



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
GABINETE DO MINISTRO**

**RELATÓRIO  
OUVIDORIA MJ  
1º Semestre / 2014**



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

---

**OUVIDORA MJ**

**Helena Melo Moura**

**OUVIDOR SUBSTITUTO**

**Ângelo Longo Ferraro**

**EQUIPE OUVIDORIA**

**Márcia Maria da Silva**

**Fabio Botêlho de Souza Rêgo**

**Mirian dos Santos Lima**

**Lucileide Alves Aguiar**

**Lucas Chaves Fernandes**

**Júlio César de Sousa Mrad**

**Lucas Ferreira da Silva**

**ENDEREÇO:**

**Ministério da Justiça / Ouvidoria-Geral**

**Esplanada dos Ministérios, Edf. SEDE, Térreo, Salão Negro.**

**CEP: 70.064-900 – Brasília / DF**

**Telefone: (61) 2025-7999**

**Acesso Eletrônico: <http://www.justica.gov.br>**



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

---

**1. PRIMEIRO SEMESTRE 2014 (JAN a JUN)**

No primeiro semestre deste ano foram processadas 1.137 manifestações. Esses números não incluem as demandas recebidas por meio do sistema da Ouvidoria MJ, pois serão apresentados em tópico a seguir. Os resultados do levantamento feito nesse período podem ser visualizados nas tabelas a abaixo:

<b>Manifestações</b>			
<b>Finalizadas</b>	<b>No prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>Total</b>
	818	117	935
<b>Andamento</b>	<b>No prazo</b>	<b>Atrasado</b>	<b>Total</b>
	6	196	202
<b>Total de Manifestações</b>			
<b>1137</b>			

<b>Manifestações</b>			
<b>Finalizadas</b>	<b>No prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>Total</b>
	71,94%	10,29%	82,23%
<b>Andamento</b>	<b>No prazo</b>	<b>Atrasado</b>	<b>Total</b>
	0,35%	17,41%	17,77%
<b>Total de Manifestações</b>			
<b>100,00%</b>			



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

Os tipos de manifestações no primeiro semestre de 2014 estão assim distribuídos:

Tipo	Manifestação
Crítica	1
Denúncia	113
Elogio	4
Reclamação	422
Solicitação	575
Sugestão	22
<b>Total</b>	<b>1137</b>

Tipo	Manifestação
Crítica	0,09%
Denúncia	9,94%
Elogio	0,35%
Reclamação	37,12%
Solicitação	50,57%
Sugestão	1,93%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

É possível constatar forte predomínio de mensagens recebidas do ambiente externo ao Ministério, como fica evidenciado na representação abaixo:

Manifestações	Finalizadas	Andamento
Externas	930	200
Internas	5	2
<b>Total</b>	<b>935</b>	<b>202</b>
	<b>1137</b>	

Manifestações	Finalizadas	Andamento
Externas	81,79%	17,59%
Internas	0,44%	0,10%
<b>Total</b>	<b>82,23%</b>	<b>17,77%</b>
	<b>100,00%</b>	



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

---

Os meios de entrada das demandas na Ouvidoria MJ ficaram assim relacionados:

<b>Manifestações</b>	<b>Meio de Entrada</b>
Carta	14
E-mail	1098
Ofício	6
Presencial	11
Outros	8
<b>Total</b>	<b>1137</b>

<b>Manifestações</b>	<b>Meio de Entrada</b>
Carta	1,23%
E-mail	96,57%
Ofício	0,53%
Presencial	0,97%
Outros	0,70%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

A análise sobre o resultado dos trabalhos da Ouvidoria-Geral no primeiro semestre deste ano permitiu, ainda, um detalhamento sobre as manifestações distribuídas pelas setoriais do Ministério. Os números ficaram representados da seguinte forma:

SETOR	TIPO DA MANIFESTAÇÃO							TOTAL	PORC%
	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
CA		1		13	23		37	3,25%	
ARQUIVO				1			1	0,09%	
DEPEN		2		8	4	2	16	1,41%	
DPF		6	1	69	31	1	108	9,50%	
DPRF		3		4	9		16	1,41%	
DPU				4	12		16	1,41%	
FUNAI		5		5	5		15	1,32%	
GM		1		7	6	1	15	1,32%	
CADE					1		1	0,09%	
OUVIDORIA		85	2	220	322	14	643	56,55%	
SAL					7		7	0,62%	
SE				3	14		17	1,50%	
SENACON	1	3		7	14	1	26	2,29%	
SENAD				2	15		17	1,50%	
SENASP		6	1	15	28	2	52	4,57%	
SESGE					1		1	0,09%	
SNJ		1		63	78		142	12,49%	
SRJ					3		3	0,26%	
SENASP/DPF					1		1	0,09%	
SENASP/FUNAI					1		1	0,09%	
SENASP/OUVID				1			1	0,09%	
SNJ/DPU					1		1	0,09%	
								0,00%	
								0,00%	
								0,00%	
								0,00%	
								0,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>113</b>	<b>4</b>	<b>422</b>	<b>576</b>	<b>21</b>	<b>1137</b>	<b>100,00%</b>	
<b>PORC%</b>	<b>0,09%</b>	<b>9,94%</b>	<b>0,35%</b>	<b>37,12%</b>	<b>50,66%</b>	<b>1,85%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	



**GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA-MJ**

TIPO DA MANIFESTAÇÃO							
SETOR	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CA		0,09%		1,14%	2,02%		3,25%
ARQUIVO				0,09%			0,09%
DEPEN		0,18%		0,70%	0,35%	0,18%	1,41%
DPF		0,53%	0,09%	6,07%	2,73%	0,09%	9,50%
DPRF		0,26%		0,35%	0,79%		1,41%
DPU				0,35%	1,06%		1,41%
FUNAI		0,44%		0,44%	0,44%		1,32%
GM		0,09%		0,62%	0,53%	0,09%	1,32%
CADE					0,09%		0,09%
OUVIDORIA		7,48%	0,18%	19,35%	28,32%	1,23%	56,55%
SAL					0,62%		0,62%
SE				0,26%	1,23%		1,50%
SENAÇON	0,09%	0,26%		0,62%	1,23%	0,09%	2,29%
SENAD				0,18%	1,32%		1,50%
SENASP		0,53%	0,09%	1,32%	2,46%	0,18%	4,57%
SESGE					0,09%		0,09%
SNJ		0,09%		5,54%	6,86%		12,49%
SRJ					0,26%		0,26%
SENASP/DPF					0,09%		0,09%
SENASP/FUNAI					0,09%		0,09%
SENASP/OUVID				0,09%			0,09%
SNJ/DPU					0,09%		0,09%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0,09%</b>	<b>9,94%</b>	<b>0,35%</b>	<b>37,12%</b>	<b>50,66%</b>	<b>1,85%</b>	<b>100,00%</b>



## **GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ**

---

### **2. DEMANDAS DO SISTEMA DA OUVIDORIA MJ – 1º SEMESTRE 2014**

O Sistema da Ouvidoria foi implantado em junho de 2013. Nesse período foi possível constatar um crescente aumento das demandas. Atualmente, podemos afirmar que as manifestações recebidas pelo Sistema (1.502) superaram às encaminhadas por e-mail (1.098) no primeiro semestre de 2014.

A ferramenta, desde a sua implantação, passou por vários processos de melhoria, tais como: relatório total de estatísticas de manifestações; relatório de estatísticas de tempo absoluto de manifestação; protocolo de envio externo para mais de um e-mail; mudanças com a finalidade de identificação de categorias raciais; mecanismo de busca por ordem de antiguidade, entre outros.

Cabe esclarecer que o sistema foi criado com o objetivo de ser disponibilizado a todos os órgãos vinculados e subordinados ao Ministério da Justiça, tendo o gerenciamento desta Ouvidoria. No entanto, até o presente momento ele só foi disponibilizado para o Departamento de Polícia Rodoviária Federal – DPRF e para a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, pois o Sistema requer cuidados tanto para a continuidade do desenvolvimento da ferramenta quanto para sua manutenção nas diversas setoriais do órgão. Ocorre que faltam servidores capacitados para evolução e manutenção permanentes do sistema eletrônico. Ademais, os problemas constantes na rede do Ministério da Justiça têm gerado problemas freqüentes, impedindo a suspensão definitiva do e-mail da Ouvidoria.

É imperioso afirmar que o Sistema contribuiu para uma melhoria significativa dos trabalhos desenvolvidos na unidade, tais como o registro fidedigno de todas as informações de uma demanda, resposta automática dada pelo sistema e as infinitas possibilidades de combinação de relatórios.

Abaixo, segue o demonstrativo dos números apresentados no primeiro semestre de 2014:





## GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

Sub-Órgão	Status da Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	Crítico	14	118	11.87 %
Polícia Rodoviária Federal	Atraso	2	118	1.70 %
Polícia Rodoviária Federal	Em Andamento	1	118	0.85 %
Polícia Rodoviária Federal	Finalizado	101	118	85.60 %
Ouvidoria MJ	Atraso	18	1315	1.37 %
Ouvidoria MJ	Crítico	48	1315	3.66 %
Ouvidoria MJ	Em Andamento	1	1315	0.08 %
Ouvidoria MJ	Pendente	1	1315	0.08 %
Ouvidoria MJ	Finalizado	1247	1315	94.83 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Atraso	1	69	1.45 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Pendente	1	69	1.45 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Finalizado	66	69	95.66 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Crítico	1	69	1.45 %

**Total de Demandas: 1.502**

Quanto aos tipos de manifestações, apresentamos os seguintes dados:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	ELOGIO	2	118	1.70 %
Polícia Rodoviária Federal	SUGESTÃO	4	118	3.39 %
Polícia Rodoviária Federal	RECLAMAÇÃO	45	118	38.14 %
Polícia Rodoviária Federal	SOLICITAÇÃO	33	118	27.97 %
Polícia Rodoviária Federal	DENÚNCIA	34	118	28.82 %
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	548	1315	41.68 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	392	1315	29.81 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	298	1315	22.67 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	11	1315	0.84 %
Ouvidoria MJ	SUGESTÃO	66	1315	5.02 %
Secretaria Nacional do Consumidor	DENÚNCIA	37	69	53.63 %
Secretaria Nacional do Consumidor	RECLAMAÇÃO	24	69	34.79 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SOLICITAÇÃO	4	69	5.80 %
Secretaria Nacional do Consumidor	ELOGIO	1	69	1.45 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SUGESTÃO	3	69	4.35 %

**Total de Demandas: 1.502**



## GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

O sistema permite aferir o grau de satisfação dos cidadãos após o recebimento da resposta. Por não ser uma opção obrigatória, os demandantes fazem a sua avaliação de forma espontânea. Das 1.502 manifestações do 1º semestre, 175 pessoas deixaram suas avaliações que são apresentadas no quadro a seguir:

Sub-Órgão	Avaliação Resposta	Total	Total de Acionamentos	Percentual
<b>Polícia Rodoviária Federal</b>	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	13	7.70 %
<b>Polícia Rodoviária Federal</b>	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	6	13	46.16 %
<b>Polícia Rodoviária Federal</b>	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	1	13	7.70 %
<b>Polícia Rodoviária Federal</b>	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	2	13	15.39 %
<b>Polícia Rodoviária Federal</b>	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	3	13	23.08 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	11	159	6.92 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	10	159	6.29 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	61	159	38.37 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	21	159	13.21 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	17	159	10.70 %
<b>Ouvidoria MJ</b>	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	39	159	24.53 %
<b>Secretaria Nacional do Consumidor</b>	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	1	3	33.34 %
<b>Secretaria Nacional do Consumidor</b>	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	1	3	33.34 %
<b>Secretaria Nacional do Consumidor</b>	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	3	33.34 %

**Total de Demandas Avaliadas: 175 / 1.502**



## GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

---

### 3. CONCLUSÃO

É importante registrar que a Ouvidoria-Geral, em que pese sua limitada estrutura, tem recepcionado, tratado e oferecido direcionamento às diferentes demandas de cidadãos e usuários em geral, configurando-se em canal permanente de comunicação à disposição do cidadão. Assim, a unidade tem propiciado um intenso relacionamento da sociedade com os diversos órgãos subordinados e/ou vinculados ao Ministério da Justiça.

Além dos atendimentos por e-mail e pelo Sistema, a Ouvidoria-Geral tem realizado atendimentos presenciais a servidores e demais cidadãos. Nesse aspecto, a Ouvidoria-Geral, juntamente com a Coordenação-Geral de Recursos Humanos – CGRH, tem realizado inúmeras mediações envolvendo servidores. Assim, em 2013, a maioria dos conflitos teve motivação em virtude da perda de Função Comissionada Técnica - FCT. Já em outro período, entre 2013 e 2014, diversos conflitos foram registrados pela mudança de lotação.

Neste primeiro semestre de 2014, as dificuldades enfrentadas pelo Departamento de Estrangeiros da Secretaria Nacional de Justiça - DEEST/MJ ficaram evidentes. O setor vem recebendo aproximadamente dois mil novos pedidos de regularização migratória por mês e atualmente possui 46.093 processos aguardando análise, sendo 29.190 no Setor de Permanência e 16.903 no setor de prorrogação. Este problema do DEEST teve impacto direto nas atividades da Ouvidoria, pois algumas pessoas retornaram aproximadamente 10 vezes para tratar do mesmo assunto.

Após identificados os gargalos em relação aos serviços prestados pelo Ministério da Justiça aos cidadãos, a Ouvidoria recomenda às unidades a adoção de medidas que possam mitigar ou resolver o problema enfrentado.