



**OUVIDORIA-GERAL**  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

## **Relatório Anual de 2018**

**Ouvidora-Geral**  
**Maria das Graças Gonçalves Almeida**

## OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Janeiro a Outubro de 2018.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça-MJ, subordinada ao Gabinete do Ministro, teve alterada sua estrutura a partir da publicação da Medida Provisória nº 821, 26 de fevereiro de 2018, que convertida na Lei nº 13.690, de 10 de julho de 2018, criou o Ministério da Segurança Pública.

Nesta nova estrutura, o Departamento Penitenciário Nacional-Depen, o Departamento de Polícia Federal-DPF e Departamento de Polícia Rodoviária Federal-DPRF deixaram de fazer parte da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e passaram a integrar a Ouvidoria-Geral do Ministério da Segurança Pública.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça, seguindo as decisões de melhoria no atendimento ao cidadão, em 2 de abril de 2018 aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-OUV, se antecipando ao Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispôs o e-OUV como o canal único de ouvidorias do Executivo federal.

### 1. Sistema Legado:

O sistema anteriormente usado, ora chamado “Legado”, cujo único meio de acesso do cidadão era feito pelo Portal do Ministério da Justiça, foi utilizado até 31 de março de 2018. A necessidade de sua substituição se deu pelo seu modo de distribuição randômica e pelo fato de não permitir complementação de informação da parte do cidadão, gerando nova manifestação e afetando os dados gerenciais.

Em auditoria realizada nesse sistema “Legado”, observou-se uma demanda pendente de 1700 manifestações, que vieram a ser tratadas posteriormente.

De janeiro a março de 2018, via sistema “Legado”, foram registradas 1.340 manifestações, distribuídas em:

<b>Tipo</b>	<b>Quantitativo</b>
Denúncia	663
Reclamação	291
Elogio	45
Solicitação	299
Sugestão	42
<b>Total</b>	<b>1.340</b>

Tabela I - Manifestações do Sistema Legado Fonte: Sistema Eletrônico de Ouvidoria – janeiro a março de 2018

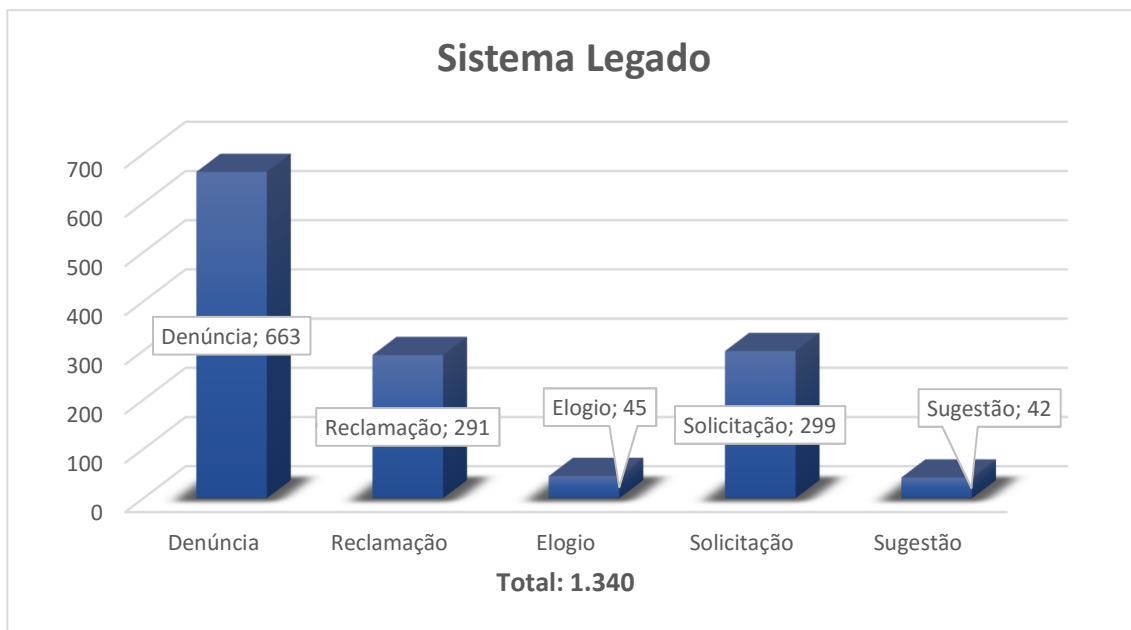


Gráfico 1 - Manifestações do Sistema Legado Fonte: Sistema Eletrônico de Ouvidoria – janeiro a março de 2018

## 2. Sistema e-OUV

O e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações. Funciona inteiramente em ambiente online, ou seja, não é necessário instalá-lo nas máquinas das ouvidorias.

De abril até a presente data foram recebidas 1.185 manifestações, conforme a seguinte distribuição:

Tipo	Quantitativo
Comunicação	46
Denúncia	369
Reclamação	341
Elogio	131
Solicitação	266
Sugestão	26
Simplifique!	6
<b>Total</b>	<b>1.185</b>

Tabela 2 – Manifestações do e-OUV Fonte: e-OUV – abril a outubro de 2018

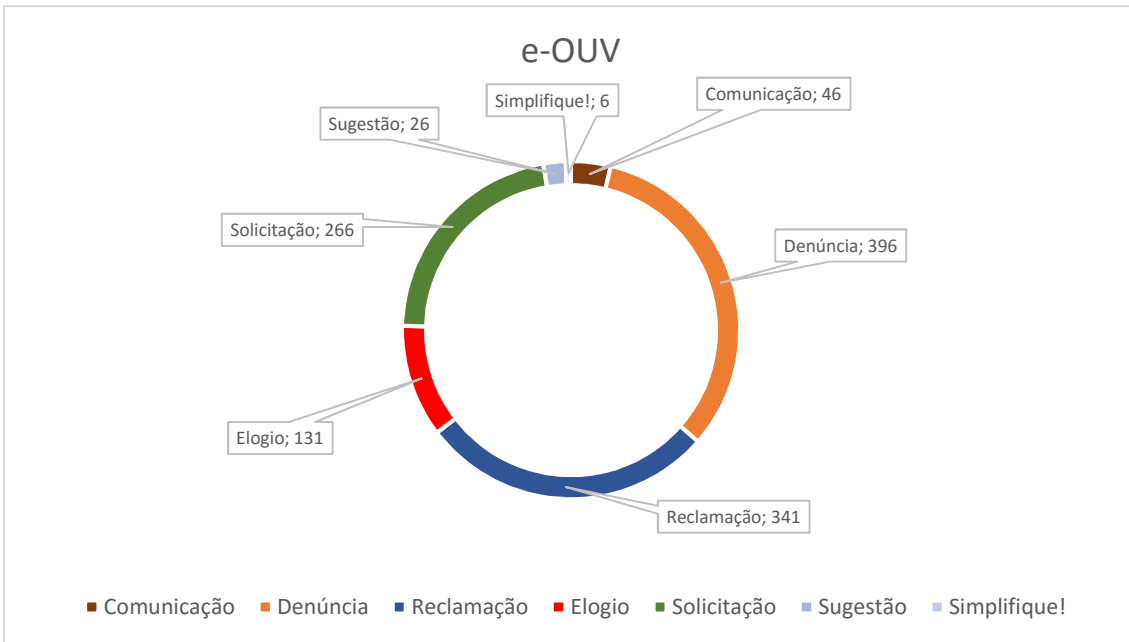


Gráfico 2 – Manifestações do e-OUV Fonte: e-OUV – abril a outubro de 2018

Ressaltamos que manifestações advindas de outros canais de entrada são registradas no sistema e-OUV, conforme gráfico abaixo:

Tipo	Quantitativo
Presencial	68
Carta	20
e-Mail	36
Outros	7
Redes Sociais	20

Tabela 3 – Manifestações do e-OUV - Fonte: SOUV – abril a outubro de 2018

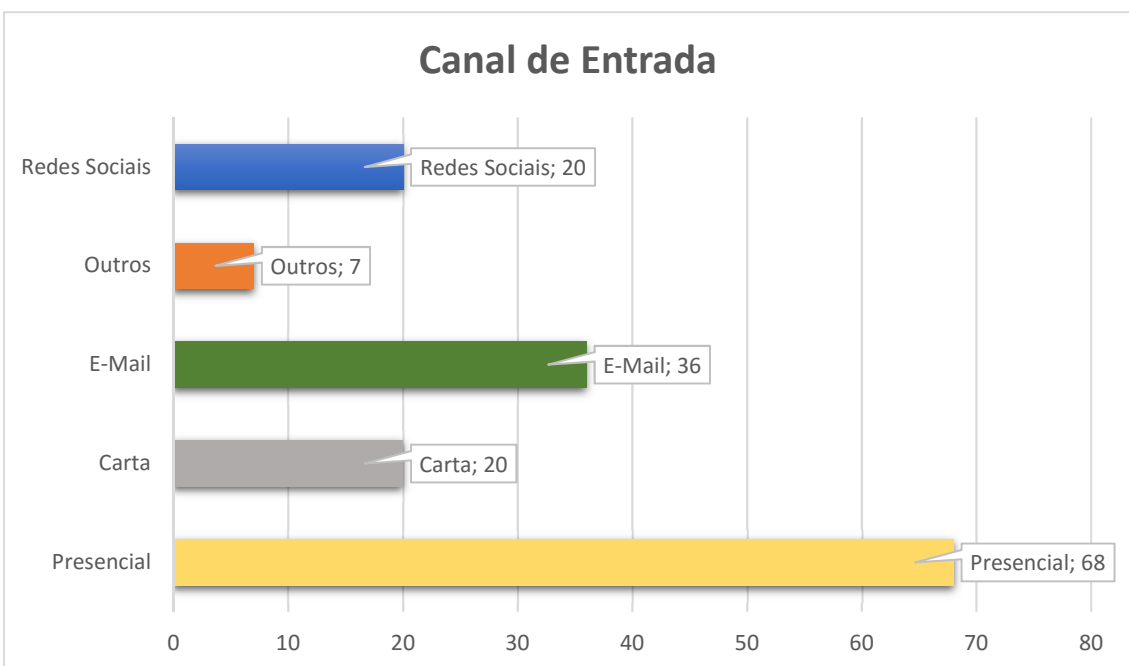


Gráfico 3 – Manifestações do e-OUV Fonte: SOUV – abril a outubro de 2018

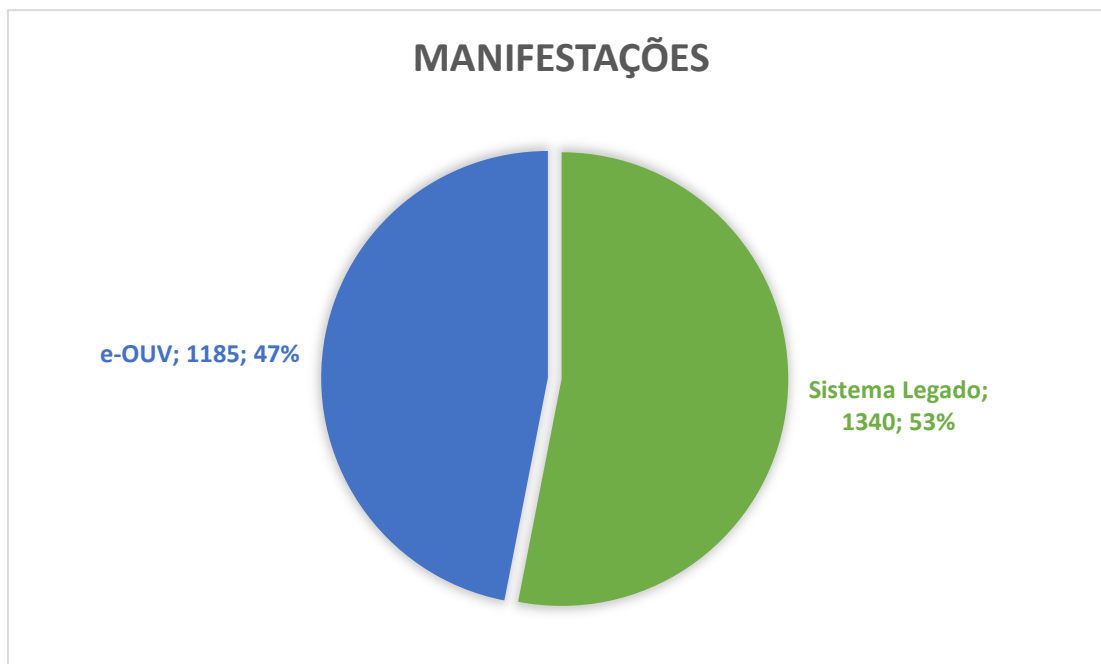


Gráfico 4 – Comparativo de Manifestações do Sistema Legado e do e-OUV Fonte: SOUV – abril a outubro de 2018

### 3. Carta de Serviço ao Cidadão

A partir de março de 2018, esta Ouvidoria acionou diversas áreas do Ministério da Justiça com o intuito de revisar os procedimentos dos serviços das unidades publicados no Portal de Serviços. Segue a relação dos serviços atualizados no Portal de Serviços.

#### 3.1. Secretaria Nacional de Justiça

##### 3.1.1. Departamento de Recuperação de Ativos e Cooperação Jurídica Internacional – DRCI

Serviço: Restituição de criança ou adolescente vítima de subtração internacional ilícita

Serviço: Consulta sobre adoção internacional

##### 3.1.2. Departamento de Migrações - DEMIG:

Serviço: Obter visto de Permanência Definitiva

Serviço: Optar pela perda da Nacionalidade Brasileira

Serviço: Naturalizar-se Brasileiro

Serviço: Readquirir Nacionalidade Brasileira

Serviço: Obter igualdade de direitos para cidadão português

Serviço: Apatridia

Serviço: Solicitar Refúgio

##### 3.1.3 Departamento de Políticas de Justiça - DPJUS:

Serviço: Atribuir Classificação Indicativa

Serviço: Obter autorização para funcionamento de Organização Estrangeira no Brasil

Serviço: Qualificar entidade como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP

#### 3.2. Comissão de Anistia

Serviço: Solicitar anistia política

#### **4. Serviço de Transparência e Acesso à Informação:**

##### **4.1. Transparência Passiva:**

O Serviço de Informações ao Cidadão recebeu o total de 1.334 pedidos de informação, no prazo médio de resposta de 8,96 dias com 98,65% dos pedidos respondidos, no período de janeiro a outubro de 2018. Apesar dos pedidos de informação versarem sobre os mais diversos assuntos, os relativos ao Poder Judiciário, refúgio, naturalização e segurança pública foram os mais solicitados.

Desse total de pedidos respondidos pelo Ministério da Justiça, 6,7% geraram recursos à autoridade superior, sendo que 1,2% subiram para 2ª instância, 0,2% foram para a Controladoria-Geral da União - CGU e 0,07% chegaram à Comissão Mista de Reavaliação da Informações - CMRI.

A autoridade de monitoramento do Ministério da Justiça recebeu 7 (sete) reclamações devido à falta de resposta no prazo estipulado em lei, o que equivale a 0,5% do total geral de manifestações recebidas.

##### **4.2. Transparência Ativa:**

###### **4.2.1. Publicações no Portal Institucional:**

O Ministério da Justiça seguindo as orientações do Guia para Publicação de Informações em Transparência Ativa da Controladoria Geral da União, publica informações no Portal Institucional, disponível no link ([justica.gov.br](http://justica.gov.br)).

Menu Acesso à Informação:

Institucional

(<http://www.justica.gov.br/Acesso/institucional>)

Ações e programas

(<http://www.justica.gov.br/Acesso/acoes-e-programas>)

Participação Social

(<http://www.justica.gov.br/Acesso/participacao-social>)

Convênios e Transferência

(<http://www.justica.gov.br/Acesso/convenios>)

Licitações e Contratos

(<http://www.justica.gov.br/Acesso/licitacoes-e-contratos>)

###### **4.2.2. Base de Dados:**

O Ministério da Justiça publica suas principais bases de dados em formato aberto, conforme regulamentado pela sua Política de Dados Abertos aprovada nos termos da Portaria nº 1.378, de 20 de agosto de 2014. Os dados estão disponibilizados no Portal “[dados.mj.gov.br](http://dados.mj.gov.br)” e “[dados.gov.br](http://dados.gov.br)”.

Principais bases de Dados:

Classificação Indicativa

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/classind-sistema-gerencial-da-classificacao-indicaiva>)

Comitê Nacional para os refugiados

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/comite-nacional-para-os-refugiados>)

Pesquisa sobre tempo médio do processamento de homicídios

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/pesquisa-sobre-tempo-medio-do-processamento-de-homicidios>)

Comitê Nacional para os Refugiados

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/comite-nacional-para-os-refugiados>)

Recall - Campanhas de Chamamento

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/recall-campanhas-de-chamamento>)

Reclamações do Consumidor.gov.br

(<http://dados.mj.gov.br/dataset/reclamacoes-do-consumidor-gov-br>)

É o Relatório 2018 no período de janeiro a outubro de 2018.