



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
GABINETE DO MINISTRO**

**RELATÓRIO
OUVIDORIA-GERAL MJ
2º Semestre / 2014**



**GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-MJ**

OUVIDORA-GERAL

Helena Melo Moura

EQUIPE OUVIDORIA

Márcia Maria da Silva

Fabio Botêlho de Souza Rêgo

Mirian dos Santos Lima

Patrícia Nóbrega Pellicano

Lucileide Alves Aguiar

Lucas Chaves Fernandes

Júlio César de Sousa Mrad

ENDEREÇO:

Ministério da Justiça / Ouvidoria-Geral

Esplanada dos Ministérios, Edif. 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. SEGUNDO SEMESTRE 2014 (JUL a DEZ)

No segundo semestre de 2014 foram processadas 354 manifestações. Os números não incluem as demandas recebidas através do sistema da Ouvidoria MJ, pois serão apresentados em tópico mais abaixo. Os resultados do levantamento feito nesse período podem ser visualizados nas tabelas a seguir:

Manifestações			
Finalizadas	No prazo	Fora do Prazo	Total
	245	20	265
Andamento	No prazo	Atrasado	Total
	0	89	89
Total de Manifestações			
354			

Manifestações			
Finalizadas	No prazo	Fora do Prazo	Total
	69,21%	5,65%	74,86%
Andamento	No prazo	Atrasado	Total
	0,00%	25,14%	25,14%
Total de Manifestações			
100,00%			



**GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-MJ**

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

Tipo Manifestação	
Denúncia	52
Elogio	1
Reclamação	95
Solicitação	200
Sugestão	6
Total	354

Tipo Manifestação	
Denúncia	14,69%
Elogio	0,28%
Reclamação	26,84%
Solicitação	56,50%
Sugestão	1,69%
Total	100,00%

É possível constatar o predomínio de mensagens recebidas do ambiente externo ao Ministério, como fica evidenciado nas representações abaixo:

Manifestações		Finalizadas	Andamento
Extrenas	349	260	89
Interno	5	5	0
Total	354	265	89
		354	

Manifestações		Finalizadas	Andamento
Extrenas	98,59%	73,45%	25,14%
Interno	0,26%	1,41%	0,00%
Total	98,84%	74,86%	25,14%
		100,00%	



**GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-MJ**

No período, os meios de entrada das demandas na Ouvidoria MJ ficaram assim relacionados:

Manifestações	Meio de Entrada
Carta	11
E-mail	321
Ofício	7
Presencial	14
Outros	1
Total	354

Manifestações	Meio de Entrada
Carta	3,11%
E-mail	90,68%
Ofício	1,98%
Presencial	3,95%
Outros	0,28%
Total	100,00%



**GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-MJ**

O resultado dos trabalhos da Ouvidoria-Geral no segundo semestre de 2014, tomando-se por base cada unidade setorial do Ministério, pode ser visualizado nas seguintes tabelas:

SETOR	TIPO DA MANIFESTAÇÃO						TOTAL	PORC%
	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO		
CA		2		7	5		14	3,95%
ARQUIVO					2		2	0,56%
DEPEN		6		2	2		10	2,82%
DPF		5	1	7	5		18	5,08%
DPRF		1		4	3		8	2,26%
DPU				9	32		41	11,58%
FUNAI		1		4	6		11	3,11%
GM		1			3		4	1,13%
CJ		1					1	0,28%
OUVIDORIA		18		44	94	6	162	45,76%
SAL					3		3	0,85%
SE				4	2		6	1,69%
SENACON				1	1		2	0,56%
SENAD					4		4	1,13%
SENASP		12		4	18		34	9,60%
SESGE					1		1	0,28%
SNJ		2		8	18		28	7,91%
OUTROS		3		1	1		5	1,41%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
								0,00%
TOTAL	0	52	1	95	200	6	354	100,00%
PORC%	0,00%	14,69%	0,28%	26,84%	56,50%	1,69%	100,00%	100,00%



**GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-MJ**

TIPO DA MANIFESTAÇÃO							
SETOR	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CA		0,56%		1,98%	1,41%		3,95%
ARQUIVO					0,56%		0,56%
DEPEN		1,69%		0,56%	0,56%		2,82%
DPF		1,41%	0,28%	1,98%	1,41%		5,08%
DPRF		0,28%		1,13%	0,85%		2,26%
DPU				2,54%	9,04%		11,58%
FUNAI		0,28%		1,13%	1,69%		3,11%
GM		0,28%		0,00%	0,85%		1,13%
CJ		0,28%					0,28%
OUVIDORIA		5,08%		12,43%	26,55%	1,69%	45,76%
SAL					0,85%		0,85%
SE				1,13%	0,56%		1,69%
SENAÇON				0,28%	0,28%		0,56%
SENAD				0,00%	1,13%		1,13%
SENASP		3,39%		1,13%	5,08%		9,60%
SESSE					0,28%		0,28%
SNJ		0,56%		2,26%	5,08%		7,91%
OUTROS		0,85%		0,28%	0,28%		1,41%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
TOTAL	0,00%	14,69%	0,28%	26,84%	56,50%	1,69%	100,00%



GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

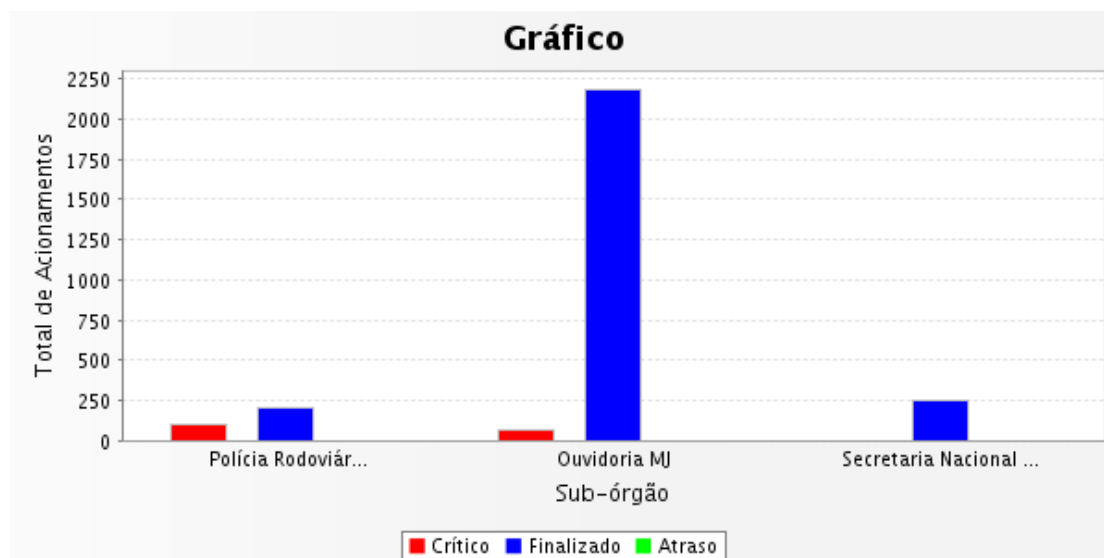
2. DEMANDAS DO SISTEMA DA OUVIDORIA MJ – 2º SEMESTRE 2014

Foram registradas, no período em destaque, 2.821 manifestações. É importante frisar que os números do Sub-Órgão Ouvidoria MJ englobam todas as setoriais do Ministério que ainda não aderiram ao sistema.

Abaixo, seguem o demonstrativo dos números apresentados e o gráfico correspondente:

Sub-Órgão	Status da Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	Crítico	102	306	33.34 %
Polícia Rodoviária Federal	Finalizado	200	306	65.36 %
Polícia Rodoviária Federal	Atraso	4	306	1.31 %
Ouvidoria MJ	Atraso	3	2258	0.14 %
Ouvidoria MJ	Finalizado	2189	2258	96.95 %
Ouvidoria MJ	Crítico	66	2258	2.93 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Finalizado	257	257	100.00 %

Total de Demandas: 2.821



Total de Demandas: 2.821

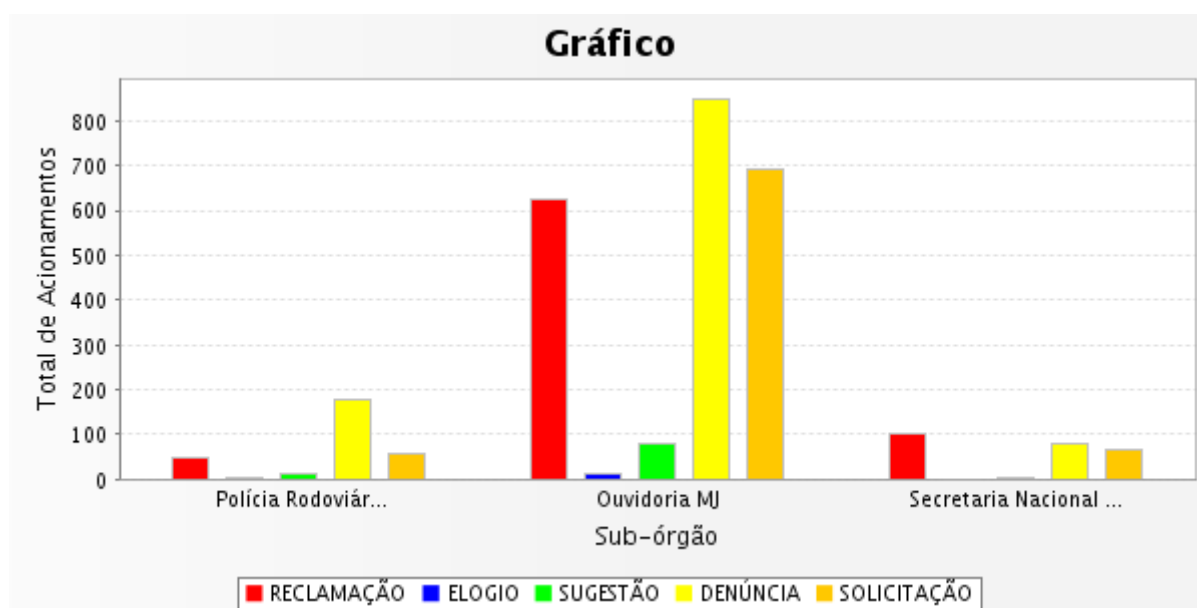


GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

Abaixo, são apresentados, quanto ao tipo de manifestação, os seguintes dados com o respectivo gráfico:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	RECLAMAÇÃO	49	306	16.02 %
Polícia Rodoviária Federal	SOLICITAÇÃO	58	306	18.96 %
Polícia Rodoviária Federal	ELOGIO	6	306	1.97 %
Polícia Rodoviária Federal	DENÚNCIA	178	306	58.17 %
Polícia Rodoviária Federal	SUGESTÃO	15	306	4.91 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	623	2258	27.60 %
Ouvidoria MJ	SUGESTÃO	81	2258	3.59 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	11	2258	0.49 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	693	2258	30.70 %
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	850	2258	37.65 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SOLICITAÇÃO	66	257	25.69 %
Secretaria Nacional do Consumidor	DENÚNCIA	82	257	31.91 %
Secretaria Nacional do Consumidor	ELOGIO	1	257	0.39 %
Secretaria Nacional do Consumidor	SUGESTÃO	4	257	1.56 %
Secretaria Nacional do Consumidor	RECLAMAÇÃO	104	257	40.47 %

Total de Demandas: 2.821



Total de Demandas: 2.821



GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ

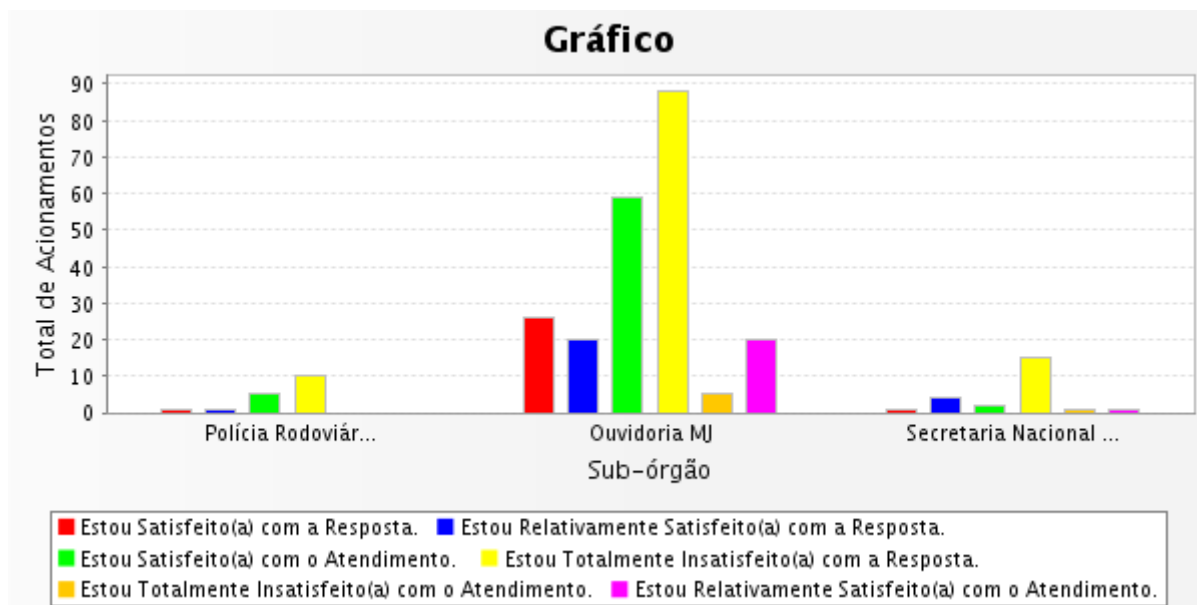
O sistema nos permite, ainda, saber o grau de satisfação dos cidadãos quanto às respostas obtidas. Por não ser uma opção obrigatória, os demandantes fazem a sua avaliação de forma espontânea. Das 2.821 manifestações do 2º semestre, 259 pessoas deixaram suas avaliações, que são apresentadas no quadro a seguir e no gráfico correspondente:

Sub-Órgão	Avaliação Resposta	Total	Total de Avaliações	Percentual
Polícia Rodoviária Federal	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	17	5.89 %
Polícia Rodoviária Federal	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	1	17	5.89 %
Polícia Rodoviária Federal	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	5	17	29.42 %
Polícia Rodoviária Federal	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	10	17	58.83 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	88	218	40.37 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	59	218	27.07 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	5	218	2.30 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	26	218	11.93 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	20	218	9.18 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	20	218	9.18 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	24	4.17 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	2	24	8.34 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	4	24	16.67 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	15	24	62.50 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	1	24	4.17 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	24	4.17 %

Total de Demandas Avaliadas: 259 / 2.821



GABINETE DO MINISTRO OUVIDORIA-MJ



Total de Demandas Avaliadas: 259 / 2.821

3. CONCLUSÃO

Após este levantamento, chegou-se ao número 3.175, total de demandas tratadas pela Ouvidoria-Geral no 2º semestre de 2014.

Fazendo uma comparação com o resultado do 1º semestre (2.639), é possível constatar um aumento de pouco mais de 20% nas manifestações recebidas.

O fato a ser destacado foi a expressiva elevação de demandas encaminhadas via sistema, pois este canal acaba de se firmar como principal meio de acesso dos cidadãos com esta unidade, algo que era bastante desejado.

O total anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ficou em 5.814.