

Data da publicação: 14/08/2009



Neste sábado (15/08), a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União completa dois anos de funcionamento. Criada pelo Ato Regimental nº 03, de 15 de agosto de 2007, a Ouvidoria recebe demandas dos membros das carreiras jurídicas, servidores técnico-administrativos, estagiários e empregados terceirizados. Aquelas pessoas que fazem uso dos serviços prestados pela AGU ou pelos órgãos a ela vinculados também são atendidas pela Ouvidoria.

O objetivo do serviço é garantir a transparência da instituição junto aos usuários externos e internos, para que possam exercer plenamente o seu direito de acesso à informação e participação, com vistas, dentre outros objetivos, ao aprimoramento dos serviços prestados pela AGU.

"Podemos afirmar que a Ouvidoria-Geral é um instrumento de gestão e participação popular, que possibilita tanto a realização de um controle interno da instituição como o controle social", comenta o Ouvidor-Geral, Gabriel Felipe Souza.

Na comemoração do primeiro aniversário, há um ano, o destaque foi o diálogo externo, ou seja, a participação da sociedade perante a instituição. Neste ano, o foco é a implantação da ouvidoria interna, que simboliza o canal de comunicação direto dos membros das carreiras, servidores, estagiários e empregados terceirizados com seus órgãos de direção. O objetivo é fortalecer a humanização das relações interpessoais entre todos os colaboradores da AGU.

"A atuação da Ouvidoria-Geral é importante para a mudança cultural e para a melhoria de procedimentos internos. Isso acontece à medida que as demandas recebidas são consideradas na definição das políticas de gestão e responsabilidade socioambiental, a fim de incrementar a qualidade da prestação dos seus serviços," explica Gabriel Felipe.

O advogado da União Dario Fernandes, Procurador-Chefe da União na Paraíba, considera que "a liberdade de atuação e a autonomia da Ouvidoria-Geral a faz porta-voz e instrumento de materialização não apenas dos anseios pessoais dos administrados, dos servidores e dos membros da Advocacia-Geral da União, mas também, como já tive a satisfação de comprovar, das necessidades apresentadas pelas próprias unidades e setores da instituição."

Aprovação interna

Vários são os depoimentos que mostraram a importância do atendimento interno que vem sendo prestado pela equipe. O advogado da União Vinicius de Souza Rocha, da Procuradoria Regional da União da 5ª Região, por exemplo, conta que o atendimento é excepcional, "demonstrando respeito e consideração aos problemas apresentados, comprometimento com a legalidade e com o bom funcionamento da Instituição".

A estagiária Carolina Pretti Dalla Bernardina da Procuradoria da União no Espírito Santo relatou que precisou acionar a Ouvidoria e obteve resposta muito rápida. "Soube sobre a Ouvidoria por meio do site da AGU. Lá o canal de acesso é bem prático", explicou.

Marinete Gonçalves, servidora requisitada, considera que a Ouvidoria facilita as negociações. "Através dela podemos conhecer e medir a melhoria dos serviços prestados," disse.

"Os canais de acesso à Ouvidoria são suficientes e pertinentes às demandas apresentadas pelo público interno e externo, seja por e-mail, carta, atendimento pessoal, 0800 e sistema informatizado", salienta Jacqueline Reny, servidora cedida.

Reflexos nas demandas coletivas

Além das demandas de interesse individual dos servidores, a Ouvidoria interna tem papel de destaque na intermediação de demandas de interesse coletivo, a exemplo das discussões sobre o plano de carreiras da AGU, que envolveu cerca de 1.400 servidores técnico-administrativos, a extensão do benefício do auxílio-maternidade, que contou com a participação de uma comissão de 80 grávidas, além das demandas referentes a todos os empregados terceirizados e estagiários, quanto ao recebimento de suas verbas trabalhistas.

Dessa forma, segundo o Ouvidor Gabriel Felipe de Souza, o órgão apresenta-se não apenas como um canal de comunicação direto e rápido entre os servidores e os órgãos de direção, mas, ainda, como instrumento de mediação de conflitos.

A equipe da Ouvidoria da AGU atua em parceria com os gabinetes do Advogado-Geral da União e Advogado-Geral da União Substituto, PGU, PGF, PGFN, CGU, ASCOM, SGAGU, SGCT, CGAU, NUGE, DAJI, GTI, Escola, Conselho Superior, e com associações das carreiras jurídicas e dos servidores administrativos.

Rafael Braga