



OUVIDORIA-GERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
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

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.

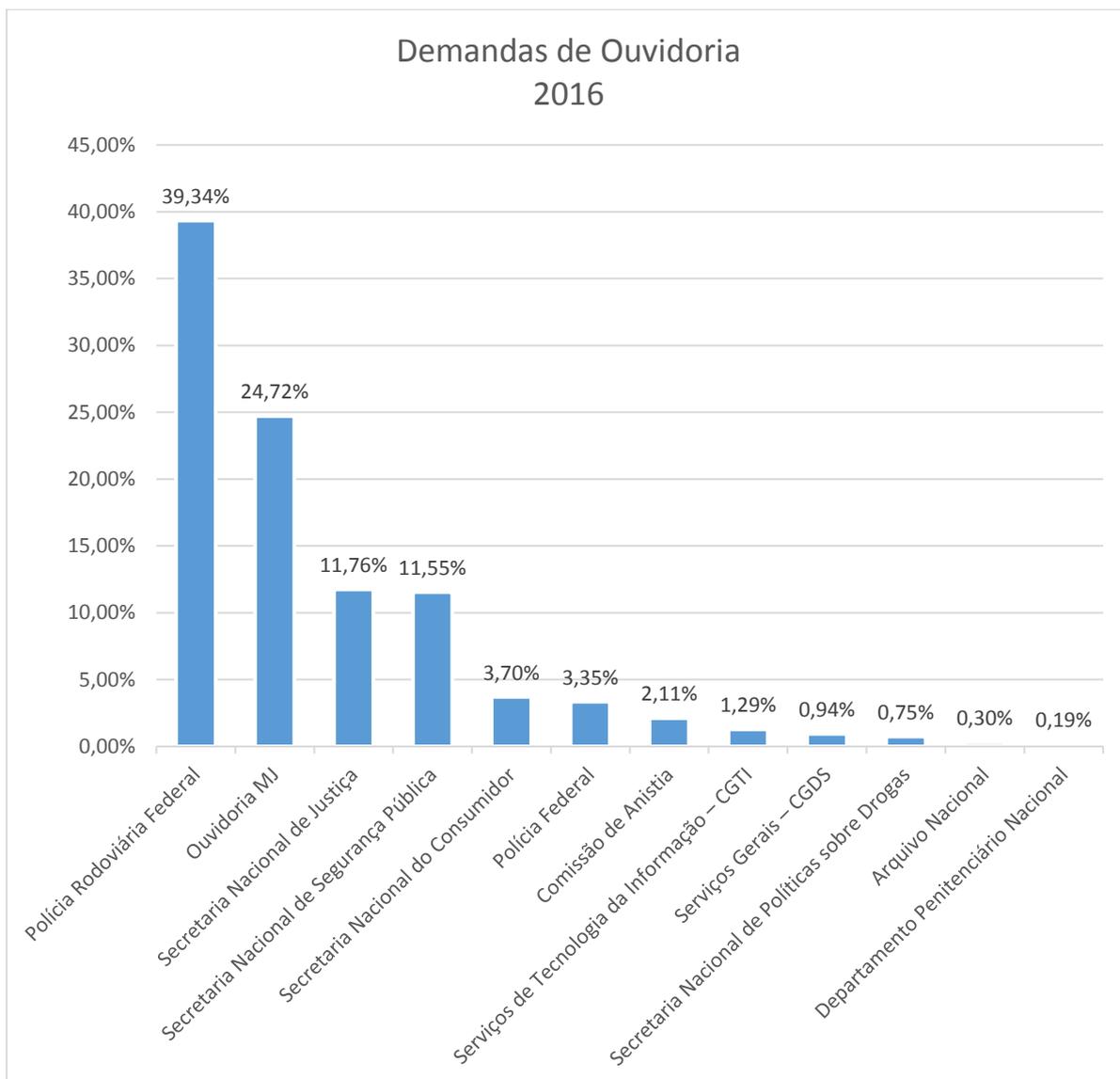
O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Cidadania é realizado em rede, onde cada Secretaria designou um servidor para desempenhar a função de ouvidor setorial. Ocorre que, nem todas as unidades foram integradas, no ano de 2016, ao Sistema de Gestão de Ouvidoria. Assim, 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

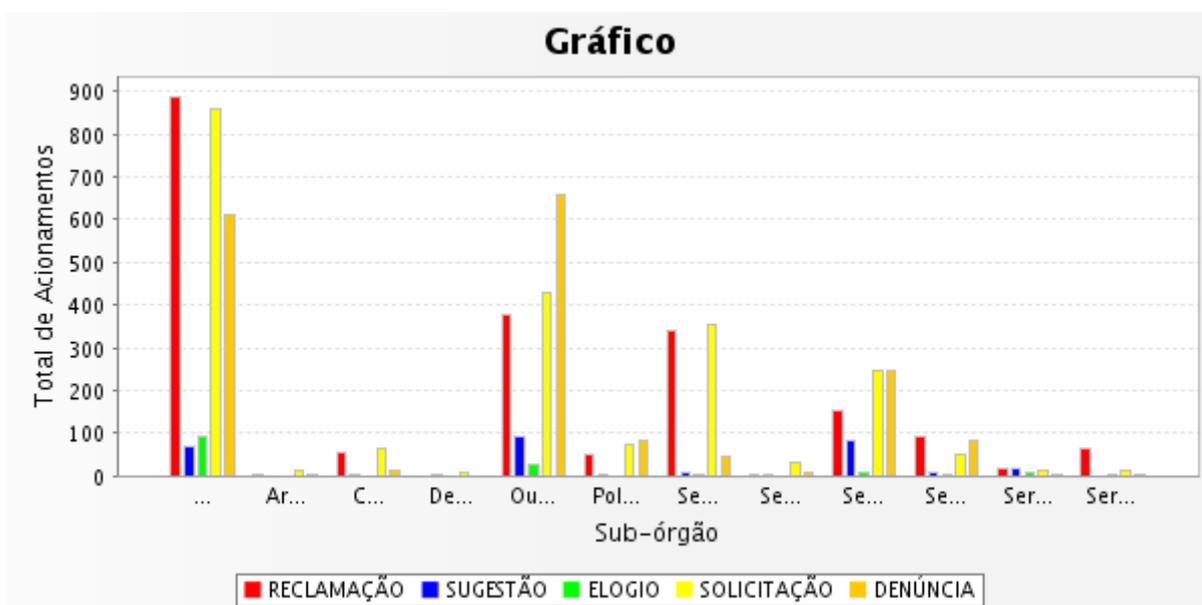


Abaixo, são apresentados os tipos de manifestações, por Ouvidoria Setorial:

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 %
Departamento Penitenciário Nacional	Sugestão	3	2.23 %
	Denúncia	1	8.34 %
	Reclamação	1	8.34 %
	Solicitação	8	66.65 %
Ouvidoria MJ	Sugestão	2	16.67 %
	Denúncia	660	41.61 %
	Elogio	26	1.65 %
	Reclamação	376	23.73 %
Polícia Federal	Solicitação	429	27.07 %
	Sugestão	94	5.94 %
	Denúncia	82	38.14 %
	Elogio	1	0.47 %
	Reclamação	53	24.66 %
Secretaria Nacional de Justiça	Solicitação	74	34.42 %
	Sugestão	5	2.31 %
	Denúncia	46	6.11 %
	Elogio	3	0.40 %
Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas	Reclamação	339	44.97 %
	Solicitação	356	47.22 %
	Sugestão	10	1.30 %
	Denúncia	8	16.30 %
Secretaria Nacional de Segurança Pública	Reclamação	6	12.25 %
	Elogio	1	2.05 %
	Sugestão	3	6.13 %
	Solicitação	31	63.27 %
	Elogio	10	1.33 %
Secretaria Nacional do Consumidor	Denúncia	245	33.07 %
	Sugestão	84	11.34 %
	Solicitação	248	33.47 %
	Reclamação	154	20.79 %
Secretaria Nacional do Consumidor	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.

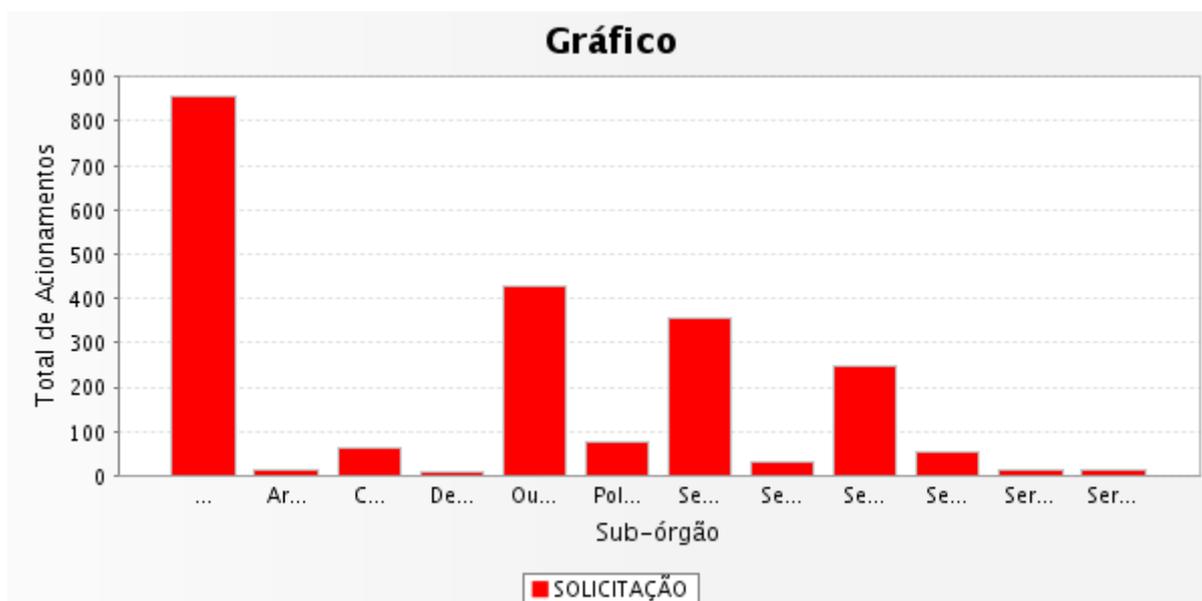
Nesses quesitos, quatro unidades foram mais demandadas a saber: PRF, Ouvidoria MJ, SNJ e Senasp.

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

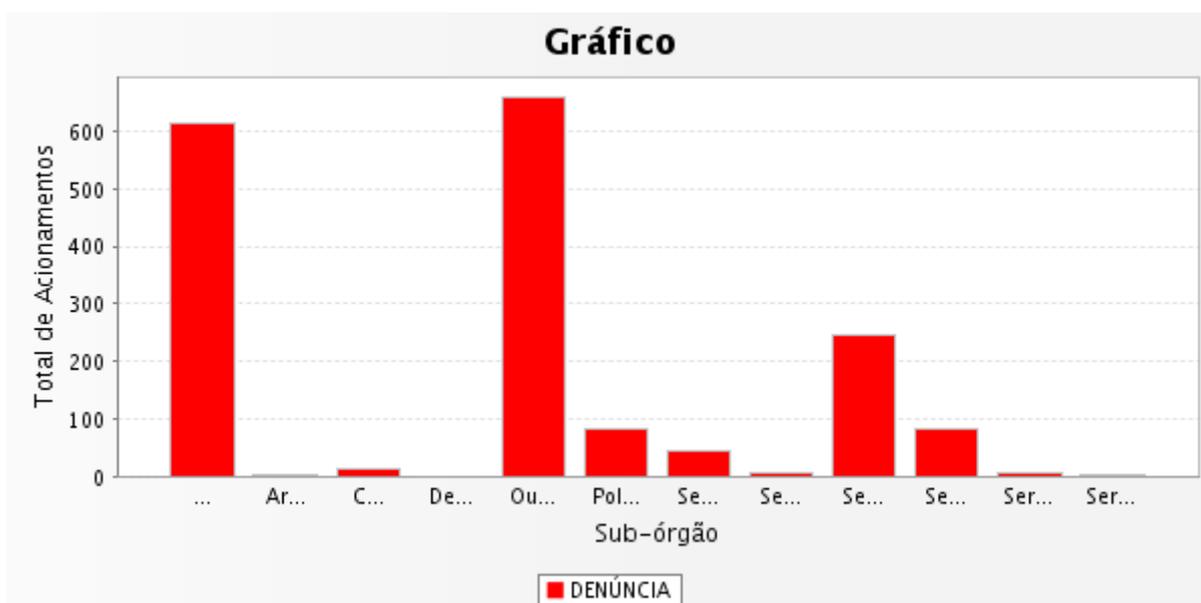


A Ouvidoria Setorial do Departamento de Polícia Rodoviária Federal foi o que recebeu o maior número de solicitações no ano de 2016, representando 39,76 % de todas as solicitações recebidas. É seguida pela Ouvidoria MJ com 19,88% das solicitações e pela Ouvidoria Setorial da Secretaria Nacional de Justiça 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



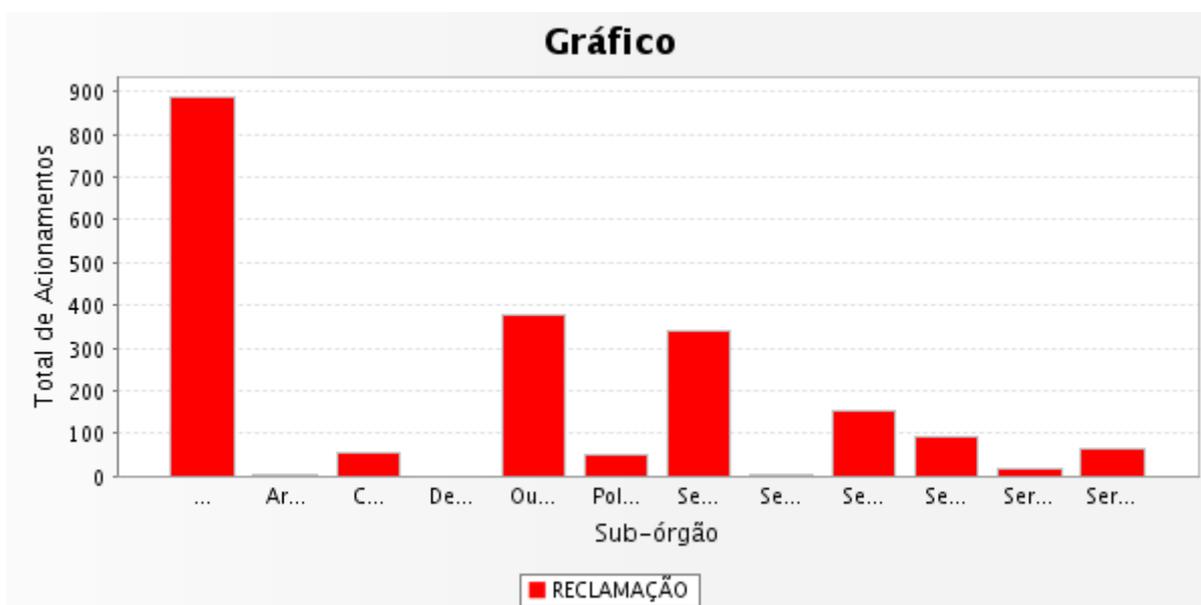
Total: 1.763

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

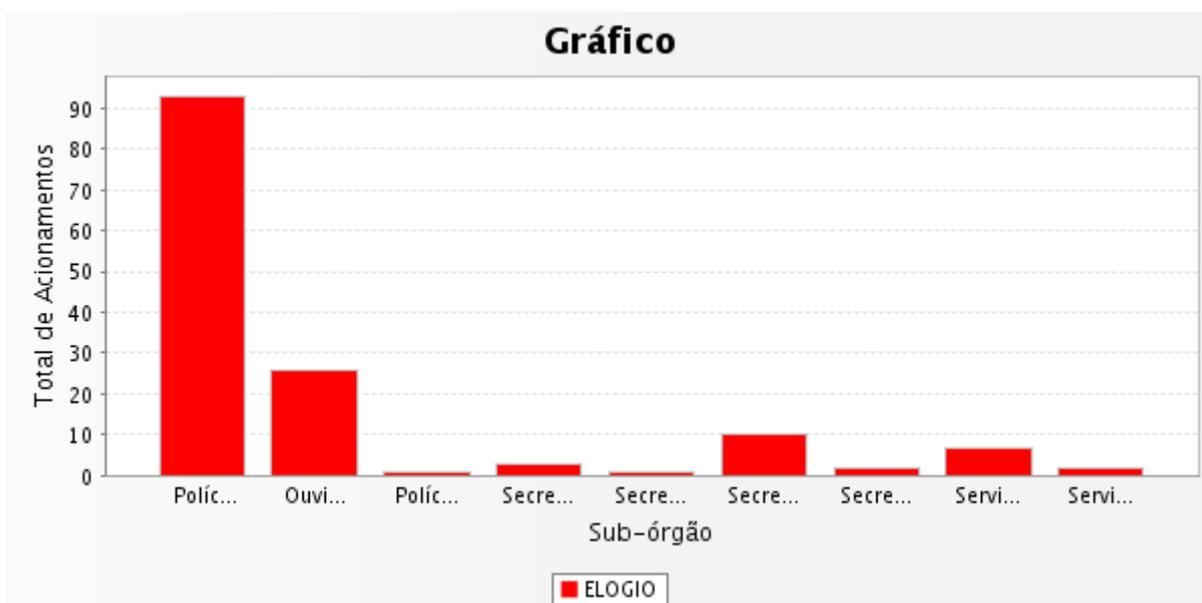


O tipo de manifestação “reclamação” foi liderado pela Ouvidoria Setorial da PRF, seguida pela Ouvidoria MJ e Ouvidoria Setorial da SNJ, com 43,30%, 18,31% e 16,51% das reclamações recebidas ao longo de 2016.

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

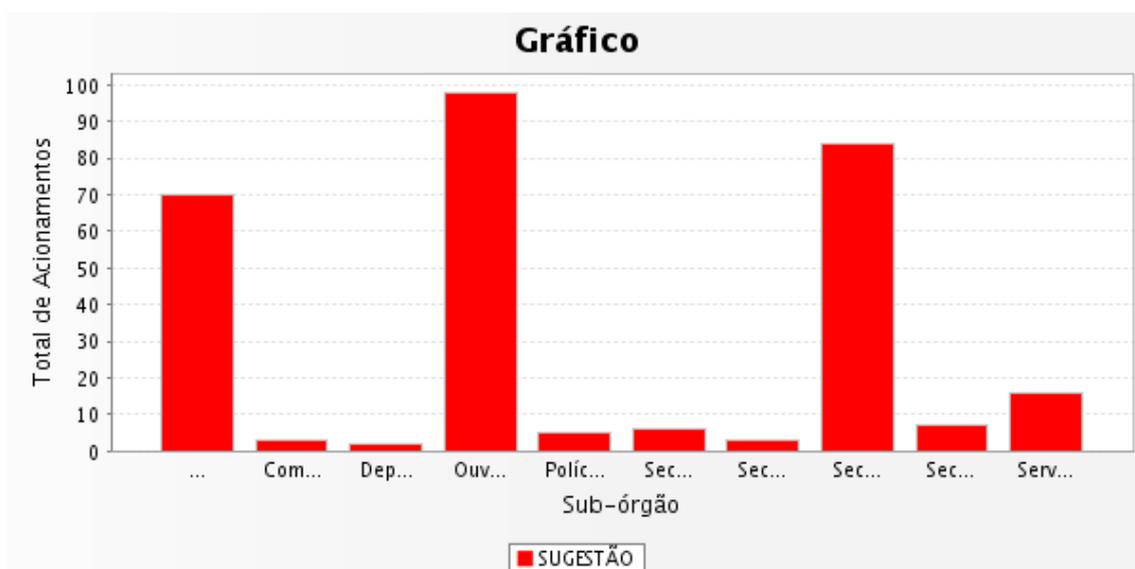


Em relação aos elogios recebidos em 2016, verifica-se que a maior incidência se deu na Ouvidoria Setorial do DPRF, com 64,14% dos elogios recebidos, seguida pela Ouvidoria MJ e pela Ouvidoria Setorial da Senasp, com 17,93% e 6,90%, respectivamente.

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.

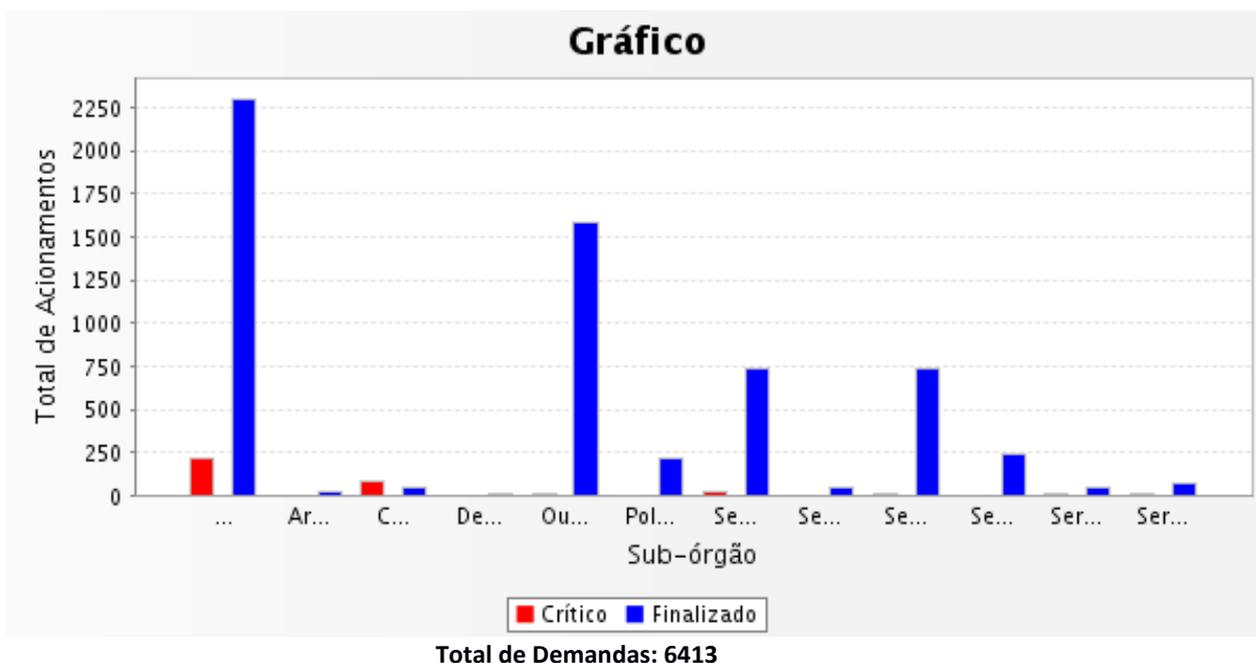
2.3. Índice de respostas às manifestações recebidas.

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.

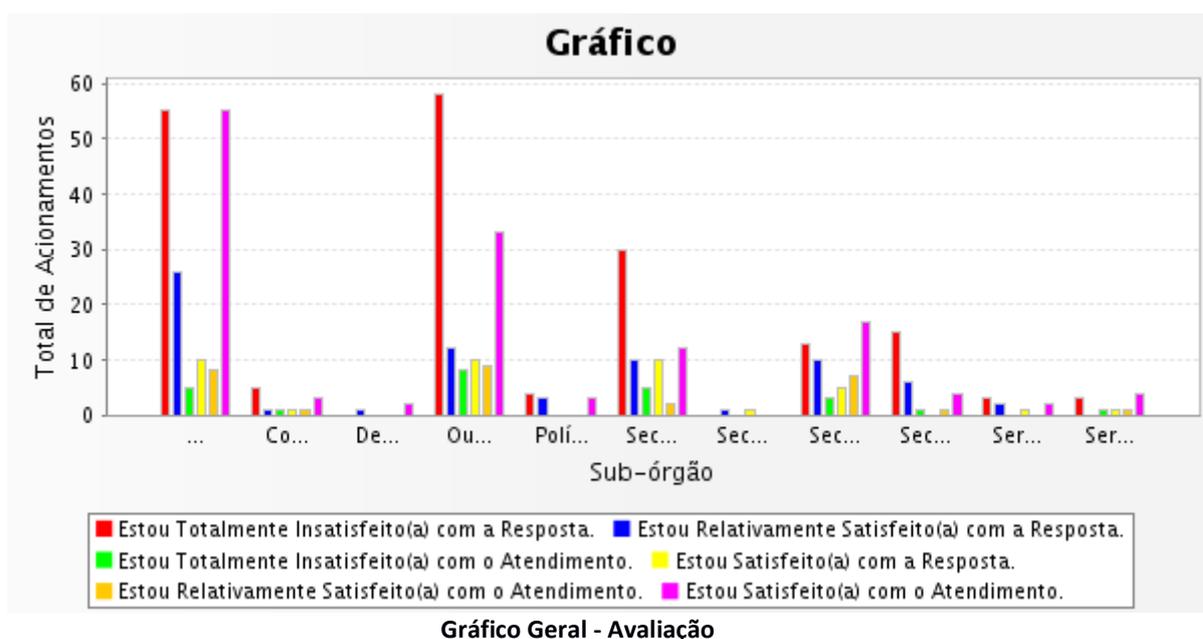
2.3.10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CGTI (interno)

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
TOTAL	3.419	299	85	49	20

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