

**RELATÓRIO DA  
OUVIDORIA-GERAL  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
2016**

## **OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA**

### **Missão:**

Servir como instrumento garantidor da interação do Ministério da Justiça e Segurança Pública com seus servidores e com a sociedade, promovendo a Política de Transparência Pública de forma eficiente, estabelecendo-se como um Canal de Comunicação direto e fomentando a melhoria dos Serviços Públicos.

### **Visão:**

A Ouvidoria legitimada como canal de efetiva participação social, contribuindo para a resolução de demandas da sociedade.

### **Valores:**

Foco do cidadão;  
Comunicação clara;  
Transparência nas ações;  
Melhoria da gestão e dos serviços prestados;  
Gestão colaborativa, cooperativa e sustentável;  
Excelência no atendimento ao cidadão e ao servidor.

### **Ouvidora-Geral**

Helena Melo Moura

### **Ouvidor-Adjunto**

Lucas Chaves Fernandes

### **Equipe**

Ana Karoline de Mesquita  
Jaqueline Souza Mariano  
Jéssica Da Silva Gomes  
Lucileide Alves Aguiar  
Marcello Evandro Dias Portela  
Patrícia Nóbrega Pellicano  
Vinícius Lopes Carvalho

### **ENDEREÇO:**

Ministério da Justiça e Cidadania / Ouvidoria-Geral  
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Térreo, Salão Negro.  
CEP: 70.064-900 – Brasília / DF  
Telefone: (61) 2025-7999

**Acesso Eletrônico:** [www.justica.gov.br/ouvidoria](http://www.justica.gov.br/ouvidoria)

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Cidadania (MJ), subordinada ao Gabinete do Ministro, recentemente criada pelo Decreto nº 8.668, de 11 de fevereiro de 2016, apresenta relatório de suas atividades e seus principais resultados no ano de 2016.

Nesse relatório será abordado o contexto do ano de 2016, a quantidade de manifestações recebidas ao longo do período, assim como sua distribuição por ouvidoria setorial, a análise dos tipos de manifestações recebidas, o índice de resposta às manifestações e uma breve análise das avaliações feitas pelos usuários sobre o atendimento e as respostas recebidas. Além disso, são apresentados os dados sobre os pedidos de acesso à informação e recursos recebidos ao longo de 2016.

Ao final, são apresentados alguns resultados e expectativas para o ano de 2017.

### **1.1. Cenário 2016**

O Brasil, no ano de 2016, passou por diversas mudanças no cenário político e administrativo. E, como consequência, várias alterações também foram realizadas no âmbito do Ministério da Justiça.

Entre os acontecimentos com maior repercussão para a organização ao longo do período, destaca-se a alteração introduzida pela Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016, convertida na Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016, que alterou o nome do Ministério para “Ministério da Justiça e Cidadania” e incluiu na estrutura organizacional do Ministério da Justiça e Cidadania as Secretarias Especiais, como: a Secretaria Especial de Políticas para Mulheres; a Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial; e a Secretaria Especial de Direitos Humanos.

Ao longo do período a pasta contou com 4 (quatro) Ministros e 3 (três) transições. Esse cenário de transições, impactou diretamente os trabalhos da Ouvidoria-Geral, limitando um pouco os resultados obtidos pela unidade.

Contudo, em que pese o cenário, 2016 ficará marcado como um grande ano para a história da Ouvidoria-Geral, tendo em vista sua institucionalização como unidade formal na estrutura do Ministério da Justiça, com a publicação do Decreto nº 8.668, de 11 de fevereiro de 2016.

## 2. OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Cidadania recebeu **6.413** manifestações em 2016. Comparado ao ano de 2015, houve uma redução de 30,25% no quantitativo de manifestações, cuja causa não foi identificada.

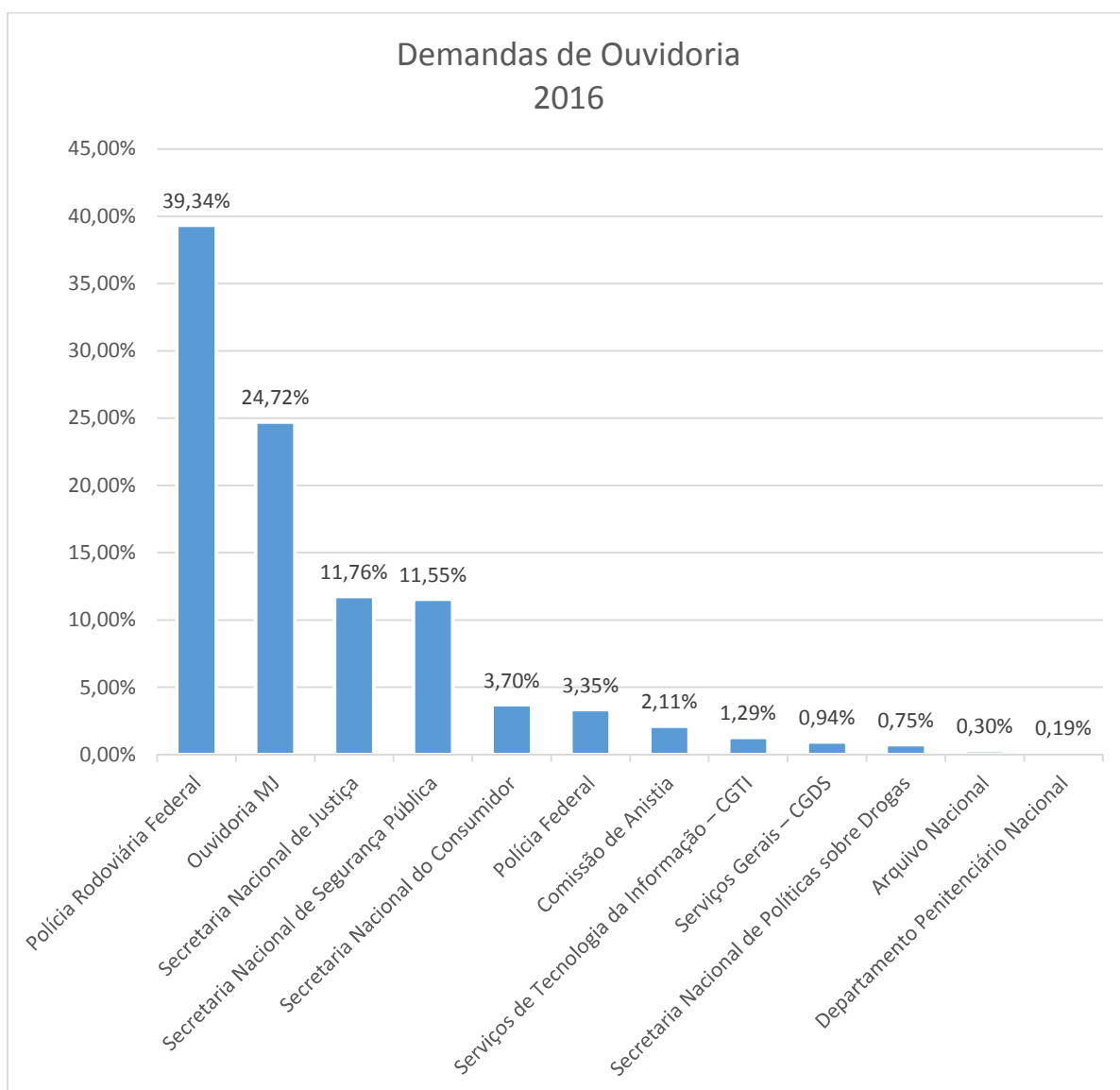
O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Cidadania é realizado em rede, onde cada Secretaria designou um servidor para desempenhar a função de ouvidor setorial. Ocorre que, nem todas as unidades foram integradas, no ano de 2016, ao Sistema de Gestão de Ouvidoria. Assim, na Tabela 1, a Ouvidoria Setorial “Ouvidoria do MJ”, engloba também as unidades que ainda não trabalham diretamente no sistema eletrônico, assim como as demandas que não se inserem nas competências deste Ministério.

### 2.1. Distribuição das Demandas por Ouvidoria Setorial

Nesse sentido, a tabela e o gráfico abaixo apresentam os resultados de cada unidade:

Ouvidoria Setorial	Total de Manifestações	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	2.523	39,34 %
Ouvidoria MJ	1.585	24,72 %
Secretaria Nacional de Justiça	754	11,76 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	741	11,55 %
Secretaria Nacional do Consumidor	237	3,70 %
Polícia Federal	215	3,35 %
Comissão de Anistia	135	2,11 %
Serviços de Tecnologia da Informação – CGTI	83	1,29 %
Serviços Gerais – CGDS	60	0,94 %
Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas	49	0,75 %
Arquivo Nacional	19	0,30 %
Departamento Penitenciário Nacional	12	0,19 %

**Total de Demandas: 6.413**



Quando considerado apenas o Núcleo Central do Ministério da Justiça, ou seja, sem considerar as manifestações recebidas pela PRF, PF e Depen, obtém-se o resultado abaixo:

Ouvidoria Setorial	Total de Manifestações	Percentual
Ouvidoria MJ	1.585	43,27 %
Secretaria Nacional de Justiça	754	20,58 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	741	20,23 %
Secretaria Nacional do Consumidor	237	6,47 %
Comissão de Anistia	135	3,69 %
Serviços de Tecnologia da Informação – CGTI	83	2,27 %
Serviços Gerais – CGDS	60	1,63 %
Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas	49	1,34 %
Arquivo Nacional	19	0,52 %

**Total de Demandas: 3.663**

Na ouvidoria setorial denominada “Ouvidoria MJ”, além das questões mais gerais sobre a instituição, estão contempladas ainda: manifestações que não são de competência do MJ; manifestações internas, feitas por servidores, com exceção daquelas destinadas às áreas de Serviços Gerais e Tecnologia da Informação; manifestações de competência da Secretaria Executiva, da Secretaria de Assuntos Legislativos, da Consultoria Jurídica e do Gabinete do Ministro.

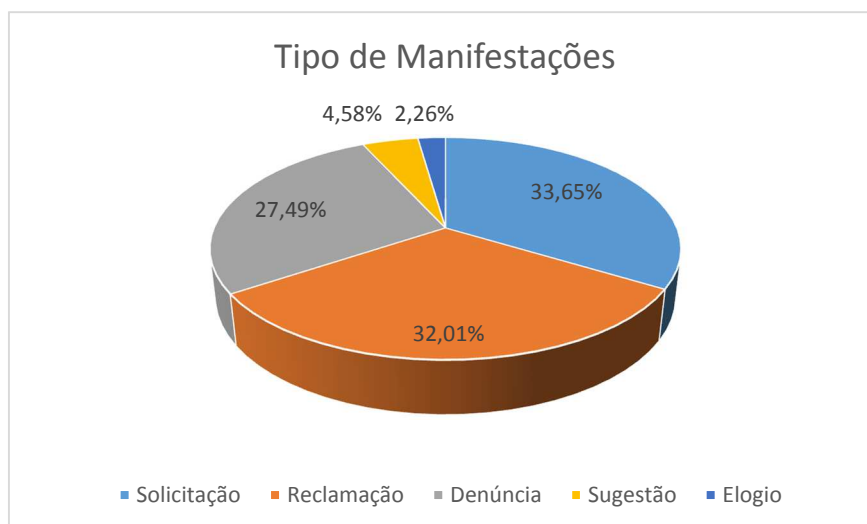
Importante esclarecer que as Ouvidorias Setoriais “CGDS” e “CGTI”, são ouvidorias destinadas exclusivamente aos servidores e colaboradores do Ministério da Justiça por tratarem, respectivamente, de serviços gerais e tecnologia da informação no âmbito da pasta.

## 2.2. Distribuição das Demandas por Tipo de Manifestação.

Cabe observar que as manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral do MJ são classificadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão ou denúncia, conforme classificação prevista na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União, de 05 de Novembro de 2014.

Em 2016, as 6.413 manifestações estavam distribuídas da seguinte forma:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	2.158
Reclamação	2.053
Denúncia	1.763
Sugestão	294
Elogio	145

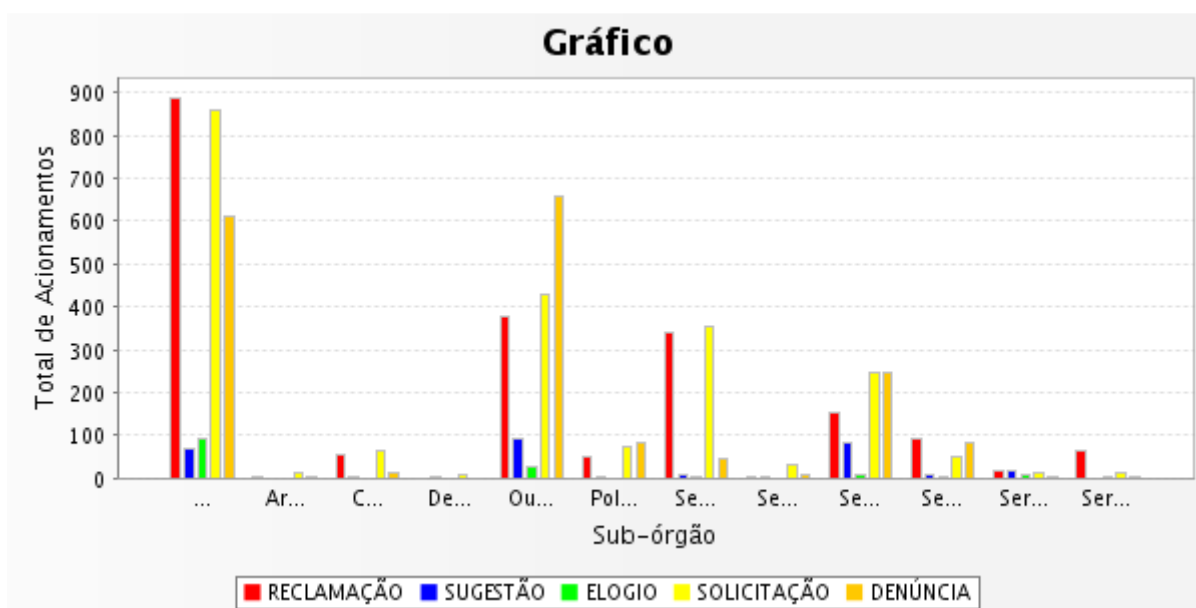


Abaixo, são apresentados os tipos de manifestações, por Ouvidoria Setorial:

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	Denúncia	613	24.30 %
	Elogio	93	3.69 %
	Reclamação	889	35.22 %
	Solicitação	858	34.01 %
	Sugestão	70	2.78 %
Arquivo Nacional	Denúncia	4	21.05 %
	Reclamação	3	15.79 %
	Solicitação	12	63.16 %
Comissão de Anistia	Denúncia	12	8.89 %
	Reclamação	57	42.21 %
	Solicitação	63	46.67 %
	Sugestão	3	2.23 %
Departamento Penitenciário Nacional	Denúncia	1	8.34 %
	Reclamação	1	8.34 %
	Solicitação	8	66.65 %
	Sugestão	2	16.67 %
Ouvidoria MJ	Denúncia	660	41.61 %
	Elogio	26	1.65 %
	Reclamação	376	23.73 %
	Solicitação	429	27.07 %
	Sugestão	94	5.94 %
Polícia Federal	Denúncia	82	38.14 %
	Elogio	1	0.47 %
	Reclamação	53	24.66 %
	Solicitação	74	34.42 %
	Sugestão	5	2.31 %
Secretaria Nacional de Justiça	Denúncia	46	6.11 %
	Elogio	3	0.40 %
	Reclamação	339	44.97 %
	Solicitação	356	47.22 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	Sugestão	10	1.30 %
	Denúncia	8	16.30 %
	Reclamação	6	12.25 %
	Elogio	1	2.05 %
	Sugestão	3	6.13 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	Solicitação	31	63.27 %
	Elogio	10	1.33 %
	Denúncia	245	33.07 %
	Sugestão	84	11.34 %
	Solicitação	248	33.47 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Reclamação	154	20.79 %
	Solicitação	52	21.91 %
	Elogio	2	0.85 %

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Serviços Gerais - CGDS	Denúncia	83	35.03 %
	Sugestão	7	2.96 %
	Reclamação	93	39.25 %
	Elogio	7	11.65 %
	Reclamação	19	31.67 %
	Denúncia	5	8.34 %
	Sugestão	16	26.67 %
	Solicitação	13	21.67 %
	Solicitação	14	16.86 %
	Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	Reclamação	63
Elogio		2	2.41 %
Denúncia		4	4.82 %

**Total de Demandas: 6.413**



É imperioso observar que as maiores incidências do ano foram: solicitação, reclamação e denúncia.

Nesses quesitos, quatro unidades foram mais demandadas a saber: PRF, Ouvidoria MJ, SNJ e Senasp.

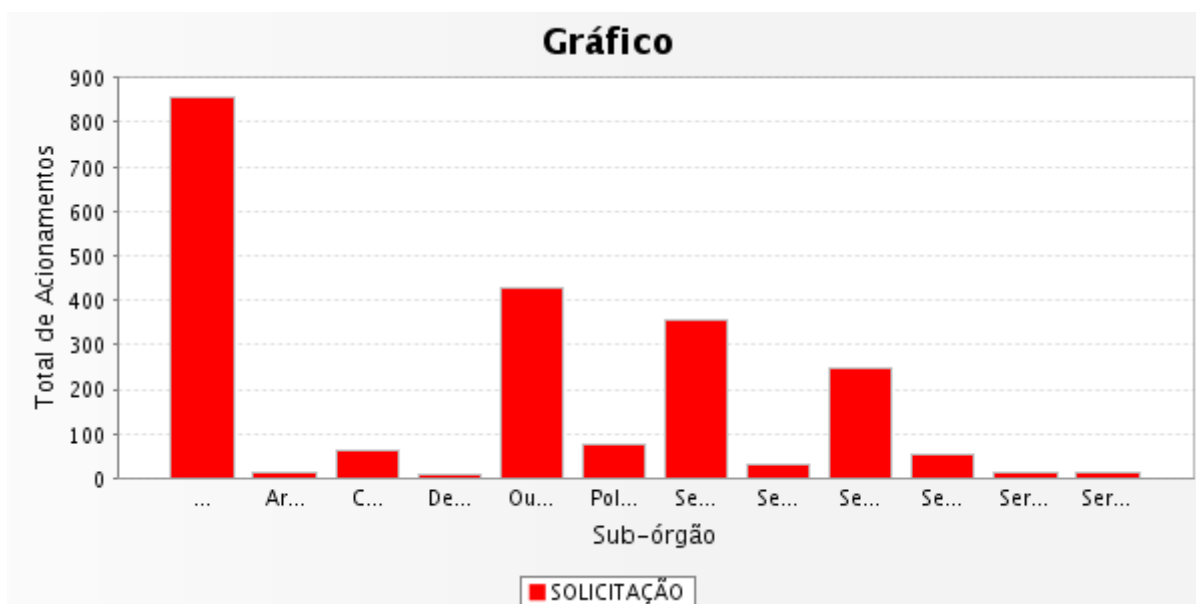
As tabelas e gráficos a seguir apresentam a quantidade de manifestações, por tipos, distribuídas por Ouvidoria Setorial:



### 2.2.1. Solicitação

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	SOLICITAÇÃO	858	39,76 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	429	19,88 %
Secretaria Nacional de Justiça	SOLICITAÇÃO	356	16,50 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	SOLICITAÇÃO	248	11,49 %
Polícia Federal	SOLICITAÇÃO	74	3,43 %
Comissão de Anistia	SOLICITAÇÃO	63	2,92 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SOLICITAÇÃO	52	2,41 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	SOLICITAÇÃO	31	1,44 %
Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	SOLICITAÇÃO	14	0,65 %
Serviços Gerais - CGDS	SOLICITAÇÃO	13	0,60 %
Arquivo Nacional	SOLICITAÇÃO	12	0,55 %
Departamento Penitenciário Nacional	SOLICITAÇÃO	8	0,37 %

**Total: 2.158**

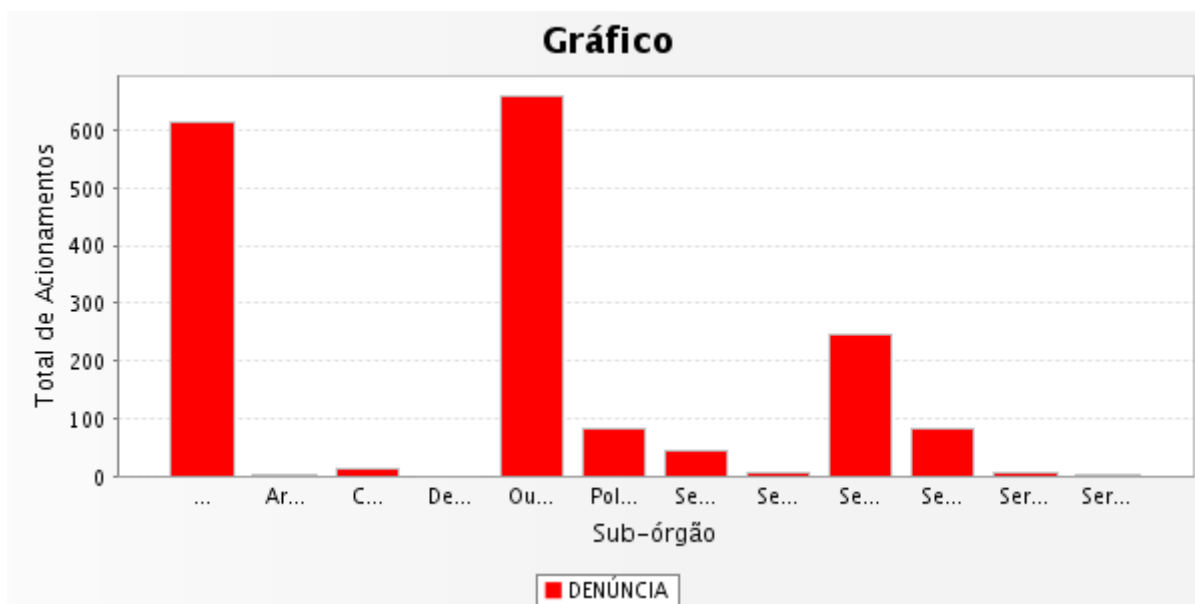


A Ouvidoria Setorial do Departamento de Polícia Rodoviária Federal foi o que recebeu o maior número de solicitações no ano de 2016, representando 39,76 % de todas as solicitações recebidas. É seguida pela Ouvidoria MJ com 19,88% das solicitações e pela Ouvidoria Setorial da Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania, com 16,50% das solicitações. Por sua vez, constata-se que a ouvidoria setorial menos demandada neste quesito foi a do Departamento Penitenciário Nacional, não representando nem 1% das solicitações recebidas.

## 2.2.2. Denúncia

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	660	37,44 %
Polícia Rodoviária Federal	DENÚNCIA	613	34,77 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	DENÚNCIA	245	13,90 %
Secretaria Nacional do Consumidor	DENÚNCIA	83	4,71 %
Polícia Federal	DENÚNCIA	82	4,65 %
Secretaria Nacional de Justiça	DENÚNCIA	46	2,61 %
Comissão de Anistia	DENÚNCIA	12	0,68 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	DENÚNCIA	8	0,45 %
Serviços Gerais - CGDS	DENÚNCIA	5	0,28 %
Arquivo Nacional	DENÚNCIA	4	0,23 %
Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	DENÚNCIA	4	0,23 %
Departamento Penitenciário Nacional	DENÚNCIA	1	0,05 %

**Total: 1.763**



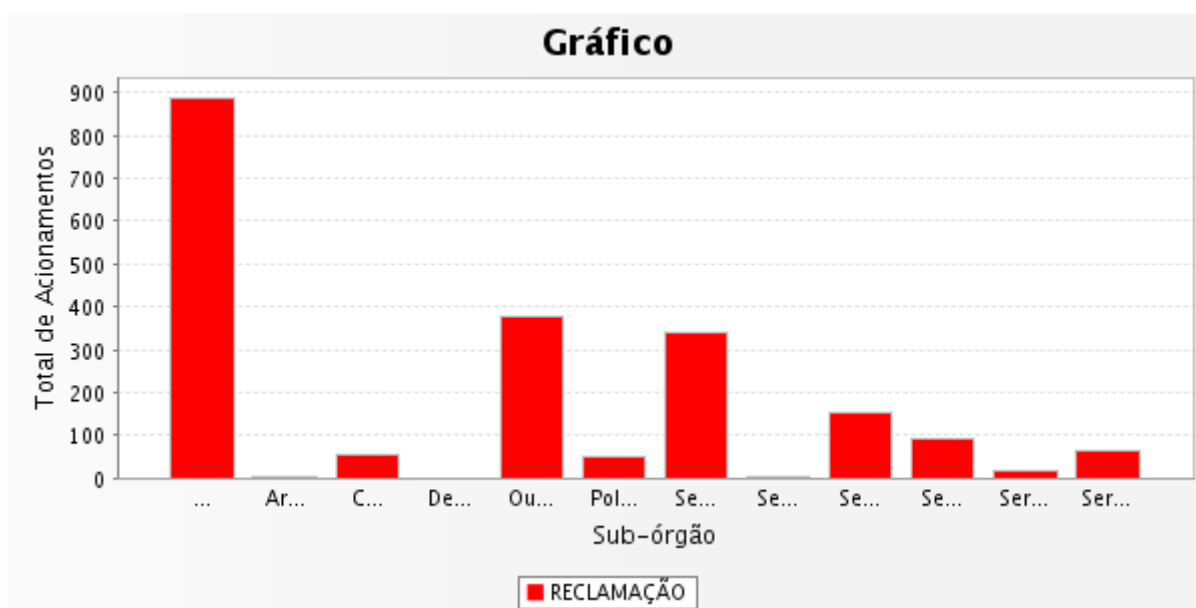
**Total: 1.763**

Em relação às denúncias, verifica-se que a maior incidência se deu na Ouvidoria MJ, seguida pela Ouvidoria Setorial da PRF e da SENASP, representando, respectivamente, 37,44%, 34,77% e 13,90% das denúncias recebidas ao longo do ano.

### 2.2.3. Reclamação

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	RECLAMAÇÃO	889	43,30 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	376	18,31%
Secretaria Nacional de Justiça	RECLAMAÇÃO	339	16,51 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	RECLAMAÇÃO	154	7,50 %
Secretaria Nacional do Consumidor	RECLAMAÇÃO	93	4,53 %
Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	RECLAMAÇÃO	63	3,07 %
Comissão de Anistia	RECLAMAÇÃO	57	2,78 %
Polícia Federal	RECLAMAÇÃO	53	2,58 %
Serviços Gerais - CGDS	RECLAMAÇÃO	19	0,93 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	RECLAMAÇÃO	6	0,29 %
Arquivo Nacional	RECLAMAÇÃO	3	0,15 %
Departamento Penitenciário Nacional	RECLAMAÇÃO	1	0,05%

Total: 2.053

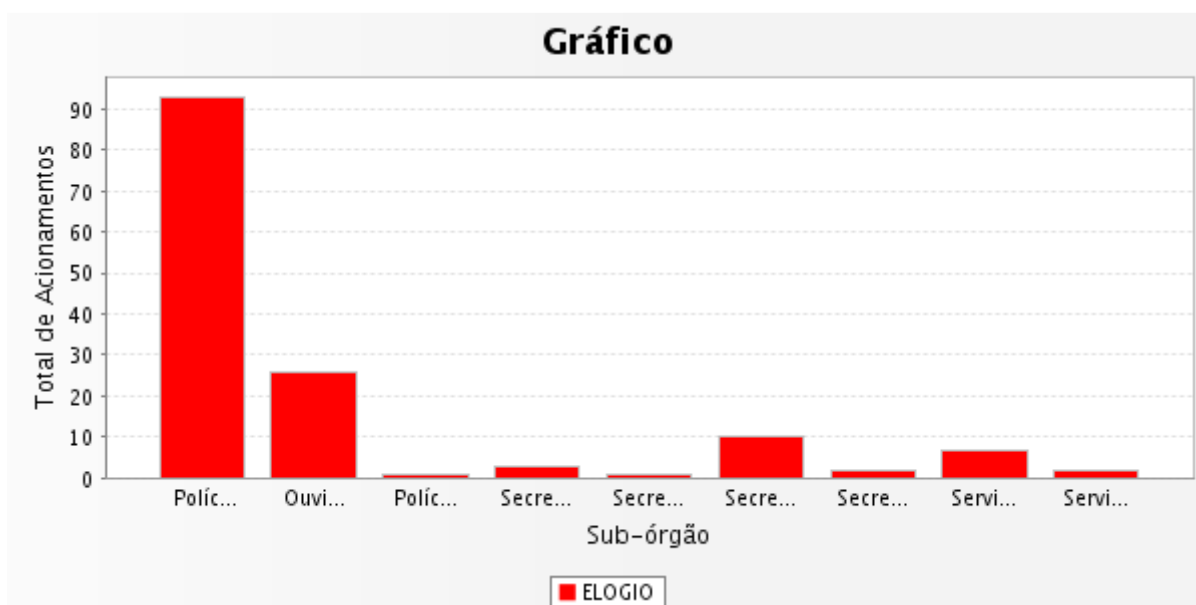


O tipo de manifestação “reclamação” foi liderado pela Ouvidoria Setorial da PRF, seguida pela Ouvidoria MJ e Ouvidoria Setorial da SNJ, com 43,30%, 18,31% e 16,51% das reclamações recebidas ao longo de 2016.

## 2.2.4. Elogio

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	ELOGIO	93	64,14 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	26	17,93 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	ELOGIO	10	6,90 %
Serviços Gerais - CGDS	ELOGIO	7	4,82 %
Secretaria Nacional de Justiça	ELOGIO	3	2,07 %
Secretaria Nacional do Consumidor	ELOGIO	2	1,38 %
Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	ELOGIO	2	1,38 %
Polícia Federal	ELOGIO	1	0,69 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	ELOGIO	1	0,69 %

Total: 145

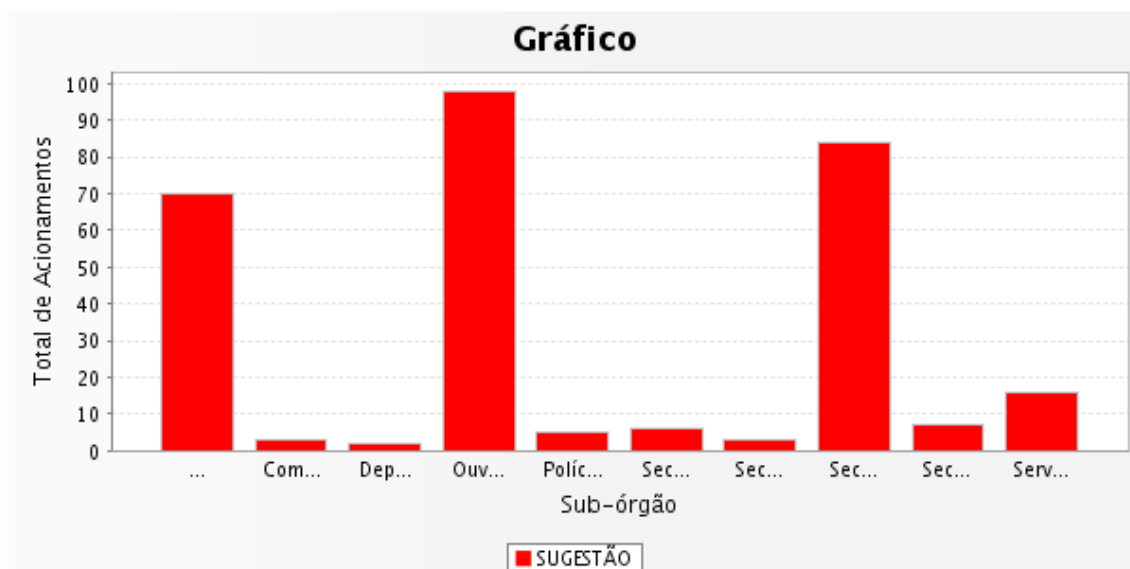


Em relação aos elogios recebidos em 2016, verifica-se que a maior incidência se deu na Ouvidoria Setorial do DPRF, com 64,14% dos elogios recebidos, seguida pela Ouvidoria MJ e pela Ouvidoria Setorial da Senasp, com 17,93% e 6,90%, respectivamente.

## 2.2.5. Sugestão

Ouvidoria Setorial	Tipo de Mensagem	Total	Percentual
Ouvidoria MJ	SUGESTÃO	98	33,33 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	SUGESTÃO	84	28,57 %
Polícia Rodoviária Federal	SUGESTÃO	70	23,81 %
Serviços Gerais - CGDS	SUGESTÃO	16	5,44 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SUGESTÃO	7	2,38 %
Secretaria Nacional de Justiça	SUGESTÃO	6	2,04 %
Polícia Federal	SUGESTÃO	5	1,70 %
Comissão de Anistia	SUGESTÃO	3	1,02 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	SUGESTÃO	3	1,02 %
Departamento Penitenciário Nacional	SUGESTÃO	2	0,68 %

Total: 294



A Ouvidoria MJ foi a que recebeu o maior número de sugestões em 2016, representando 33,33 % de todas as sugestões recebidas. É seguida pela Ouvidoria Setorial da Senasp com 28,57% das solicitações e pela Ouvidoria Setorial da PRF, com 23,81% das solicitações.

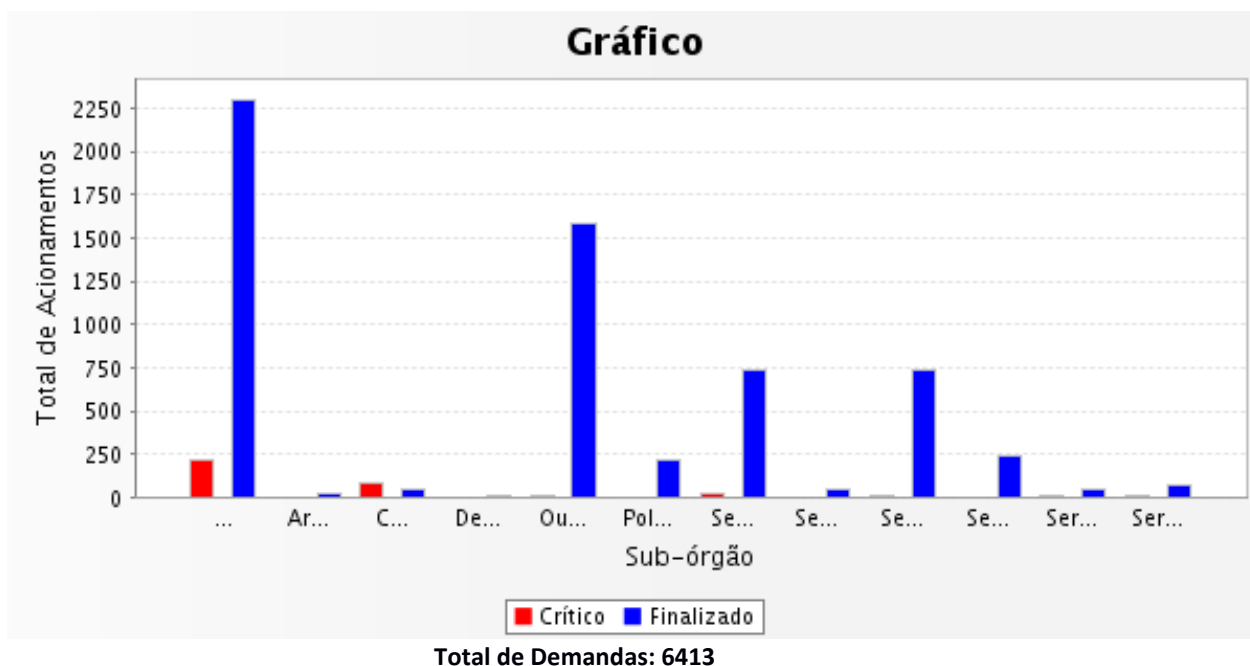
### 2.3. Índice de respostas às manifestações recebidas.

No período analisado, as unidades setoriais fizeram um enorme esforço no sentido de promover uma melhor tratativa da informação e responder as demandas recebidas. Todavia, nem todas foram finalizadas dentro do prazo estabelecido, o status “crítico” significa que a manifestação, no momento da elaboração do relatório, ainda não estava finalizada.

Observe a tabela abaixo:

Ouvidoria Setorial	Status	Qtde	Total de Manifestações	% Respondidas
Polícia Rodoviária Federal	Finalizado	2302	2523	91,24%
	Crítico	221		
Arquivo Nacional	Finalizado	19	19	100%
	Crítico	0		
Comissão de Anistia	Finalizado	49	135	36,30%
	Crítico	86		
Departamento Penitenciário Nacional	Finalizado	12	12	100%
	Crítico	0		
Ouvidoria MJ	Finalizado	1579	1585	99,62%
	Crítico	6		
Polícia Federal	Finalizado	213	215	99,07%
	Crítico	2		
Secretaria Nacional de Justiça	Finalizado	731	754	96,95%
	Crítico	23		
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	Finalizado	49	49	100%
	Crítico	0		
Secretaria Nacional de Segurança Pública	Finalizado	734	741	99,06%
	Crítico	7		
Secretaria Nacional do Consumidor	Finalizado	236	237	99,58%
	Crítico	1		
Serviços Gerais - CGDS	Finalizado	52	60	86,67%
	Crítico	8		
Serviços de Tecnologia da Informação - CGTI	Finalizado	76	83	91,57%
	Crítico	7		

**Total de Demandas: 6413**



A partir dos números e resultados apresentados acima, verifica-se que o índice de resposta às manifestações é satisfatório. A média é de **resposta a 91,67% das manifestações recebidas**.

Constata-se ainda que, no período, houve um baixo percentual de respostas às demandas da Ouvidoria Setorial “Comissão de Anistia”. Contudo, ressalta-se que o problema foi identificado e sanado para o exercício de 2017.

### **2.3. Avaliação do atendimento e da resposta obtida.**

Aos demandantes, é ofertada a possibilidade de avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria e de se manifestar quanto ao grau de satisfação gerado a partir da resposta obtida. Por não ser obrigatória, o cidadão faz a sua avaliação de forma espontânea, o que torna os valores obtidos pouco representativos.

Dos **6.413** acionamentos do ano de 2016, foram registrados apenas **485** avaliações. Contudo, em razão da lógica utilizada pelo sistema, não é possível precisar quantas pessoas efetivamente realizaram a avaliação, tendo em vista que o sistema computa o número de quesitos avaliados. Assim, uma pessoa pode ter realizado a avaliação apenas quanto à resposta recebida; apenas quanto ao atendimento; ou ainda, de ambos os quesitos.

Nos gráficos abaixo, é possível aferir os números desse levantamento, por ouvidoria setorial:

### 2.3.1. POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	55	91	60,44 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	26	91	28,57 %
	Estou Satisfeito(a)	10	91	10,99 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	5	68	7,35 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	8	68	11,76 %
	Estou Satisfeito(a).	55	68	80,88 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Polícia Rodoviária Federal”, 91 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 60,44% mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 68 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 80,88% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a PRF recebeu 2.523 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação muito pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos e seja incentivada a identificar oportunidades de melhoria quanto ao quesito “resposta”.

### 2.3.2. COMISSÃO DE ANISTIA

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	5	7	71,44 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	7	14,28 %
	Estou Satisfeito(a)	1	7	14,28 %



Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	1	5	20,00 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	5	20,00 %
	Estou Satisfeito(a).	3	5	60,00 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Comissão de Anistia”, 7 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 71,44% mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 5 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 60% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a Comissão de Anistia recebeu 135 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação muito pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos e seja incentivada a identificar oportunidades de melhoria quanto ao quesito “resposta”.

### 2.3.3. DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO NACIONAL

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	1	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	1	100%
	Estou Satisfeito(a)	0	1	0
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	2	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	0	2	0
	Estou Satisfeito(a).	2	2	100%

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Departamento Penitenciário Nacional”, 1 usuário avaliou o quesito “resposta”, mostrando “relativamente satisfeito”.

Por sua vez, 2 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, mostrando-se ambos satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, o Depen recebeu 12 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.

### 2.3.4. OUVIDORIA MJ

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	58	80	72,50 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	12	80	15,00 %
	Estou Satisfeito(a)	10	80	12,50 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	8	50	16,00 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	9	50	18,00 %
	Estou Satisfeito(a).	33	50	66,00%

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Ouvidoria MJ”, 80 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 72,50% mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 50 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 66% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a Ouvidoria MJ recebeu 1.585 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação muito pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria tome conhecimento dos resultados obtidos e seja incentivada a identificar oportunidades de melhoria quanto ao quesito “resposta”.

### 2.3.5. POLÍCIA FEDERAL

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	4	7	57,14 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	3	7	42,86 %
	Estou Satisfeito(a)	0	7	0
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	3	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	3	3	100 %
	Estou Satisfeito(a).	0	3	0

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Polícia Federal”, 7 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 57,14% mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 3 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 100% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a PF recebeu 215 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação muito pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.

### 2.3.5. SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	30	50	60,00 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	10	50	20,00 %
	Estou Satisfeito(a)	10	50	20,00 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	5	19	26,32 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	2	19	10,52 %
	Estou Satisfeito(a).	12	19	63,16 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Secretaria Nacional de Justiça”, 50 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 60 % mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 19 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 63,16% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a SNJ recebeu 754 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos e seja incentivada a identificar oportunidades de melhoria quanto ao quesito “resposta”.

### 2.3.6. SECRETARIA NACIONAL DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	1	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	1	100 %
	Estou Satisfeito(a)	1	1	0
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	0	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	0	0	0
	Estou Satisfeito(a).	0	0	0

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas”, 1 usuário avaliou o quesito “resposta”, mostrando-se “relativamente satisfeito”.

Quanto ao quesito “Atendimento”, não houve nenhuma avaliação.

Ao longo de 2016, a Senad recebeu 49 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.

### 2.3.7. SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	13	28	46,43 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	10	28	35,71 %
	Estou Satisfeito(a)	5	28	17,86 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	3	27	11,11 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	7	27	25,93 %
	Estou Satisfeito(a).	17	27	62,96 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Secretaria Nacional de Segurança Pública”, 28 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 46,43 % mostraram-se “totalmente insatisfeitos” e 35,71 % mostraram-se “relativamente satisfeitos”. Resultado que merece destaque quando comparado às outras setoriais.

Por sua vez, 27 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 62,96 % mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a Senasp recebeu 741 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.

### 2.3.8. SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	15	21	71,43 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	6	21	28,57 %
	Estou Satisfeito(a)	0	21	0
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	1	6	16,67 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	6	16,67 %
	Estou Satisfeito(a).	4	6	66,66 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Secretaria Nacional do Consumidor”, 21 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 71,43 % mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 6 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 66,66% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a Senacon recebeu 237 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos e seja incentivada a identificar oportunidades de melhoria quanto ao quesito “resposta”.

### 2.3.9. SERVIÇOS GERAIS – CGDS (interno)

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	3	6	50,00 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	2	6	33,33 %
	Estou Satisfeito(a)	1	6	16,67 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	0	2	0
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	0	2	0
	Estou Satisfeito(a).	2	2	100 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Serviços Gerais - CGDA”, 6 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 50 % mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 2 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 100% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a CGDS recebeu 60 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.

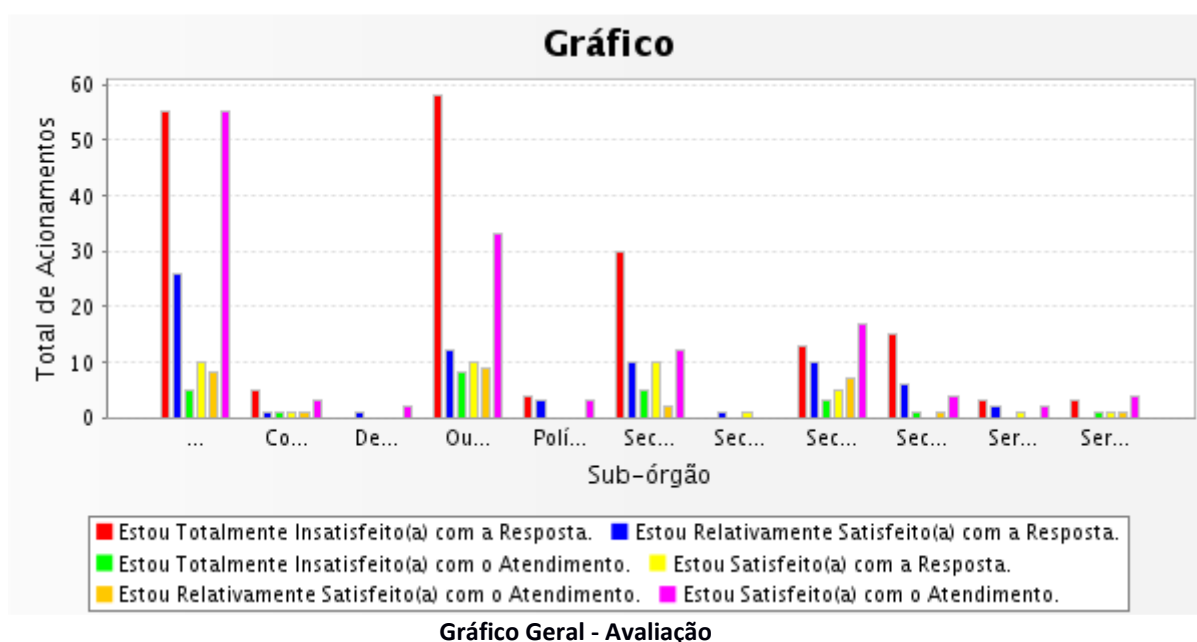
### 2.3.10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CGTI (interno)

Quesito	Satisfação	Total	Total de Avaliações	%
Resposta	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	3	4	75,00 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	0	4	0
	Estou Satisfeito(a)	1	4	25,00 %
Atendimento	Estou Totalmente Insatisfeito(a).	1	6	16,67 %
	Estou Relativamente Satisfeito(a).	1	6	16,67 %
	Estou Satisfeito(a).	4	6	66,66 %

No âmbito da Ouvidoria Setorial “Serviços Gerais - CGDS”, 4 usuários avaliaram o quesito “resposta”, destes 75 % mostraram-se “totalmente insatisfeitos”.

Por sua vez, 6 usuários avaliaram o quesito “Atendimento”, destes, 66,66% mostraram-se satisfeitos com o atendimento.

Ao longo de 2016, a CGTI recebeu 83 acionamentos, o que torna a amostra de avaliação pequena. Contudo, isso não impede que a Ouvidoria Setorial tome conhecimento dos resultados obtidos.



É importante destacar que o fomento a avaliação de serviços públicos tem sido um assunto tocado em inúmeras iniciativas importantes e contemporâneas, o que leva a reflexão do que fazer para potencializar este dado, de maneira que o mesmo espelhe mais fidedignamente a sensação do cidadão sobre determinado serviço e, possa ser apropriado pelo gestor na tomada de decisão quanto a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.

### 3. ACESSO À INFORMAÇÃO

Foi criada no Ministério da Justiça e Cidadania uma rede para tratar e responder os pedidos de acesso à informação, a chamada Rede SIC MJ.

A Rede SIC é composta por 6 SICs Setoriais (Arquivo Nacional, DPF, DPRF, DEPEN, CADE e FUNAI) e por 1 SIC Central que contempla todas as outras secretarias que compõem a pasta.

A Ouvidoria-Geral estabelece diretrizes para o trâmite destes pedidos, assim como auxilia as unidades sempre que necessário. Realiza monitoramento mais gerais sobre os pedidos de acesso e é responsável por instruir recursos em 2ª instância que chegam para deliberação do Ministro, além de assessorar o Ministro e seu suplente na Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI).

No ano de 2016, os pedidos de acesso à informação apresentaram os resultados abaixo:

SIC	Pedidos	Recursos 1ª Instância	Recursos 2ª Instância	Recursos CGU	Recursos CMRI
MJ - Núcleo Central	1.228	80	24	15	7
DPF	1.180	114	34	19	6
DPRF	673	79	22	13	6
DEPEN	186	21	3	1	0
Arquivo Nacional	152	5	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.419</b>	<b>299</b>	<b>85</b>	<b>49</b>	<b>20</b>

### 4. RESULTADOS DA OUVIDORIA MJC

Diferentemente dos últimos semestres, é importante ressaltar que neste, o Departamento de Polícia Federal (DPF) aderiu ao sistema geral de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Cidadania, o que trouxe maior transparência, celeridade e integridade no tratamento das demandas. Contudo, a setorial ainda conta com vários canais de entrada, assim como o DPRF, o que interfere nas estatísticas ora apresentadas.

Do total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Cidadania neste último levantamento (**6.413 manifestações**), revela-se uma diminuição de aproximadamente 30% em relação ao ano anterior (**9.193 manifestações**). Isto pode se dever a conjuntura política instável que ocorreu em 2016, o que centralizou os



olhares e, conseqüentemente, as manifestações, em outros órgãos ou em outros poderes. Contudo, a causa ainda foi identificada de forma concreta.

#### **4.1. Atuação interna**

A Ouvidoria-Geral do MJ continua muito atuante no que concerne às manifestações de cidadãos de todo país, mas também no âmbito interno do Órgão. Esta atuação reflete-se nas parcerias com a Secretaria Executiva, bem como junto ao Gabinete do Ministro.

Cabe ressaltar que a unidade tem buscado analisar e dar o devido tratamento em relação ao grau de satisfação de servidores e colaboradores relacionados aos serviços prestados por diferentes órgãos que atuam junto ao Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A partir das sondagens, atividades, análises e pesquisas realizadas, a Ouvidoria tem se empenhado visando melhorias: físicas, estruturais, institucionais e comportamentais dentro do Ministério.

Ao longo de 2016, várias atividades foram desenvolvidas para a melhoria da gestão, destacam-se:

- Participação no treinamento das recepcionistas do MJ;
- Participação do treinamento das telefonistas do MJ
- Oficina do Portal de Serviços do Ministério do Planejamento;
- Promoção de ambientação dos estagiários da Ouvidoria;
- Participação no 1º Curso de Ouvinte Participativo;
- Promoção, em parceria com a CGGE, das Oficinas do Portal de Serviços do MJ, projeto que envolve todas as Secretarias e Departamentos do Ministério que prestam serviços públicos;
- Evento: “O Eu e o Outro Melhores” onde foi lançado o Projeto: Ouvidoria Para Você;
- Apresentação do Ouvidoria Para Você para os servidores do DEPEN;
- Inclusão do DPF e DEPEN no Sistema de Ouvidoria;
- Oficinas de Esvaziamento Emocional;
- Realização da 3ª Pesquisa de Satisfação com os Serviços Gerais do MJ;
- Participação, como palestrantes, da ambientação dos estagiários de todo Ministério da Justiça e Segurança Pública.

## **4.2. Atuação externa**

No que se refere à sua atuação externa, destacam-se várias ações e atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral do MJ, dentre elas:

- Reunião com a Agência Espacial Brasileira sobre o sistema de atendimento da Ouvidoria do MJ;
- Participação na Conferência Conjunta de Direitos Humanos;
- Reunião junto a Presidência da República dos resultados obtidos pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, em relação às pautas sociais;
- Participação no Curso de “Condutas Vedadas aos Agentes Públicos Federais nas Eleições de 2016”;
- Participação na Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação na ESAF (Escola de Administração Fazendária);
- Participação no Fórum de Ouvidores de Polícia-FNOP;
- Participação em reunião do Fórum de Ouvidorias com Pautas Sociais-FOPS;
- Apoio ao DEPEN em reuniões sobre a contemplação dos normativos e ferramentas, da Ouvidoria Geral da União, das peculiaridades das Ouvidorias do Sistema Penitenciário.

## **4.3. Mais resultados**

As atividades da unidade junto ao público interno e externo do Órgão conquistaram relevância a partir da publicação do Decreto nº 8.668, de 2016, o que modificou substancialmente a estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública institucionalizando a Ouvidoria-Geral como unidade da sua estrutura organizacional.

Desta feita, os números deste relatório revelam a importância deste canal de diálogo com a população e servidores. Assim sendo, a Ouvidoria além de encaminhar diversos pleitos para as setoriais que compõem o MJ, contribui sobremaneira para orientar o cidadão, assim como o servidor e o colaborador, sobre as diversas competências desta Ouvidoria, bem como as atribuições deste Ministério.

Para 2017 alguns objetivos estratégicos foram estabelecidos, visando aprimorar os trabalhos executados, dentre eles:

- Inclusão de todos os serviços do MJ na plataforma serviços.gov;
- Implantação do novo Sistema de Ouvidoria;
- Workshop com Ouvidores Setoriais;
- Participação na Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação.

A ideia é fortalecer e fomentar o atendimento a todos: cidadão, servidor e colaborador aperfeiçoando, otimizando e dando o melhor tratamento às manifestações, reduzindo seu tempo de conclusão, além de fortalecer as ações internas de participação e comunicação, tanto interna corporis, diga-se no interior do órgão, como externa corporis, âmbito extrínseco.

Portanto, consoante ao que foi acima explanado, a Ouvidoria Geral é, antes de tudo, uma ferramenta importantíssima de administração para o gerenciamento do Ministério da Justiça e Cidadania.

## **GLOSSÁRIO**

**Bacen** – Banco Central do Brasil

**CA** – Comissão de Anistia

**CGDS** – Coordenação-Geral de Serviços Gerais

**CGTI** - Coordenação-Geral de infraestrutura e Governança de Tecnologia da Informação

**CNJ** – Conselho Nacional de Justiça

**MJ** – Ministério da Justiça e Cidadania

**MPOG** – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

**OGU** – Ouvidoria-Geral da União

**DPF**- Departamento de Polícia Federal

**DPRF** – Departamento de Polícia Rodoviária Federal

**Senacon** – Secretaria Nacional do Consumidor

**Senad** – Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas

**Senasp** – Secretaria Nacional de Segurança Pública

**SNJ** – Secretaria Nacional de Justiça