

RELATÓRIO
OUVIDORIA-GERAL MJ
2º Semestre / 2015

OUVIDORA-GERAL

Helena Melo Moura

EQUIPE OUVIDORIA

Lucas Chaves Fernandes

Fabio Botêlho de Souza Rêgo

Mirian dos Santos Lima

Marcello Evandro Dias Portela

Patrícia Nóbrega Pellicano

Lucileide Alves Aguiar

Júlio César de Sousa Mrad

Ana Karoline de Mesquita

Jaqueline Souza Mariano

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/ouvidoria>

1. INTRODUÇÃO

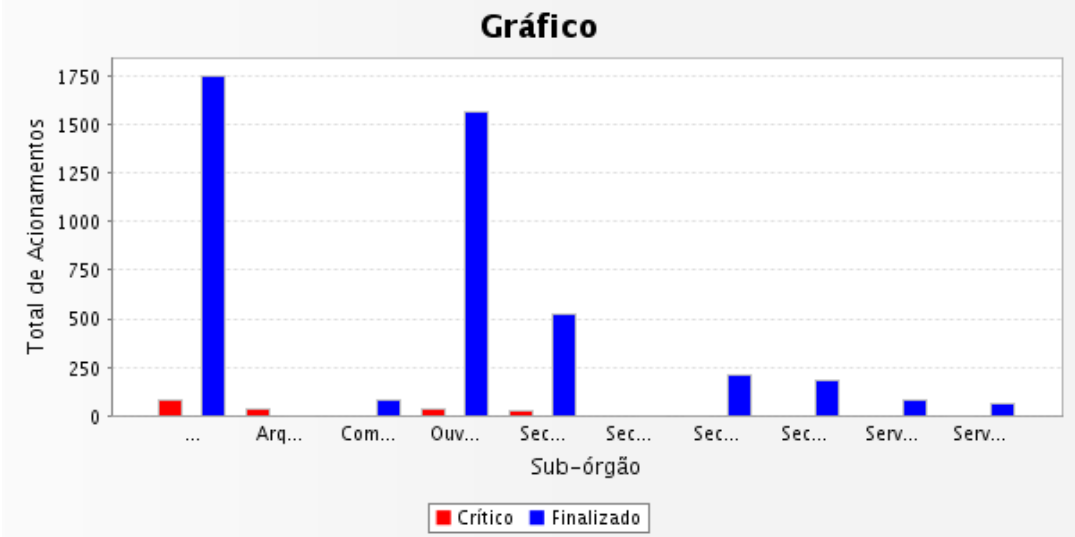
Como feito semestralmente, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça apresenta a síntese de suas atividades. Este documento traz os resultados do 2º semestre de 2015. O fato a ser destacado é que, pela primeira vez, todas as demandas tratadas foram tramitadas por meio do sistema eletrônico, em funcionamento desde julho de 2013.

2. ANÁLISES PRELIMINARES

No período analisado, foram recebidas 4.651 manifestações, sendo 808 delas anônimas. Por força de adequações técnicas, algumas setoriais do Ministério ainda não aderiram ao sistema eletrônico. Assim sendo, os números apresentados, que mostram o desempenho do Sub-Órgão Ouvidoria MJ, englobam também as unidades que ainda não trabalham diretamente no sistema eletrônico. Na sequência, é possível visualizar o resultado de cada unidade com o gráfico correspondente:

Sub-Órgão	Status da Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	Crítico	79	1831	4.32 %
PRF	Finalizado	1752	1831	95.69 %
Arquivo Nacional	Crítico	35	38	92.11 %
Arquivo Nacional	Finalizado	3	38	7.90 %
Comissão de Anistia	Finalizado	80	80	100.00 %
Ouvidoria MJ	Crítico	31	1599	1.94 %
Ouvidoria MJ	Finalizado	1568	1599	98.07 %
SNJ	Crítico	26	554	4.70 %
SNJ	Finalizado	528	554	95.31 %
Senad	Finalizado	2	2	100.00 %
Senasp	Crítico	2	214	0.94 %
Senasp	Finalizado	212	214	99.07 %
Senacon	Finalizado	184	184	100.00 %
CGMA	Finalizado	86	86	100.00 %
CGTI	Finalizado	62	63	98.42 %
CGTI	Crítico	1	63	1.59 %

Total de Demandas: 4.651

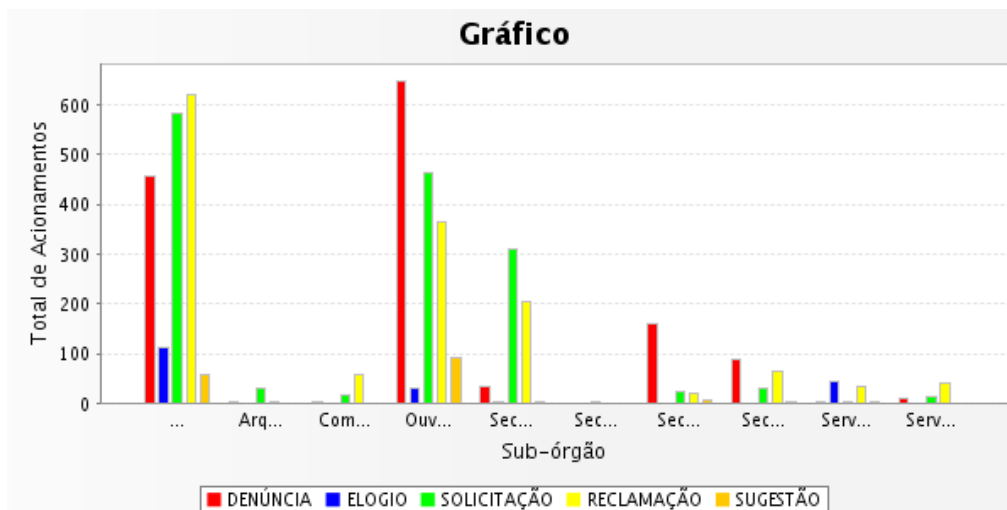


Total de Demandas: 4.651

As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral do MJ são classificadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão ou denúncia. Abaixo, são apresentados os números de cada setorial e o gráfico correspondente:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	DENÚNCIA	457	1831	24.96 %
PRF	ELOGIO	113	1831	6.18 %
PRF	SOLICITAÇÃO	584	1831	31.90 %
PRF	RECLAMAÇÃO	619	1831	33.81 %
PRF	SUGESTÃO	58	1831	3.17 %
Arquivo Nacional	SOLICITAÇÃO	31	38	81.58 %
Arquivo Nacional	ELOGIO	1	38	2.64 %
Arquivo Nacional	DENÚNCIA	4	38	10.53 %
Arquivo Nacional	RECLAMAÇÃO	2	38	5.27 %
CA	DENÚNCIA	4	80	5.00 %
CA	SOLICITAÇÃO	18	80	22.50 %
CA	RECLAMAÇÃO	58	80	72.50 %
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	649	1599	40.59 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	29	1599	1.82 %
Ouvidoria MJ	SUGESTÃO	91	1599	5.70 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	465	1599	29.09 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	365	1599	22.83 %
SNJ	ELOGIO	3	554	0.55 %
SNJ	SOLICITAÇÃO	310	554	55.96 %
SNJ	SUGESTÃO	3	554	0.55 %
SNJ	DENÚNCIA	34	554	6.14 %
SNJ	RECLAMAÇÃO	204	554	36.83 %
Senad	SOLICITAÇÃO	2	2	100.00 %
Senasp	SUGESTÃO	8	214	3.74 %
Senasp	RECLAMAÇÃO	20	214	9.35 %
Senasp	ELOGIO	1	214	0.47 %
Senasp	SOLICITAÇÃO	25	214	11.69 %
Senasp	DENÚNCIA	160	214	74.77 %
Senacon	RECLAMAÇÃO	63	184	34.24 %
Senacon	SUGESTÃO	3	184	1.64 %
Senacon	DENÚNCIA	87	184	47.29 %
Senacon	SOLICITAÇÃO	31	184	16.85 %
CGMA	SOLICITAÇÃO	3	86	3.49 %
CGMA	SUGESTÃO	2	86	2.33 %
CGMA	RECLAMAÇÃO	34	86	39.54 %
CGMA	ELOGIO	43	86	50.00 %
CGMA	DENÚNCIA	4	86	4.66 %
CGTI	DENÚNCIA	9	63	14.29 %
CGTI	SOLICITAÇÃO	13	63	20.64 %
CGTI	RECLAMAÇÃO	40	63	63.50 %
CGTI	SUGESTÃO	1	63	1.59 %

Total de Demandas: 4.651

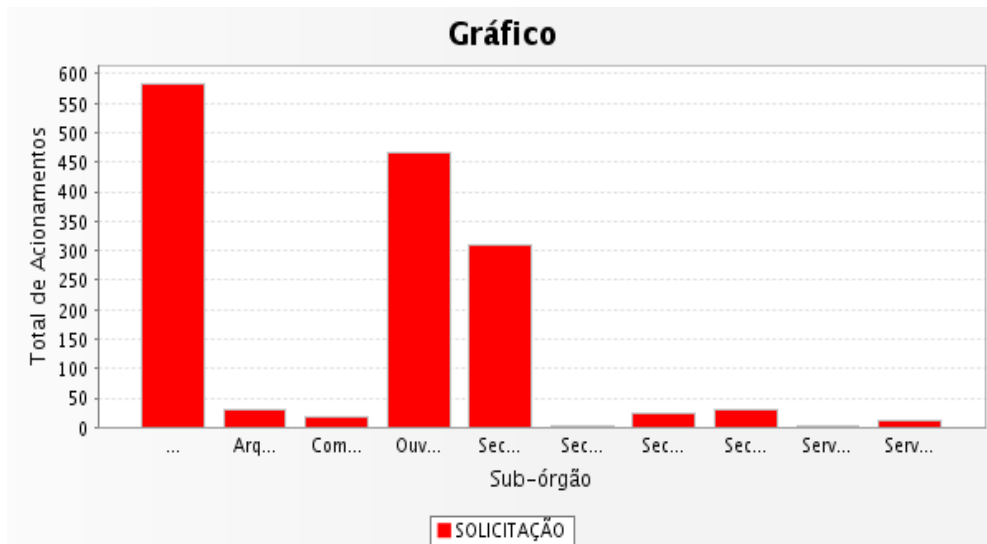


Total de Demandas: 4.651

As maiores incidências do semestre foram solicitação, denúncia e reclamação. Quatro unidades foram mais demandadas nesses quesitos: PRF, Ouvidoria MJ, SNJ e Senasp. É importante frisar que as manifestações do sub-órgão Ouvidoria MJ englobam todas as unidades que ainda não aderiram ao sistema – incluindo Polícia Federal -, além de demandas que não estão diretamente relacionadas a este ministério. A seguir, serão detalhados os números de cada um dos tipos mais demandados de mensagens e apresentados os gráficos correspondentes:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	SOLICITAÇÃO	584	584	100.00 %
Arquivo Nacional	SOLICITAÇÃO	31	31	100.00 %
CA	SOLICITAÇÃO	18	18	100.00 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	465	465	100.00 %
SNJ	SOLICITAÇÃO	310	310	100.00 %
Senad	SOLICITAÇÃO	2	2	100.00 %
Senasp	SOLICITAÇÃO	25	25	100.00 %
SSenacon	SOLICITAÇÃO	31	31	100.00 %
CGMA	SOLICITAÇÃO	3	3	100.00 %
CGTI	SOLICITAÇÃO	13	13	100.00 %

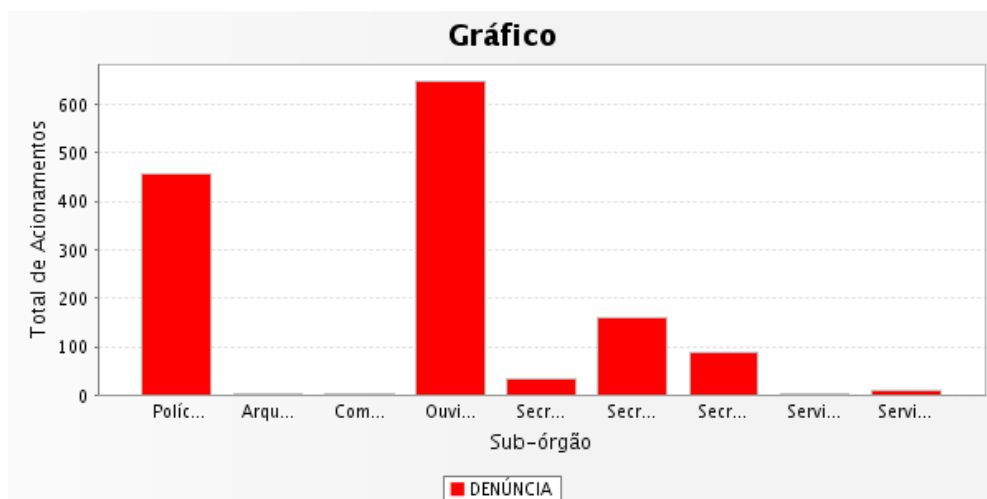
Total: 1.482



Total: 1.482

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	DENÚNCIA	457	457	100.00 %
Arquivo Nacional	DENÚNCIA	4	4	100.00 %
CA	DENÚNCIA	4	4	100.00 %
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	649	649	100.00 %
SNJ	DENÚNCIA	34	34	100.00 %
Senasp	DENÚNCIA	160	160	100.00 %
Senad	DENÚNCIA	87	87	100.00 %
CGMA	DENÚNCIA	4	4	100.00 %
CGTI	DENÚNCIA	9	9	100.00 %

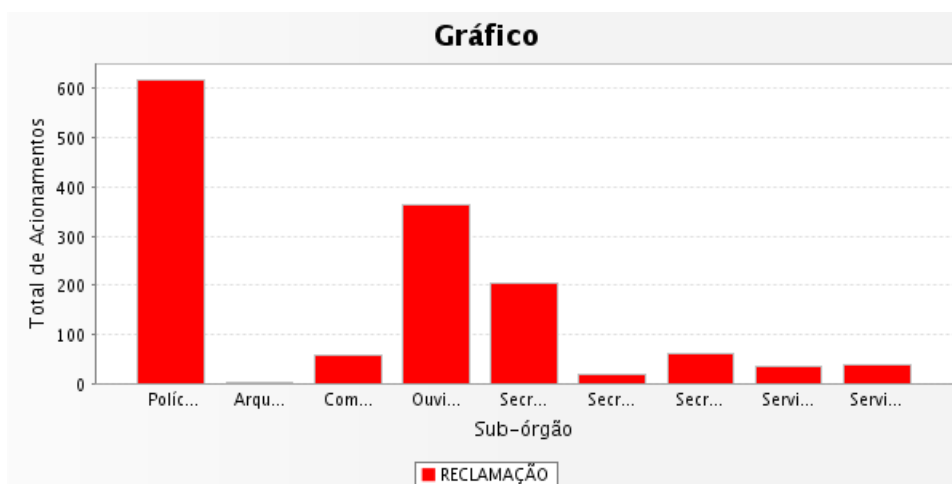
Total: 1.408



Total: 1.408

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	RECLAMAÇÃO	619	619	100.00 %
Arquivo Nacional	RECLAMAÇÃO	2	2	100.00 %
CA	RECLAMAÇÃO	58	58	100.00 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	365	365	100.00 %
SNJ	RECLAMAÇÃO	204	204	100.00 %
Senasp	RECLAMAÇÃO	20	20	100.00 %
Senacon	RECLAMAÇÃO	63	63	100.00 %
CGMA	RECLAMAÇÃO	34	34	100.00 %
CGTI	RECLAMAÇÃO	40	40	100.00 %

Total: 1.405

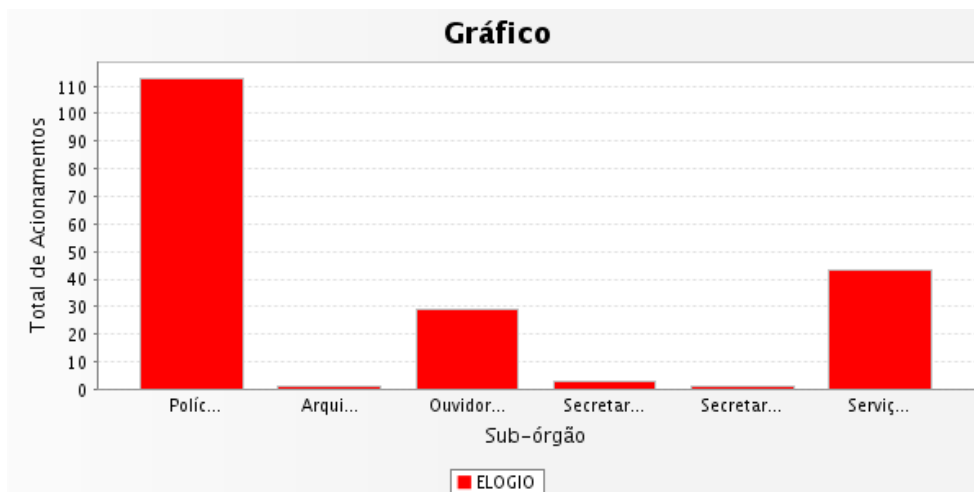


Total: 1.405

Um aspecto curioso é verificado em relação ao Departamento de Polícia Rodoviária Federal. Entre reclamação e denúncia, o órgão foi o mais demandado, acumulando um total de 1.076 manifestações, como verificado nos números acima. Por outro lado, a mesma Polícia Rodoviária foi quem mais recebeu elogios, perfazendo um total de 113 demandas, dentre todas as unidades avaliadas. Abaixo, a tabela e o gráfico que constata a afirmação:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	ELOGIO	113	113	100.00 %
Arquivo Nacional	ELOGIO	1	1	100.00 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	29	29	100.00 %
SNJ	ELOGIO	3	3	100.00 %
Senasp	ELOGIO	1	1	100.00 %
CGMA	ELOGIO	43	43	100.00 %

Total: 190

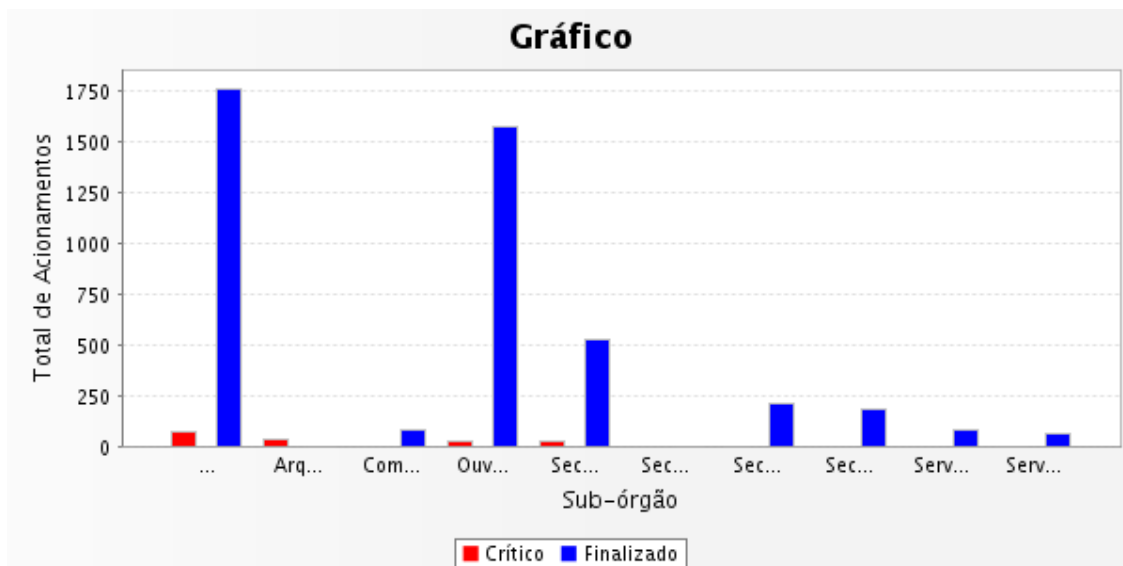


Total: 190

No período analisado, as unidades setoriais fizeram um grande esforço para tratar e responder devidamente as demandas recebidas. Porém, nem todas foram finalizadas dentro do prazo estabelecido. Abaixo, a constatação dessa afirmativa:

Sub-Órgão	Status da Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	Crítico	70	1831	3.83 %
PRF	Finalizado	1761	1831	96.18 %
Arquivo Nacional	Crítico	35	38	92.11 %
Arquivo Nacional	Finalizado	3	38	7.90 %
CA	Finalizado	80	80	100.00 %
Ouvidoria MJ	Crítico	31	1599	1.94 %
Ouvidoria MJ	Finalizado	1568	1599	98.07 %
SNJ	Crítico	26	554	4.70 %
SNJ	Finalizado	528	554	95.31 %
Senad	Finalizado	2	2	100.00 %
Senasp	Crítico	2	214	0.94 %
Senasp	Finalizado	212	214	99.07 %
Senacon	Finalizado	184	184	100.00 %
CGMA	Finalizado	86	86	100.00 %
CGTI	Finalizado	62	63	98.42 %
CGTI	Crítico	1	63	1.59 %

Total de Demandas: 4.651



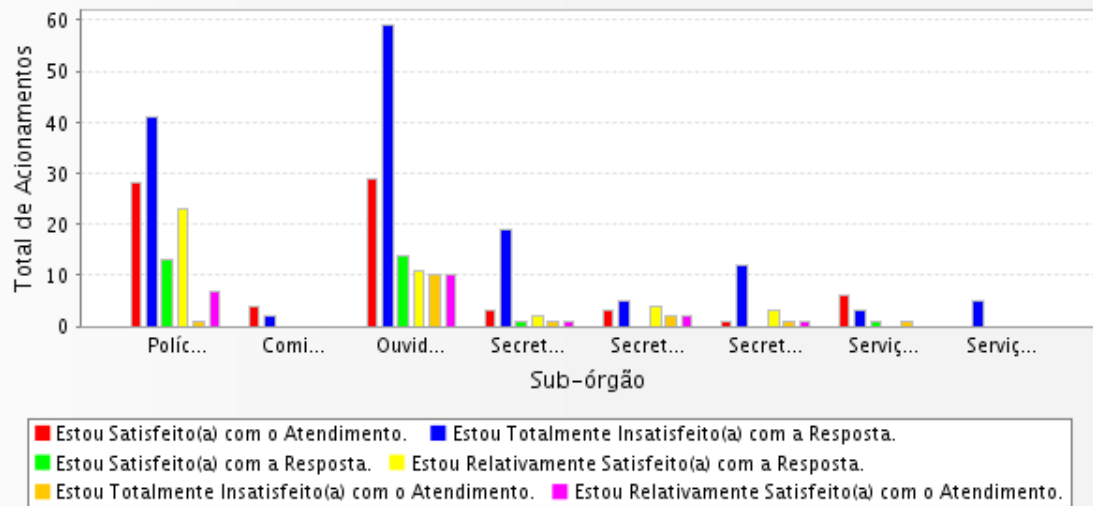
Total de Demandas: 4.651

Aos demandantes, é dada 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. Dos 4.651 acionamentos do 2º semestre, apenas 329 pessoas se manifestaram nesse item – cerca de 7% do total. Abaixo, é possível conferir os números desse levantamento:

Sub-Órgão	Avaliação Resposta	Total	Total de Avaliações	Percentual
PRF	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	28	113	24.78 %
PRF	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	41	113	36.29 %
PRF	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	13	113	11.51 %
PRF	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	23	113	20.36 %
PRF	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	113	0.89 %
PRF	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	7	113	6.20 %
CA	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	4	6	66.67 %
CA	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	2	6	33.34 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	10	133	7.52 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	14	133	10.53 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	59	133	44.37 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	29	133	21.81 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	11	133	8.28 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	10	133	7.52 %
SNJ	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	3	27	11.12 %
SNJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	27	3.71 %
SNJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	19	27	70.38 %
SNJ	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	27	3.71 %
SNJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	27	3.71 %
SNJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	2	27	7.41 %
Senasp	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	3	16	18.75 %
Senasp	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	4	16	25.00 %
Senasp	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	2	16	12.50 %
Senasp	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	2	16	12.50 %
Senasp	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	5	16	31.25 %
Senacon	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	18	5.56 %
Senacon	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	3	18	16.67 %
Senacon	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	18	5.56 %
Senacon	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	12	18	66.67 %
Senacon	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	18	5.56 %
CGMA	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	6	11	54.55 %
CGMA	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	11	9.10 %
CGMA	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	11	9.10 %
CGMA	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	3	11	27.28 %
CGTI	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	5	5	100.00 %

Total: 329

Gráfico



Total: 329

3. RESULTADOS DA OUVIDORIA MJ

Diferentemente dos últimos semestres, o total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça neste último levantamento mostra um equilíbrio em relação ao período anterior, que contabilizou um total 4.542 manifestações.

No entanto, o total acumulado no ano de 2015, foi de **9.193 demandas**, enquanto o ano de 2014 encerrou com 5.837 atendimentos. Neste aspecto, 2015, quando comparado ao ano anterior, apresentou um acréscimo de **57,50%** nas demandas.

3.1. Atuação interna

A Ouvidoria-Geral do MJ continua bastante atuante no tocante às manifestações de cidadãos de todo país, mas também no âmbito interno do Órgão. Sempre firmando parcerias com a Secretaria Executiva, a unidade tem buscado mensurar o grau de satisfação de servidores e colaboradores em relação aos serviços prestados por diferentes empresas que atuam junto ao Ministério.

A partir das sondagens e atividades realizadas, a Ouvidoria MJ tem se destacado na busca de constantes melhorias físicas, estruturais e comportamentais dentro do Ministério.

Em 2015, várias atividades foram desenvolvidas para a melhoria da gestão, destacam-se:

- 1ª Pesquisa de Satisfação Interna;
- Campanha: Ouvidoria como canal do Servidor;
- Encontro com as Ouvidorias Setoriais;
- Participação ativa no Fórum Repensando os Processos;
- Campanha interna para uso racional de materiais;
- Atuação na criação da nova rede social do MJ – Você.MJ;

- Visita institucional à Ouvidoria do Servidor – MPOG;
- 2ª Pesquisa Interna de Satisfação; e,
- Participação no treinamento das recepcionistas do MJ.

3.2. Atuação externa

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

- Visita institucional à Ouvidoria do CNJ;
- Visita institucional à Ouvidoria do Bacen;
- Visita institucional à OGU;
- Participação da Ouvidoria-Geral do MJ na 1ª Conferência Nacional de Políticas Indigenistas;
- Atuação conjunta para melhoria de processos da Comissão de Anistia e da SNJ, bem como para a melhoria da disponibilidade de informações ao cidadão no portal Justiça.Gov;
- Campanha - com a SENACON, BACEN e OGU - sobre o dia do Ouvidor;
- Visita institucional ao Arquivo Nacional, para aprimoramento e alinhamento sobre as demandas de Ouvidoria;
- Maior articulação com ouvidorias com pautas sociais.

3.3. Mais resultados

O trabalho da unidade junto aos públicos interno e externo do Órgão ganhou significativa relevância a partir da publicação do Decreto nº 8.668, de 2016, que modificou a estrutura do Ministério da Justiça e institucionalizou a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça como unidade em sua estrutura de cargos.

Por fim, os números deste relatório demonstram o quão importante canal de interação com a população esta Ouvidoria se tornou. Além de encaminhar diversos pleitos para as setoriais que compõem o MJ, o trabalho aqui desenvolvido tem contribuído para orientar o cidadão, que muitas vezes encaminha demandas em desconformidade com o rol de atribuições deste Ministério.

Para o ano de 2016 alguns objetivos estratégicos foram estabelecidos, objetivando aprimorar os trabalhos executados. A ideia é fortalecer o atendimento ao cidadão, aperfeiçoando as respostas e reduzindo seu tempo de conclusão, além de fortalecer as ações internas de participação e comunicação.

GLOSSÁRIO

Bacen – Banco Central do Brasil

CA – Comissão de Anistia

CGMA – Coordenação-Geral de Modernização e Administração

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

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

OGU – Ouvidoria-Geral da União

PRF – 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