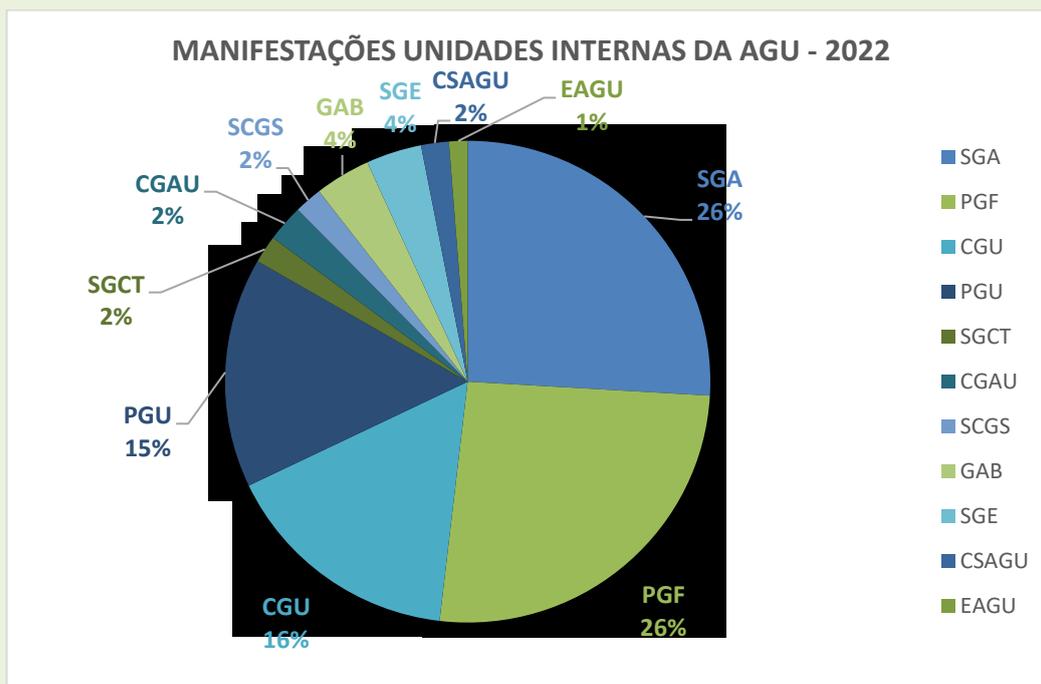


Gráfico 3. Manifestações unidades internas da AGU no ano de 2022. Fonte: Planilha de controle interno.

V. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, onde o usuário pode se identificar ou não;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação referente à prestação do serviço público.
- **Solicitação:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.

- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido.
- **Simplifique:** solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração Pública.

O gráfico a seguir destaca a porcentagem dos tipos de manifestações recebidas pela OGAGU no decorrer de 2022:

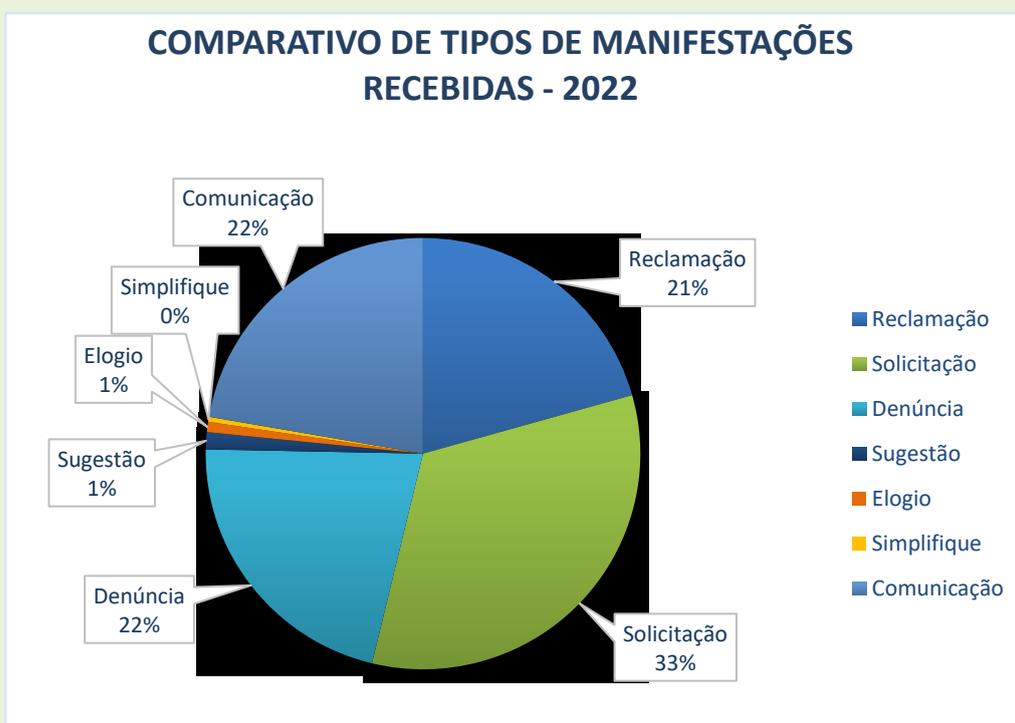


Gráfico 4. Porcentagem do tipos de manifestações recebidas no ano de 2022. Fonte: Painel Resolveu - CGU

De acordo com os dados apresentados, observamos que o maior número de manifestações recebidas foram de Solicitação, com percentual de 33%.

O atendimento das manifestações, permite ao cidadão realizar o acionamento/acompanhamento pela Plataforma Fala.BR, proporcionando maior transparência aos processos.

Em 2022, foram também realizados **175** arquivamentos, demandas as quais não foi possível compreensão por falta de dados para análise dos pedidos, tendo em vista a falta de informações/dados, por parte do cidadão.

VI. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Abaixo, quadro demonstrativo com os assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento pela OGAGU, no ano de 2022.



Gráfico 5. Os assuntos com maior número de manifestações no ano de 2022. Fonte: Painel Resolveu - CGU

De acordo com os dados apresentados, observa-se que o maior número de assuntos recebidos foram: Atendimento (22%), seguido das manifestações que tratavam de assuntos de Assistência Judiciária (15%). Depois, Denúncia crime (14%), Acesso à informação (13%), Denúncia de irregularidade (12%), Direitos Humanos

(7%), Ouvidoria (7%), Auxílio (6%) e Corrupção (4%).

VII. PERFIL DOS USUÁRIOS

Inicialmente, é importante considerar que ao entrar em contato com a Ouvidoria, e no momento do registro da manifestação, é solicitado ao cidadão alguns dados, a fim de coletar informações sobre o perfil da população que demanda a Instituição, por meio da Ouvidoria, exceto nos casos em que o usuário opte pelo anonimato.

Diante disso, é possível visualizar o perfil público de atendimento dos usuários da Ouvidoria-Geral da AGU, dados extraídos da Painel Resolveu da CGU, onde é possível fornecer informações sobre o seu perfil, tais como gênero.

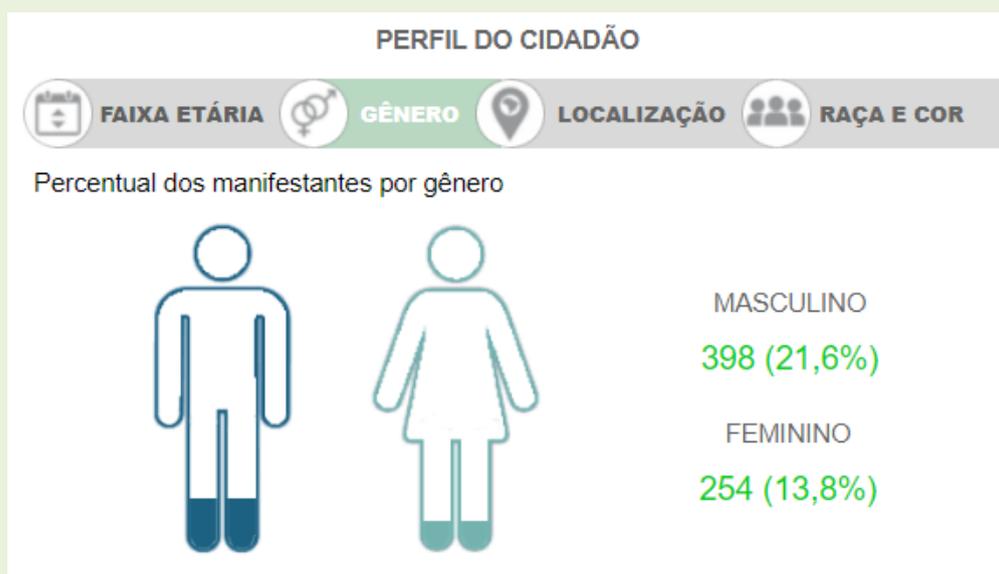


Imagem 2. Perfil do cidadão recebidos pela Ouvidoria no ano de 2022. Fonte: Painel Resolveu - CGU

Conforme informações do Painel Resolveu– CGU, o estado com o maior percentual das manifestações em 2022, é o estado de São Paulo, seguido do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia e Distrito Federal, conforme percentual de manifestantes, por Estado, conforme quadro abaixo:

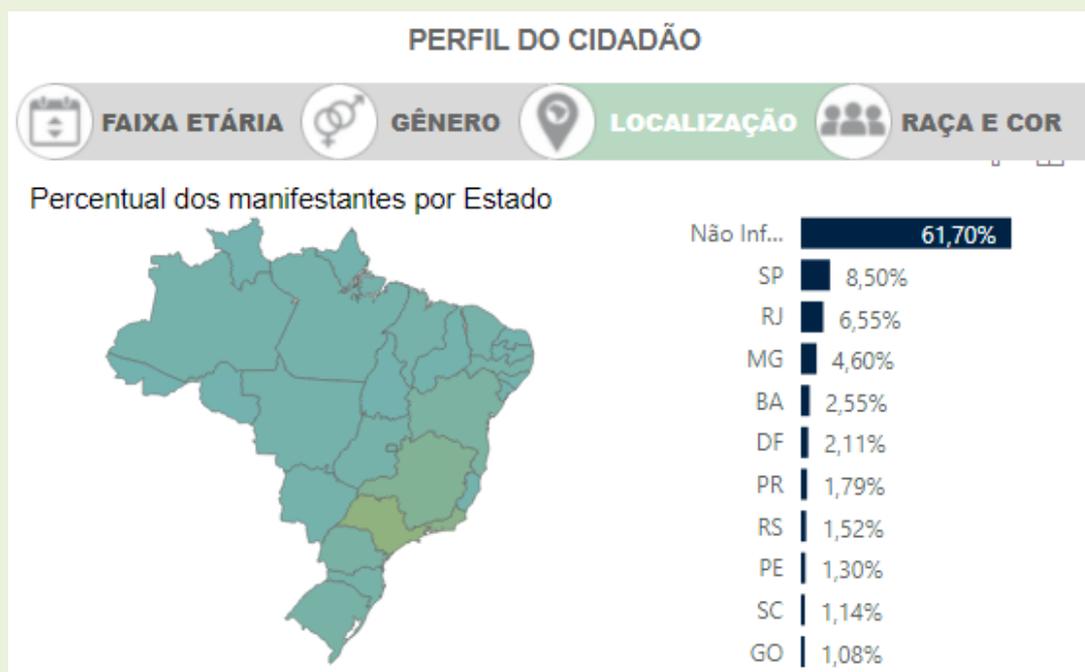


Imagem 3. Percentual dos manifestantes por Estado. Fonte: Painel Resolveu - CGU

VIII. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

A Ouvidoria-Geral da AGU, no ano de 2022 respondeu a **755** pedidos de acesso à informação (média de 64 pedidos mensais).

Ademais, com o grande aumento de manifestações recebidas pela OGAGU, cabe esclarecer que, mesmo com o direcionamento às áreas técnicas da AGU a fim de subsidiar informações, esclarecimentos e/ou complementação das respostas das demandas encaminhadas aos cidadãos, foi observado o prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário observando o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

O gráfico abaixo destaca o comparativo de manifestações recebidas de Acesso à Informação pela OGAGU nos anos de 2021 e 2022:

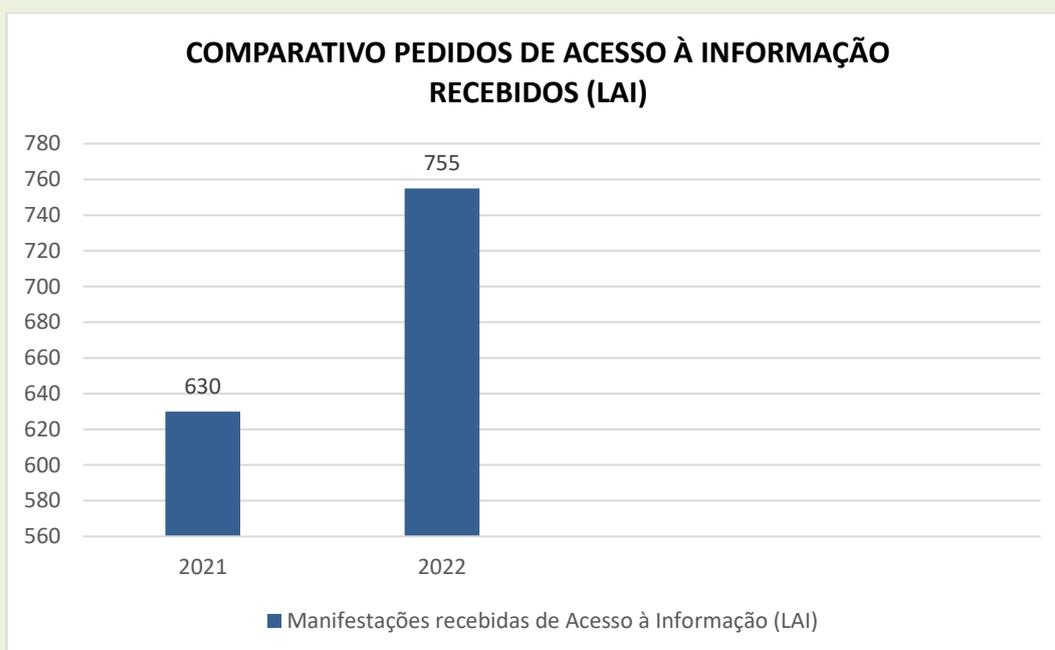


Gráfico 6. Comparativo pedidos de acesso à informação de 2021 e 2022. Fonte: Painel LAI - CGU

O gráfico abaixo contempla o status dos pedidos recebidos pela OGAGU no ano de 2022. Desses pedidos, os que foram respondidos com a devida análise, em tramitação que são os pedidos dentro do prazo legal para resposta e as omissões que são os pedidos sem resposta ou com prazos expirados:



Gráfico 7. Status dos pedidos de acesso à informação do ano de 2022. Fonte: Painel LAI - CGU

IX. PRINCIPAIS ASSUNTOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Na análise das manifestações de Ouvidoria, é possível verificar os assuntos com mais especificações quanto aos tópicos oriundos dos pedidos de acesso à informação, uma vez demandados e respondidos pela Ouvidoria-Geral da AGU-OGAGU, de maneira mais acentuada, proporcionando uma abordagem de classificação do fluxo dos assuntos, com maior número de manifestações respondidos no ano 2022.

Para melhor visualização, o gráfico abaixo apresenta a classificação dos tipos de manifestações mais demandadas pelos cidadãos:

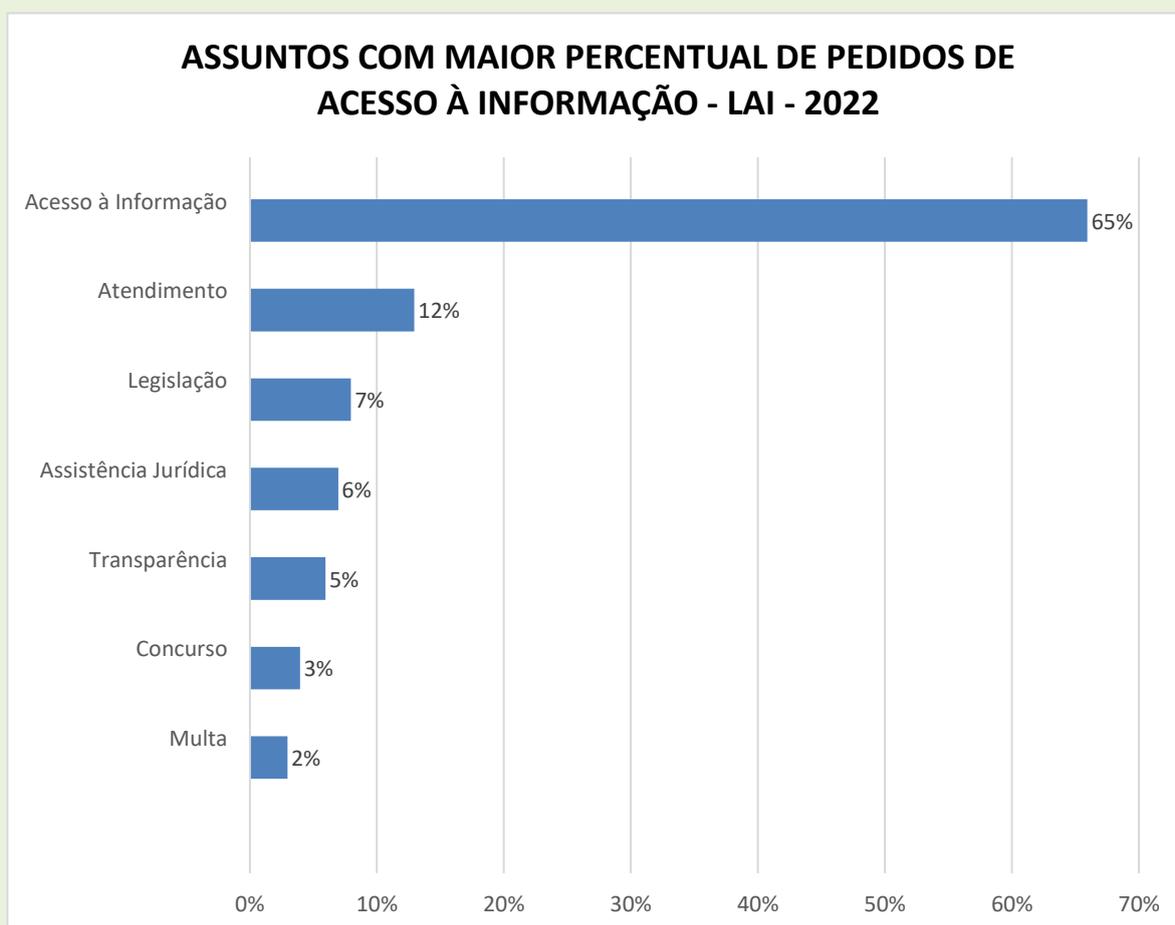


Gráfico 8. Assuntos com maior percentual de pedidos de acesso à informação no ano de 2022. Fonte: Painel LAI - CGU

De acordo com os dados apresentados, observamos que o maior número de assuntos recebidos foram: Acesso à informação (65%), Atendimento (12%), Legislação (7%), Assistência Jurídica (6%), Transparência (5%), Concurso (3%) e Multa (2%).

X. MONITORAMENTO RESPOSTAS E PRAZOS - DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Ante a necessidade do monitoramento dos prazos, e da resolutividade das manifestações, cabe elencar que identificada a pertinência e análise do pedido de acesso à informação, em se tratando de informação contida no órgão, a Ouvidoria-Geral da AGU, direciona as áreas técnicas para dar continuidade ao atendimento.

Faz-se necessária esta organização tendo em vista alguns fatores, tais como: atender o direito à informação de forma qualificada e sistematizada nos prazos estabelecidos pela Lei 12.527/2011, que reza 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa (art. 11, §1º).

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da AGU, vem atuando no monitoramento dos prazos e fluxos, bem como auxilia as áreas técnicas, por meio de comunicados e alertas quanto aos prazos, até sua conclusão. Essa dinâmica tem contribuído para conscientizar os pontos focais de algumas fragilidades que impactam na satisfatória aplicação dos pedidos de Acesso à Informação - LAI, especificamente no cumprimento do prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto nos indicadores da Ouvidoria.

Cumprido destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), coordenado pela Ouvidoria-Geral da AGU, atendeu no ano de 2022 aos pedidos de acesso à informação num tempo médio de resposta de 10 dias.

Tem-se que 97,48%, destas demandas, foram respondidas dentro do prazo e 12,98% foram prorrogadas, conforme pedido e justificativa das unidades da AGU.

O gráfico abaixo destaca o demonstrativo de resposta dentro do prazo e o uso de prorrogação pela OGAGU:



Gráfico 9. Resposta dentro do prazo legal de pedidos de acesso à informação e prorrogação ano de 2022. Fonte: Painel LAI – CGU

XI. NEGATIVAS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Ao responder um pedido, a Ouvidoria registrar na Plataforma Integrada Fala.BR, o tipo de decisão, se concedido ou não o acesso, se parcialmente concedido, ou negado, em algum caso que impossibilitou o atendimento da manifestação.

No ano de 2022, o tipo de decisão aos pedidos – extraído do Painel da Lei de Acesso à Informação, mostra que a maioria dos pedidos teve o acesso concedido (54,30%). Havendo um total de 9,14% de negativas de acesso à informação pela Ouvidoria-Geral da AGU, conforme mostra o gráfico a seguir:



Gráfico 10. Motivo para negativas de acesso aos pedidos (LAI) no ano de 2022. Fonte: Painel LAI - CGU

Na hipótese o “órgão não tem competência”, o pedido não é de competência da AGU, não sendo possível reencaminhar. Quando é possível identificar para qual órgão, a equipe da Ouvidoria-Geral da AGU faz o redirecionamento ao órgão competente.

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 e ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade).

É importante salientar, que a Ouvidoria-Geral da AGU quanto aos pedidos de acesso à informação postados equivocadamente a instituição, são analisados, identificados e imediatamente reencaminhados aos órgãos responsáveis por meio da Plataforma Fala.BR ou respondidos ao cidadão com a orientação adequada sobre o órgão competente a que se deve dirigir.

Ademais, com o objetivo principal de identificar as competências constitucionais da Advocacia-Geral da União, a Ouvidoria-Geral disponibilizou a Carta de Serviço com as principais competências e atuações da AGU, a fim de prover um instrumento de apoio para subsidiar e informar de forma simples e objetiva quanto a sua atuação no que concerne a orientação junto aos usuários de serviços públicos no tratamento das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR em relação ao que a AGU teria a custódia da informação com o objetivo de otimizar as demandas num percentual maior do que for a competência e atribuição do órgão demandado, ou seja, conformar ao máximo possível a expectativa do demandante com as atribuições constitucionais e legais da AGU, mormente o artigo 131 da Constituição Federal de 1988 e Lei complementar 75/1993, bem como em linhas gerais a Lei 10.480/2002;

XII. RECURSOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Cabe ressaltar que, a Lei de Acesso à Informação prevê a possibilidade de Recursos. Dessa forma, no ano de 2022 foram recebidos pela Ouvidoria-Geral da AGU

114 recursos, sendo que **72** recursos em 1ª instância, **25** recursos em 2ª instância, **14** recursos em 3ª instância tratados pela Controladoria-Geral da União – CGU e, **3** recursos em 4ª instância, analisados pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, conforme previsto nos arts. 15 e 16 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

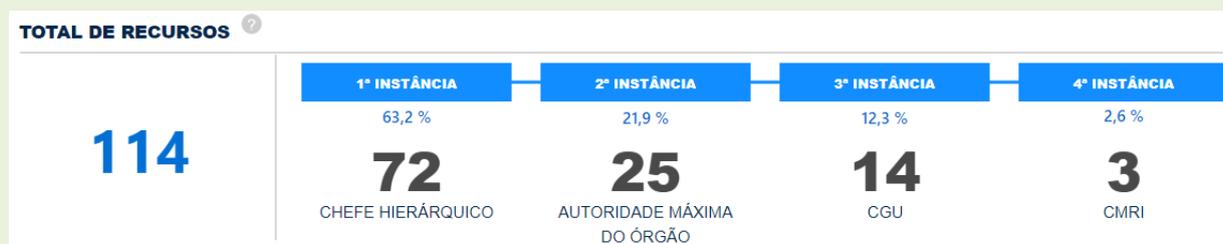


Imagem 4. Total de recursos pedidos de acesso à informação de 2022. Fonte: Painel LAI - CGU

XIII. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria-Geral da AGU realizou uma revisão do menu “Acesso à Informação”, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto. Além do cumprimento legal, essa revisão tende a reduzir as demandas sobre o conteúdo no Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva), minimizando o trabalho de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação. Para isso, a OGAGU analisou cada item com base no Guia de Transparência Ativa - GTA para promover a atualização dos itens apontados, dando transparência e divulgação do maior número possível de informações.

Revisões dos itens abaixo:

- **Institucional** - informações institucionais e organizacionais, compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades (quem é quem), agenda de autoridades, horários de atendimento e legislação do órgão/entidade;
- **Ações e Programas** - informações pertinentes aos programas, ações,

projetos, atividades implementadas, metas, indicadores e a Carta de Serviços.

- **Participação Social** - informações referentes à realização de audiências públicas, consultas públicas, outras formas de incentivo à participação popular como a ouvidoria;

- **Auditorias** - informações referentes ao resultado de inspeções, prestações e tomada de contas realizadas;

- **Convênios e Transferências** - informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros efetuados;

- **Receitas e Despesas** - informações sobre a previsão e arrecadação de receita pública, execução orçamentária e financeira detalhadas;

- **Licitações e Contratos** - refere-se aos procedimentos licitatórios e às contratações realizadas;

- **Servidores** - publicadas a íntegra dos editais de concursos públicos para provimento de cargos, a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no órgão, bem como a relação completa de empregados terceirizados;

- **Informações Classificadas** - Informações classificadas em cada grau de sigilo e das informações desclassificadas nos últimos doze meses do ano;

- **Serviço de Informação ao Cidadão** - informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato;

- **Perguntas Frequentes** - de forma estruturada e atualizada, as dúvidas mais frequentes dos cidadãos;

- **Dados Abertos** - sobre o Plano de Dados Abertos (PDA).

XIV. DIFICULDADES ENFRENTADAS

Em decorrência da Pandemia e do isolamento social, a Ouvidoria-Geral da AGU, buscou articular um conjunto de ações institucionais com o propósito de adaptação ao contexto pós-pandemia e seguindo os ditames estabelecidos no regime de presença normatizados pela direção central da AGU, mantendo o teletrabalho e

adotando o semi-presencial e o presencial, entre a equipe. Com isso, buscou-se assegurar a qualidade da prestação dos serviços públicos e da prestação do atendimento aos usuários, fomentadas pela premissa de proteção a saúde.

Cabe ressaltar que, mesmo diante do cenário e dos desafios advindos com a pandemia - COVID-19, observou-se que no ano de 2022, principalmente no período eleitoral, um aumento na intensidade de manifestações, principalmente com o início da propaganda eleitoral e os debates entre os candidatos, provocadas pelo levante de crimes e irregularidades eleitorais.

XV. COMPROMISSO E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA COM A TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

Quanto ao tratamento dos dados pessoais em face às disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, foi instituído Grupo de Trabalho, voltado a definir as atuações necessárias à adequação da Advocacia-Geral da União à LGPD. Grupo instituído por integrantes da OGAGU, a época a Diretoria de Tecnologia da Informação da Secretaria-Geral de Administração - DTI/SGA e pelo Departamento de Gestão Estratégica – DGE/AGU, conforme Portaria AGU n.º 117, de 30 de março de 2021.

Convém destacar que o Grupo de Trabalho, coordenado pela OGAGU, implementou estratégia de andamento e monitoramento das ações previstas, conforme os marcos de adequação à LGPD, em cumprindo ao objetivo proposto, da estruturação e planejamento da implementação das diretrizes correlatadas para realização de cada uma das metas ali definidas.

Em consonância com a Portaria Normativa AGU nº 46, de 30 de março de 2022, o Ouvidor-Geral, como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, apoia em temas afetos a sua área de atuação, o Comitê de Governança da Advocacia-Geral da União-CG-AGU.

Ademais, a Ouvidoria-Geral, é integrante dos Núcleos de Governança de Integridade – NG-Integridade, de Governança Digital NG-Digital e Governança de Comunicação da AGU NG-Comunicação.

O Decreto nº9.492, de 05 de setembro de 2018 veio regulamentar os

procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Federal, direta e indireta, instituindo a Ouvidoria como órgão responsável para processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas. Com isso, as manifestações recebidas pela Corregedoria-Geral da Advocacia-Geral da União, Procuradoria-Geral Federal e a Secretária-Geral de Administração, passaram a ser concentradas na Ouvidoria-Geral da AGU.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral da AGU desempenha papel fundamental na concentração das denúncias com o tratamento inicial perante as áreas técnicas no âmbito das unidades da Instituição, exercendo o monitoramento contínuo e visando o aperfeiçoamento na prevenção, detecção das manifestações de riscos.

XVI. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria-Geral da AGU adotou política proativa sobre a necessidade de ênfase quanto ao atributo da melhoria contínua em sua gestão, por meio de novas atividades, tais como: o treinamento de equipe, auto avaliação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, manutenção do atendimento qualificado de manifestações e principalmente estabelecendo metas e medidas de segurança adequadas ao tratamento da LGPD.

Além disso, foi promovida a modernização na página da Ouvidoria-Geral da AGU, no *site* da Advocacia-Geral da União, baseada na qualidade de bens, nos serviços públicos. A normativa teve como objetivo padronizar as rotinas e atividades diárias, com procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas, para o cumprimento de suas competências e atribuições. Tais parâmetros contribuíram para o aumento da efetividade de atendimento e organização de demandas, de forma transparente e ativa, como pilares da integridade pública.

Outra ação que corroborou para otimização dos serviços realizados pela Ouvidoria foi a elaboração da Cartilha de Serviços disponível na página: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/ouvidoria-1/ouvidoria/CartilhadeServicosOGAGU.pdf>, promovendo a visibilidade das ações,

funcionamento e procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria-Geral da AGU, aos usuários que buscam nossos serviços.

Nesse viés, outro ponto central que merece ser destacado foi a criação do QR Code – Código de Resposta Rápida, como ferramenta de fácil comunicação, e de rápida utilização, permitindo ao cidadão o acesso ao formulário eletrônico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, também disponível na página da Ouvidoria-Geral da AGU, conforme modelo abaixo:

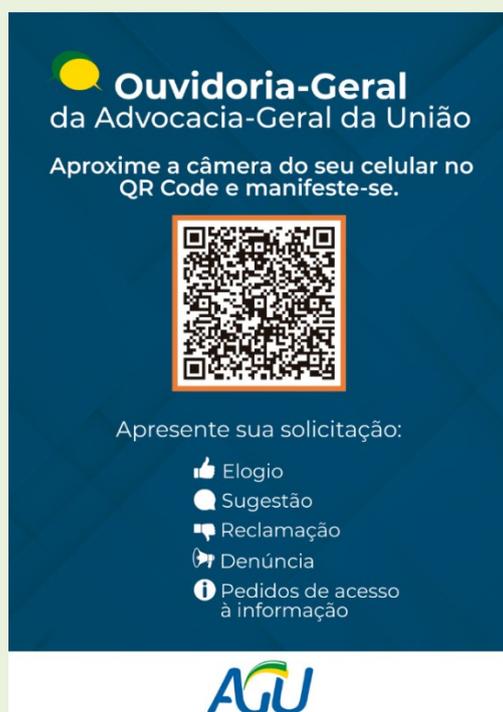


Imagem 5 – Modelo da Placa com o QR Code da Ouvidoria-Geral da AGU.

XVII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os desafios apresentados, 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.

A OGAGU busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as bases legais nas quais se encontram situadas, 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.

Ressalta-se que o trabalho da entrega das informações tem por fim querer atender o usuário. Ainda que as demandas encaminhadas não sejam de competência da AGU esta Ouvidoria - Geral mantém a interlocução com outros ministérios, promovendo o encaminhamento aos órgãos competentes, para seu devido atendimento.

Ademais, a OGAGU, além de promover o assessoramento ao gabinete do ministro, chefe máximo da instituição, desempenha com esforço, o atendimento a Controladoria – Geral da União, bem como as instituições que servimos, com o compromisso da transparência e esclarecimentos necessários sobre acesso à informação como um direito fundamental do cidadão.

Com a incorporação de novas atribuições e mediante a função de coordenação, supervisão e orientação técnica nas áreas e nos grupos de trabalho, houve um acréscimo significativo dos assuntos tratados. Assim, considera-se necessário rever a possibilidade de se promover uma nova estrutura na unidade, quadro de cargos e funções, desta OGAGU.

Dessa forma, a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Advocacia- Geral da União torne-se cada vez mais atuante, operando como um setor estratégico para a Gestão Universitária e um canal de atendimento às manifestações dos usuários, de forma transparente, ética e eficiente.