



Carta de Serviços

OUVIDORIA-GERAL DA ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO



Advogado-Geral da União
Bruno Bianco Leal

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

Ouvidora-Geral da Advocacia-Geral da União Substituta
Débora Cristina de Carvalho Rodrigues

Colaboradores
Maria Amélia Borne Biscarra
Thalita Kali dos Santos Braga

Sumário

1. Apresentação
2. Requisitos, Documentos, Formas e Informações necessárias para acessar o serviço
3. Principais etapas para o processamento do serviço
4. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço
5. Forma de prestação do serviço
6. Locais e formas para o usuário apresentar sua manifestação sobre a prestação do serviço

Apresentação

Criada por meio do Ato Regimental nº 3, de 15 de agosto de 2007, a Ouvidoria-Geral é o canal através do qual a sociedade pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de acesso à informação relacionados à Advocacia-Geral da União.

O objetivo é o aprimoramento da gestão pública e a constante melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, mediante participação popular.

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

Sendo assim, esta Carta de Serviços tem por finalidade informar ao cidadão quais os serviços prestados pela OGAGU, fundamentais no atendimento das demandas em benefício não somente da União, mas da sociedade.

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

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, onde o usuário pode se identificar ou não;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de 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.

A partir de 17 de março de 2020, o registro de demandas de ouvidoria, perante a Ouvidoria-Geral da AGU, passou a ser realizado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Fala.BR.

Com a edição da Lei de Acesso à Informação, em 18 de novembro de 2011, implementou-se a Gestão do Serviço de Informações ao Cidadão, sendo atribuição do Ouvidor-Geral, como autoridade máxima de monitoramento.

Ademais, com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, promulgada no ano de 2018, atribuiu ao Ouvidor-Geral o relevante encargo de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, responsabilidades e atribuições de repercussão nacional.

Requisitos, Documentos, Formas e Informações necessárias para acessar o serviço

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR disponível na página: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fPrincipal.aspx>. A plataforma permite o registro, acompanhamento e o recebimento de respostas de forma segura e simples. Para registrar sua manifestação, siga os passos:

- Acesse a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR
- Faça ou crie um login
- Nova Manifestação
- Escolha o tipo da Manifestação (Sugestão, reclamação, solicitação, elogios, denúncia e pedidos de acesso à informação).
- Escolha como órgão superior a Advocacia-Geral da União.

Obrigatoriamente, é necessário fornecer o nome, tipo de pessoa, país, endereço de e-mail e canais de entrada. O sigilo de sua identidade será preservado.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados e informações relacionados ao assunto.

Destaca-se que, a OGAGU também utiliza o Sistema de Ouvidoria e o Sistema de Inteligência Jurídica da AGU – SAPIENS 2.0. Ambos para tratamento/andamento de demandas e processos.

Principais etapas para o processamento do serviço

- **Recebimento** – Gera um número de protocolo e a demanda é enviada para a OGAGU, pela Plataforma Fala.BR;
- **Análise** – O Ouvidor-Geral analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **Complemento** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria solicita complemento de informações, pela Plataforma Fala.BR;
- **Encaminhamento** – A demanda é encaminhada para a Unidade responsável da AGU ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **Monitoramento** – A OGAGU acompanha os prazos, recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **Resposta ao demandante** – Após validar a resposta, a OGAGU envia para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **Conclusão** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a OGAGU acompanha, por meio do Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União – CGU, a satisfação do cidadão, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O prazo para resposta de é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

Destaca-se que o prazo para resposta de Pedidos de Acesso à Informação é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

Forma de prestação do serviço

Eletrônico, telefônico e correio.

Locais e formas para o usuário apresentar sua manifestação.

- **Central de Informação:** <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/ouvidoria-1/ouvidoria/formas-de-acesso>;
- **Por e-mail:** ouvidoriaagu@agu.gov.br;
- **Pelo correio:** As manifestações endereçadas diretamente à OGAGU são registradas na Plataforma Fala.BR;

Atenciosamente,

**OUVIDORIA-GERAL DA AGU
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO**