

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria-Geral do
Ministério da Justiça e Segurança Pública

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

Data de execução: novembro de 2023 a janeiro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada possui espaço para aprimoramento das atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram registradas as seguintes ocorrências:

Boas Práticas

- Disponibilização de uma lista de “Perguntas Frequentes”, no sítio da UA;
- Publicação do Manual de Triagem e Tramitação e do Guia Prático para a Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública;
- Criação da Rede de Ouvidorias - OuvJus e do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp).


Achados

- a) Ausência de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria;
- b) Relatório de Gestão de 2022 sem o conteúdo mínimo previsto na Portaria CGU nº 581/2021, impactando o caráter gerencial do documento;
- c) Ausência de trabalho participativo com a sociedade e da avaliação dos serviços prestados pelo órgão;
- d) Ausência de acompanhamento das providências adotadas pelas áreas técnicas respondentes do órgão, após o envio da resposta conclusiva.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria, em especial:

- a) Formalizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e que o documento englobe o acompanhamento das demandas para o registro da resolutividade;
- b) Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;

- 
- c) Adotar providências para implantar um trabalho participativo com a sociedade e realizar a de avaliação dos serviços prestados pelo órgão;
 - d) Acompanhar as providências adotadas pelas áreas responsáveis do órgão, após o encaminhamento da resposta conclusiva, quando for o caso, para o correto registro da resolutividade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
MJSP	Ministério da Justiça e Segurança Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Fnosp	Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADO DOS EXAMES	11
1. Boas Práticas	12
1.1. Lista das Perguntas Frequentes	12
1.2. Publicações disponíveis no sítio da UA.....	12
1.3. OuvJus - Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública	13
1.4. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp).....	13
2. Achados	14
2.1. Ausência de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria.....	14
2.2. Relatório de Gestão de 2022 sem o conteúdo mínimo previsto na Portaria CGU nº 581/2021, impactando o caráter gerencial do documento	15
2.3. Ausência de trabalho participativo com a sociedade e da avaliação dos serviços prestados pelo órgão.....	17
2.4. Ausência de acompanhamento das providências adotadas pelas áreas técnicas respondentes do órgão, após o envio da resposta conclusiva	18
RECOMENDAÇÕES.....	19
CONCLUSÃO	19
APÊNDICES.....	21
Apêndice A	22
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	38

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

[...]

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada – UA, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados aos seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para a avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objetos da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, unidade que faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O MJSP é um órgão da administração pública federal direta, que tem entre suas competências a defesa da ordem jurídica, dos direitos políticos e das garantias constitucionais; a coordenação do Sistema Único de Segurança Pública; e a defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor. O MJSP atua também no combate ao tráfico de drogas e crimes conexos, inclusive por meio da recuperação de ativos que financiem essas atividades criminosas ou que dela resultem, bem como na prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. (<https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/>)

A atual estrutura do Ministério foi aprovada pelo Decreto nº 11.348/2023, o qual prevê que a ouvidoria faz parte dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública:

Art. 2º O Ministério da Justiça e Segurança Pública tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública:

a) Gabinete;

b) Assessoria Especial de Controle Interno;

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

c) Corregedoria-Geral;

d) **Ouvidoria-Geral; (...)**

O mesmo Decreto também estabelece a competência da Ouvidoria-Geral, como segue:

Art. 6º À Ouvidoria-Geral compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#);

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais; e

IV - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

a) conselhos de usuários;

b) carta de serviços; e

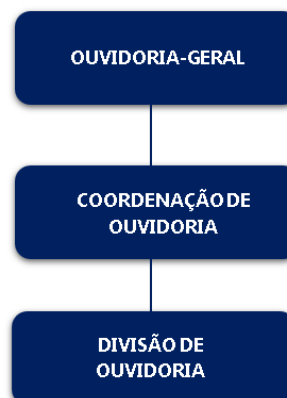
c) pesquisas de opinião.

De acordo com o publicado no sítio do órgão, a estrutura da Ouvidoria-Geral é a seguinte:

Figura 1: Organograma da Ouvidoria Geral

☰ Ministério da Justiça e Segurança Pública

Estrutura da Ouvidoria



Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria/pgestruturacompetencias.

Consulta realizada em 15/11/2024.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Seguem as boas práticas identificadas por ocasião da avaliação da Ouvidoria-Geral do MJSP.

1.1. Lista das Perguntas Frequentes

A unidade disponibiliza no site uma lista de Perguntas e Respostas e Publicações que auxiliam o usuário externo e interno, bem como esclarece sobre as dúvidas mais recorrentes:

Figura 2: Perguntas e Respostas

Perguntas Frequentes

Quem pode registrar uma manifestação de ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Elogio, Sugestão, Solicitação de serviço, Informação, Reclamação e Denúncia.

Quais dados são necessários para o registro?

Para registro no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, basta acessar o sistema [Fala.BR](#) e fazer sua manifestação.

Para o registro de uma denúncia deve-se ter o máximo de informações possíveis que possibilitem a apuração dos fatos.

As informações prestadas na denúncia devem responder as seguintes perguntas: quem, como, onde, quando e por quê.

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre;
- se a pessoa pode comprová-lo;
- se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e
- se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria/pgperguntas_frequentes.

Consulta realizada em 28/11/2023.

A disponibilização de uma lista de “Perguntas Frequentes” traz benefícios como o empoderamento do usuário para resolver a sua dúvida; agiliza a resolução das demandas; otimiza o trabalho da equipe e desobstrui outros canais de atendimento, por exemplo.

1.2. Publicações disponíveis no sítio da UA

a) Manual de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

Este manual, elaborado pela Ouvidoria-Geral do MJSP, descreve as etapas de tramitação de Manifestações de Ouvidoria, exclusivamente, por meio da Plataforma Fala.BR, sem necessidade de registrar as informações no sistema de protocolo eletrônico SEI, visando à celeridade e à efetividade. Os despachos são realizados no próprio Sistema, que tramita para os pontos focais das Secretarias e Unidades administrativas do MJSP, para essas inserirem suas respectivas respostas diretamente e, então, a Divisão de Ouvidoria-DOUV/GM do MJSP faz a triagem das respostas e devolve para o cidadão.

b) Guia Prático para Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública

Este guia, segundo o site (<https://www.gov.br/mj/pt-br/canaisatendimento/pgouvidoria/pgpublicacoes-e-legislacoes>), tem o objetivo de orientar os gestores na implantação de um modelo de gestão de ouvidoria capaz de aperfeiçoar o serviço de segurança pública prestado à sociedade.

O cidadão deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas demandas junto ao poder público. Essas publicações agilizam a prestação do serviço não apenas para o usuário externo, mas também auxilia os gestores, como no caso do Guia Prático para a Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública, o qual orienta os gestores na implantação de um modelo de gestão de ouvidoria capaz de aperfeiçoar o serviço de segurança pública prestado à sociedade.

1.3. OuvJus - Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública

A OuvJus é uma Rede integrada pela Ouvidoria-Geral, como coordenadora, e com as Ouvidorias Setoriais em funcionamento na Polícia Federal, na Polícia Rodoviária Federal, no Departamento Penitenciário Nacional, no Arquivo Nacional, no Cade e na Funai. A Rede foi instituída pela Portaria nº 825/2019.

O principal objetivo da OuvJus é fortalecer a atividade de ouvidoria e dar tratamento às manifestações recebidas. A atuação em rede vai garantir a padronização dos atendimentos prestados pelas Ouvidorias do MJ e a consolidação de relatórios gerenciais, contendo informações estratégicas e sugestões de melhorias dos serviços.

Acresce-se que uma rede pode promover o alinhamento sobre o papel das ouvidorias na governança de serviços, bem como, encontros presenciais ou virtuais, para promover o intercâmbio de boas práticas.

1.4. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp)

O Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp), instituído pelo Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, atua na promoção da transparência, eficiência e excelência dos serviços prestados pelas ouvidorias vinculadas ao Ministério da Justiça. Dentre as competências do Fórum, destaca-se:

- estimular a criação de ouvidorias nos órgãos de segurança pública que compõem o Sistema Único de Segurança Pública - Susp;
- eleger metas e estabelecer diretrizes para o aperfeiçoamento e o fortalecimento das ouvidorias dos órgãos de segurança pública que compõem o Susp;
- promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas e de informações sobre métodos e registros, trâmites e levantamentos estatísticos das solicitações recebidas pelas ouvidorias dos órgãos de segurança pública que compõem o Susp;
- produzir relatórios referentes à atuação das ouvidorias dos órgãos de segurança pública que compõem o Susp, com vistas a uniformizar os

dados de forma quantitativa e qualitativa e subsidiar ações de fomento às políticas de segurança pública em âmbito federal, estadual, distrital e municipal;

- sugerir ações relativas ao controle social da atividade policial, observadas as diretrizes do Susp, para o aperfeiçoamento institucional dos órgãos de segurança pública que compõem o Susp.

A criação de Fóruns proporciona o compartilhamento de experiências; o aprimoramento das estratégias e reúne especialistas e profissionais da área, propiciando um debate sobre as principais diretrizes do grupo.

2. Achados

2.1. Ausência de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria

Questionada sobre a existência de normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão, a UA mencionou a Portaria nº 825/2019. E ainda, solicitada a descrever o fluxo de tratamento de manifestações na Unidade, registrou:

À época, a equipe da Divisão de Ouvidoria era composta por 3 (três) servidores, sendo um o chefe do Setor e, os outros analistas, que eram responsáveis pela triagem inicial das manifestações de ouvidoria.

Os analistas faziam uma espécie de "filtro" e descentralizavam para os prestadores as manifestações com a indicação de qual área seria encaminhada.

Os prestadores faziam o encaminhamento da manifestação e acompanhavam as respostas das áreas.

Verificada que a área incluiu a resposta, os prestadores incluíam a *tag* "resposta da unidade", com o objetivo de indicar ao analista que a área havia incluído a resposta.

Os analistas verificavam a resposta e indicam por meio da *tag* "ouvidoria resolvido" que a resposta estava devidamente adequada e sinalizavam aos prestadores para que a resposta fosse enviada ao cidadão.

As atividades de elaborar respostas mais complexas e realizar tratamento de denúncias consideradas mais sensíveis ficavam a cargo dos analistas, além de realizarem o arquivamento e prorrogação do prazo, quando necessário.

O fluxo acima descrito corresponde ao período da avaliação (01/06/2022 a 31/05/2023).

Vale ressaltar que atualmente a Divisão de Ouvidoria conta com 1 (uma) servidora que chefia a unidade; e 4 (quatro) colaboradores.

A nova estrutura e a redução significativa da força de trabalho resultaram na alteração no fluxo para adequação da demanda com a atual equipe.

Assim, verifica-se que a UA não possui um fluxo formal das atividades. Em relação à Portaria nº 825/2019, ela institui a Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública e traz as competências da Ouvidoria-geral, no âmbito de sua atuação, todavia, não detalha as atividades internas da Ouvidoria e das unidades subordinadas,

como por exemplo, as atribuições específicas da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação, das Divisões e do Serviço de Informações ao Cidadão.

Sobre isso, a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece: “Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento”.

A título de informação, verificou-se no *site* que outras unidades do MJSP possuem Regimentos internos, tais como: Gabinete do Ministro (Portaria MJSP nº 121, de 14 de julho de 2021); Secretaria Executiva (Portaria nº 260, de 28 de dezembro de 2022); Consultoria Jurídica (Portaria Interministerial nº 10, de 12 de agosto de 2020); Assessoria Especial Internacional e Assessoria Especial de Controle Interno (Portaria nº 76, de 4 de março de 2021).

A existência de fluxos, normas internas, traz benefícios para atividades da unidade, como por exemplo, mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020; melhora a classificação das tipologias; do envio das respostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, além de trazer segurança jurídica para a sua atuação.

Ademais, o normativo a ser elaborado representa, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços, pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021.

2.2. Relatório de Gestão de 2022 sem o conteúdo mínimo previsto na Portaria CGU nº 581/2021, impactando o caráter gerencial do documento

O Relatório de Gestão é um instrumento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria que materializa a transparência da Administração Pública e oferece informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria do serviço prestado.

Ocorre que, em consulta ao sítio Ministério da Justiça e Segurança Pública, na data de 28/11/2023, verificou-se que o Relatório de Gestão de 2022 não apresenta o conteúdo mínimo previsto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, **propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.**

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Constatou-se a ausência de informações como o número de manifestações recebidas no ano anterior; a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; ações consideradas exitosas; as principais dificuldades enfrentadas, as propostas de ações para superá-las, os responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Em que pese a Unidade apresentar um gráfico com o número total de manifestações de Ouvidoria, ele não contém o comparativo com o número recebido em 2021, como a seguir demonstrado:

Figura 3: Print do Relatório de Gestão de 2022

Gráfico do total de manifestações de Ouvidoria



Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria/relatorio_revisado-2.pdf.
Consulta realizada em 05/12/2023.

Esses relatórios podem ser utilizados, em especial, pela alta administração para a melhoria de processos e serviços ofertados. Isso reforça a importância da Ouvidoria para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, da imagem do órgão.

Diante disso, resta parcialmente comprometida a existência de informações gerenciais norteadoras das atividades de Ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão do Ministério.

2.3. Ausência de trabalho participativo com a sociedade e da avaliação dos serviços prestados pelo órgão

Questionada sobre os aspectos abaixo relacionados, a UA respondeu que não realiza as seguintes atividades:

- a) **trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão;**
- b) **avaliação dos serviços prestados pelo órgão;**

As ouvidorias têm um papel relevante na participação social do cidadão, possibilitando a democratização de acesso às informações e melhorias nos órgãos governamentais. Dessa forma, as ouvidorias permitem a interação do cidadão com o Estado.

A Ouvidoria deve estar presente no cotidiano dos usuários, aumentando a confiança da população no serviço público, percebendo-se parte integrante e ativa da sociedade.

Sobre o tema, reproduz-se trecho do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 5º **São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:**

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - **propor e coordenar ações com vistas a:**

a) **desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e**

b) **facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;**

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

O Decreto nº 9.492/2018 traz, ainda, previsões relativas à avaliação dos serviços prestados:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal: (...)

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas **com a finalidade de avaliar os serviços públicos** prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#); e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e **propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.**

(...)

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão **coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.**

Observa-se que o Decreto nº 9.492/2018 registra, em vários trechos, a importância da participação social e da avaliação dos serviços públicos com a finalidade de aprimoramento. A falta de iniciativa das ouvidorias nesses temas compromete o alcance dos objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e da retroalimentação da alta gestão com informações gerenciais, capazes de contribuir para a avaliação dos serviços e na correção de desvios, como já mencionado neste relatório.

Portanto, as ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários. À vista disso, o art. 13 da Lei nº 13.460/2017 prevê que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, dentre outras, acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor o seu devido aperfeiçoamento.

2.4. Ausência de acompanhamento das providências adotadas pelas áreas técnicas respondentes do órgão, após o envio da resposta conclusiva

A unidade declarou que não realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas técnicas responsáveis do órgão, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação (sobretudo no caso das denúncias).

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, § 4º, prevê:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo: (...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante

Assim, nem sempre o acompanhamento da manifestação termina com o envio da resposta conclusiva. Cabe à unidade, dependendo do caso, manter o acompanhamento do andamento da manifestação na respectiva área técnica, de modo que o registro da resolutividade apenas ocorra quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Com isso entende-se que ainda restavam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

A Ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável, para a qual a manifestação foi enviada.

Por fim, registra-se que a marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como “solucionadas” demandas ainda pendentes, e que por sua vez, podem não ser bem avaliadas na pesquisa de satisfação preenchida pelo cidadão. Ou seja, os índices de resolutividade e satisfação não guardam qualquer aproximação média.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria-Geral, e, no que competir, ao Ministério da Justiça e Segurança Pública:

- a) Formalizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e que o documento englobe o acompanhamento das demandas para o registro da resolutividade.
- b) Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021
- c) Adotar providências para implantar um trabalho participativo com a sociedade e realizar a de avaliação dos serviços prestados pelo órgão.
- d) Acompanhar as providências adotadas pelas áreas responsáveis do órgão, após o encaminhamento da resposta conclusiva, quando for o caso, para o correto registro da resolutividade.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do MJSP, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

A partir das análises, verificou-se existência de boas práticas pela UA, tais como:

- elaboração de uma lista de “perguntas e respostas” que auxilia o cidadão no registro de manifestações a ser encaminhada para a ouvidoria;
- elaboração do manual de triagem e tramitação e do Guia Prático para a Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública.
- criação da Rede de Ouvidorias-OuvJus, que tem como diretrizes, em especial, atuar com vistas à consolidação da participação social como método de governo; e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
- instituição do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp) que atua na promoção da transparência,

eficiência e excelência dos serviços prestados pelas ouvidorias vinculadas ao Ministério da Justiça.

Para auxiliar a ouvidoria no papel que tem desempenhado, recomendamos, em especial, proceder à criação de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria; aprimorar o conteúdo do Relatório de Gestão, bem como, realizar o registro da resolutividade somente quando não mais perdurarem providências a serem adotadas pelo Ministério.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria e institucionalização dos fluxos de trabalho (ii); o correto registro da resolutividade (iii) aprimoramento do Relatório de Gestão (iv) ampliação da participação da sociedade nos serviços prestados pelo órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
E-mail	ouvidoriageral@mj.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/mj/pt-br/
Telefone	61- 2025-9933
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II. Brasília/DF. CEP: 70.064-900
Canais de atendimento	Telefone; E-mail; correspondência e presencial e Internet
Horário de funcionamento	Segunda à Sexta-feira, em dias úteis (9h às 17h).
Ouvidor	Sérgio Gomes Velloso
Nomeação	Portaria de Pessoal SE/MJSP nº 1.370, de 29 de maio de 2023 - Publicada no dia 30 de maio de 2023.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A estrutura organizacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública foi aprovada pelo Decreto nº 11.348/2023, o qual prevê que a ouvidoria faz parte dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública:

Art. 2º O Ministério da Justiça e Segurança Pública tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria Especial de Controle Interno;
- c) Corregedoria-Geral;
- d) **Ouvidoria-Geral;**(...)

O mesmo Decreto também estabelece a competência da Ouvidoria-Geral, como segue:

Art. 6º À Ouvidoria-Geral compete:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#);

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais; e

IV - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços; e
- c) pesquisas de opinião.

A.3 Normativos Internos

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA relacionou os seguintes normativos específicos:

[Portaria nº 29, de 13 de janeiro de 2021](#). Altera a [Portaria MJSP nº 681, de 5 de dezembro de 2019](#), que institui, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Rede de Serviços de Informações ao Cidadão - Rede SIC.

O SIC não é um serviço que consta no regimento do MJSP.

Página do Serviço de Informações ao Cidadão na internet: <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

[Portaria nº 825, de 19 de novembro de 2019](#) - Institui a Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

[Decreto nº 11.348/2023](#) - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.

Estrutura da Ouvidoria-Geral: Ouvidor (CCE 1.13); Coordenação de Ouvidoria (FCE 1.10); e, Divisão de Ouvidoria (FCE 1.07).

A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta da seguinte forma:

Tabela 2

Tipo de vínculo	Cargo	Qtd
Terceirização	Assistente administrativo	5
Ativo permanente	Analista técnico-administrativo	3
Terceirização	Técnico em secretariado	
Estágio	Estagiária	2
Ativo permanente	Bibliotecária/coordenadora de ouvidoria	
Sem vínculo	Ouvidor-geral	
Requisitada	Chefe da divisão de ouvidoria	

Fonte: elaboração própria.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O Ouvidor da UA tomou posse no cargo no 5 de junho de 2023 (Portaria de Pessoal SE/MJSP nº 1.370, de 29 de maio de 2023 - Publicada no dia 30 de maio de 2023).

A.6 Canais de Atendimento

Segundo a UA, os canais de atendimento são:

- a) Presencial. O/A manifestante é atendido(a) pela Divisão de Ouvidoria em sala própria e reservada;
- b) Plataforma Fala.BR; e
- c) Cartas e mensagens eletrônicas (e-mail: douv@mjsp.gov.br)

Foram criados canais específicos para tratar temas não afetos à manifestação de ouvidoria:

- Atos antidemocráticos de 8 de janeiro;
- Escola Segura;
- Mutirão do preço justo - Combustíveis;
- Observatório Nacional da Violência contra Jornalistas e Comunicadores; e
- Shows e Eventos.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Ouvidoria do Ministério da Justiça existem orientações sobre as manifestações e sobre os canais de atendimento disponíveis:

Figura 4: Sítio do MJSP



A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, órgão integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, tem como competência a interlocução entre o cidadão e o Ministério.

É responsável por receber, registrar, analisar, responder, encaminhar e monitorar reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias. Ainda, recebe e trata as demandas de desburocratização registradas no Simplifique! Atua na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridades preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos e os litígios contra a Administração Pública.

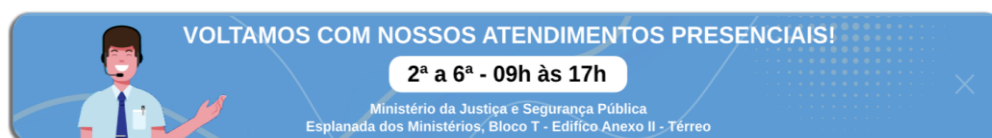


COLEGIADOS

Nesta seção, são divulgados os colegiados presididos pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria. Consulta realizada em 02/12/2023.

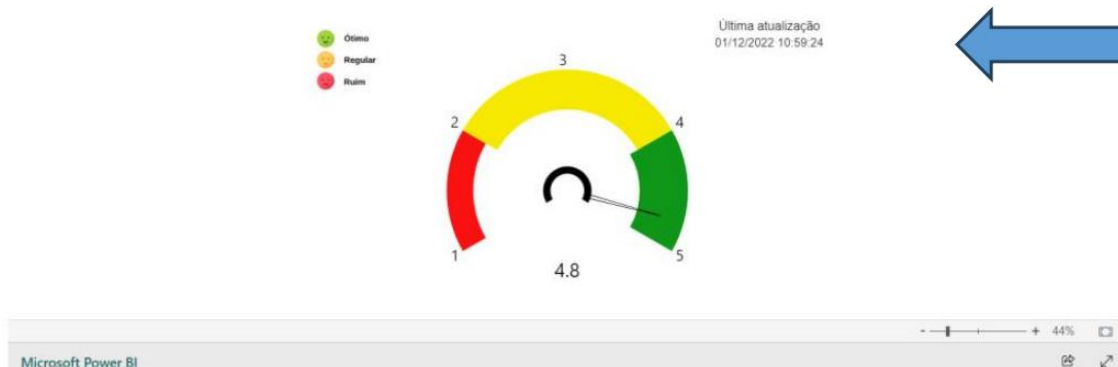
Figura 5: Sítio do MJSP



Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria. Consulta realizada em 02/12/2023.

Ao selecionar a opção “Registre sua Manifestação” o usuário é direcionado para Plataforma Fala.BR.

Figura 6: Sítio do MJSP



Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria. Consulta realizada em 02/12/2023.

Figura 7: Print sítio da Ministério da Justiça e Segurança Pública

Localização:
Ministério da Justiça e Segurança Pública
Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Anexo II - Térreo
Brasília/DF - CEP: 70064-900

Equipe Responsável

Sérgio Gomes Velloso
Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública

Fonte: https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria. Consulta realizada em 02/12/2023.

A.8 Sistemas Informatizados

O sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria da Ministério da Justiça e Segurança Pública é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). As denúncias são analisadas e tramitadas às unidades de apuração pelo sistema e-Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou:

Período da avaliação (01/06/2022 a 31/05/2023).

À época, a equipe da Divisão de Ouvidoria era composta por 3 (três) servidores, sendo um o chefe do Setor e, os outros analistas, que eram responsáveis pela triagem inicial das manifestações de ouvidoria.

Os analistas faziam uma espécie de "filtro" e descentralizavam para os prestadores as manifestações com a indicação de qual área seria encaminhada.

Os prestadores faziam o encaminhamento da manifestação e acompanhavam as respostas das áreas.

Verificada que a área incluiu a resposta, os prestadores incluíam a *tag* "resposta da unidade", com o objetivo de indicar ao analista que a área havia incluído a resposta.

Os analistas verificavam a resposta e indicam por meio da *tag* "ouvidoria resolvido" que a resposta estava devidamente adequada e sinalizavam aos prestadores para que a resposta fosse enviada ao cidadão.

As atividades de elaborar respostas mais complexas e realizar tratamento de denúncias consideradas mais sensíveis ficavam a cargo dos analistas, além de realizarem o arquivamento e prorrogação do prazo, quando necessário.

O fluxo acima descrito corresponde ao período da avaliação (01/06/2022 a 31/05/2023).

Vale ressaltar que atualmente a Divisão de Ouvidoria conta com 1 (uma) servidora que chefia a unidade; e 4 (quatro) colaboradores.

A nova estrutura e a redução significativa da força de trabalho resultaram na alteração no fluxo para adequação da demanda com a atual equipe.

Incluir informações sobre os papéis e responsabilidades de cada ator, sistemas utilizados, atuação de outras áreas do órgão/entidade.

Os integrantes da Divisão de Ouvidoria possuem o perfil gestor ou respondente; e, as áreas finalísticas possuem o perfil colaborador.

A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

A ouvidoria do MJSP não avalia os serviços prestados.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação, que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR.

A aplicação³ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério da Justiça e Segurança Pública no período de 01/06/2022 a 31/05/2023⁴.

³ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁴ A consulta foi realizada em 04/12/23. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo Geral:

Figura 8: Quantitativo das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 04/12/2023; Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública e Período: 01/04/2022 a 31/03/2023.

No período em análise, a UA recebeu 6.816 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 5.034 respondidas e 1.782 arquivadas.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 100% dentro do prazo legal.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 9: Tipos de manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 04/12/2023; Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública e Período: 01/04/2022 a 31/03/2023.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A Reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 44,2% do total, seguido da Solicitação, com 37,8%.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (7,9%) e Sugestão (3,24%).

c) Resolutividade da demanda:

Figura 10: Resolutividade das demandas

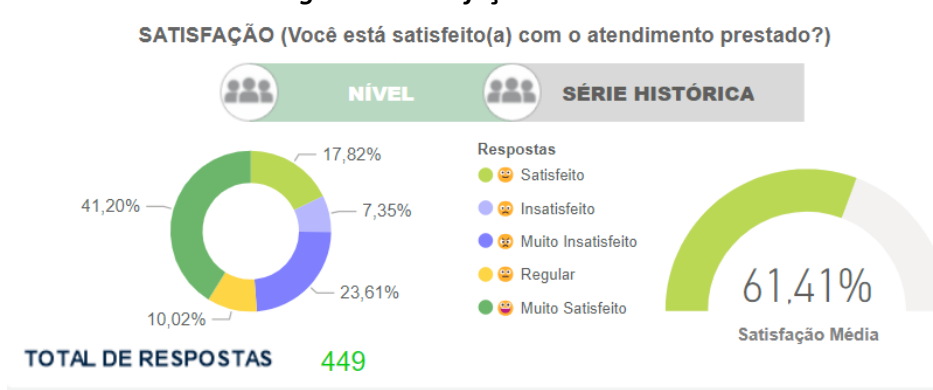


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 04/12/2023; Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública e Período: 01/04/2022 a 31/03/2023.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela UA, obteve-se 449 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/06/2022 a 31/05/2023, 49% das demandas foram resolvidas a contento, 15% foram resolvidas parcialmente e 35% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 11: Satisfação do usuário



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 04/12/2023; Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública e Período: 01/04/2022 a 31/03/2023.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 41,2 % dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 23,61% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 61,42%.

e) Assuntos mais demandados

Figura 12: Assuntos mais demandados



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 04/12/2023; Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública e Período: 01/04/2022 a 31/03/2023.

No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Ouvidoria” e “Cidadania”. No que se refere à cidadania, verificou-se a demanda em relação a solicitação de informação sobre, por exemplo, pedidos de naturalização.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem estatística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra analisada podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 6.816 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 3: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	04
Denúncia	05
Elogio	00
Reclamação	50
Solicitação	36
Sugestão	05
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria, com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

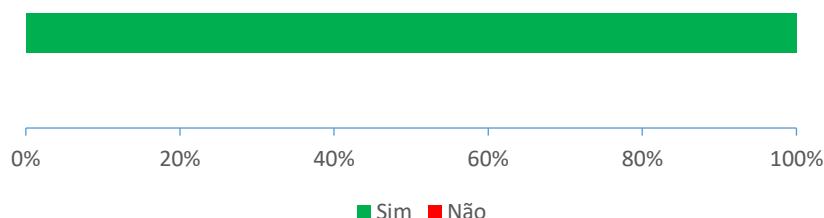
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto de treze perguntas, detalhadas no item B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo apresentada a síntese das respostas a seguir⁶:

Questão 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

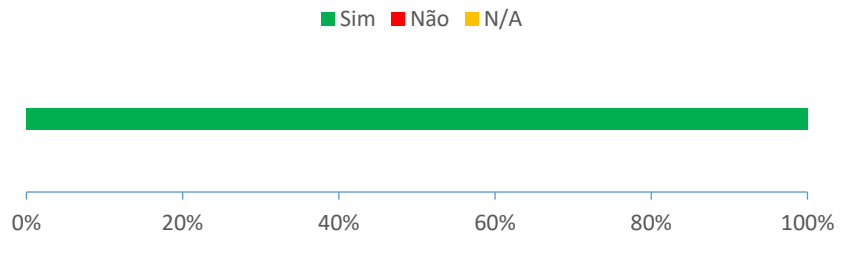


Fonte: elaboração própria.

⁶ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

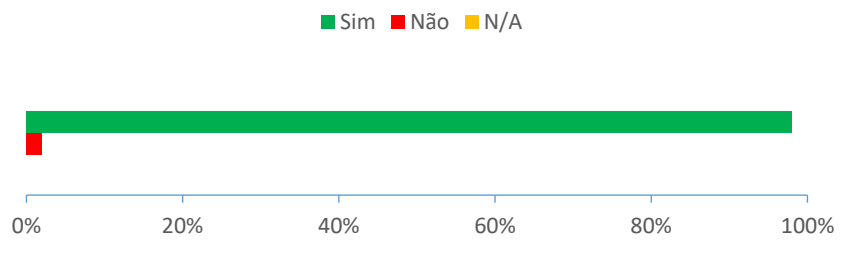
Questão 2 - O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, em que pese, a ressalva de que o assunto poderia ser mais bem detalhado por meio da criação de tags e subassuntos.

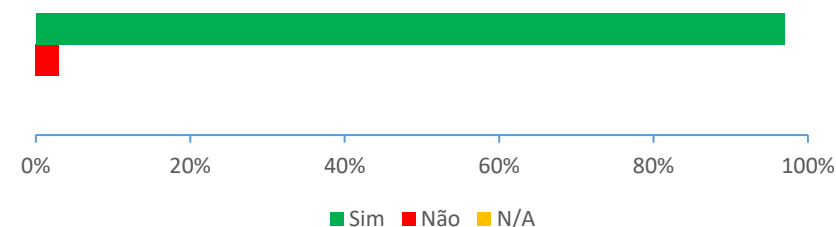
Questão 3 - A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 98% manifestações foram classificadas corretamente contra 2% das manifestações incorretas. No caso, eram reclamações e não solicitações.

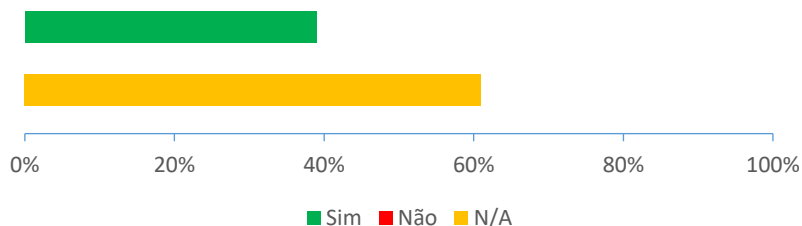
Questão 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 3% as respostas poderiam ser mais claras e objetivas. Por exemplo, verificou-se o envio de Ofícios longos, sem linguagem acessível ao cidadão médio.

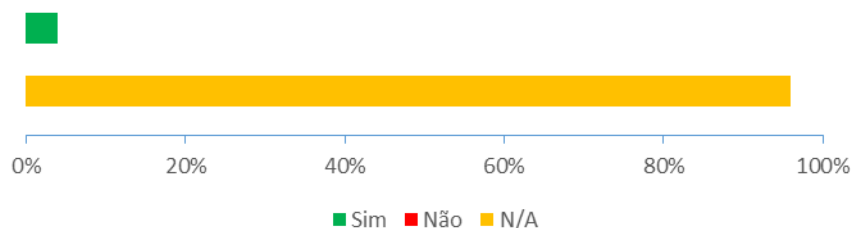
Questão 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Em 39 % dos casos a demanda não era de competência da MJSP. Nos demais casos, 61%, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

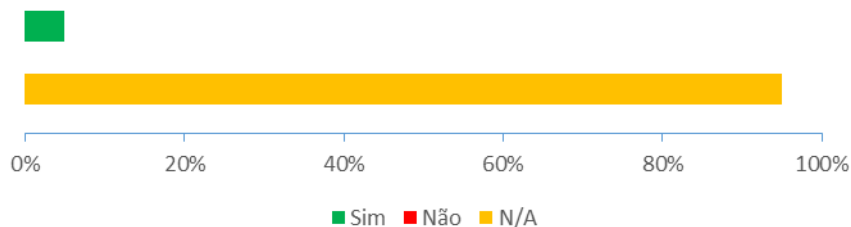
Questão 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 04 demandas tiveram a resposta, contendo as informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

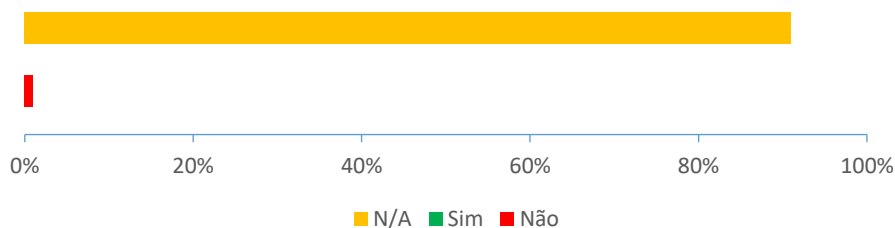
Questão 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 05 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades competentes ou o seu arquivamento.

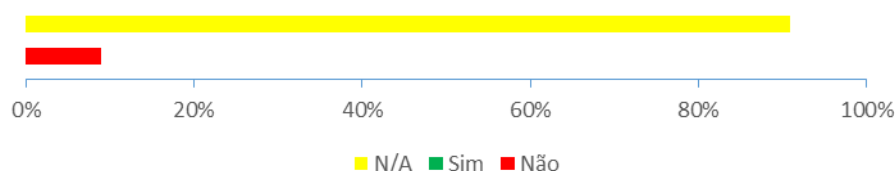
Questão 8 - A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Das 05 denúncias e 04 comunicações apreciadas, verificou-se que 1 denúncia não foi devidamente pseudonimizada.

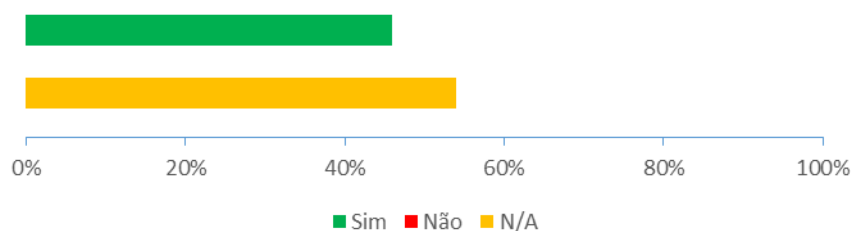
Questão 9 - Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Não foi identificado a ocorrência de diligências nas 9 denúncias/Comunicações apreciadas. As demais 91% não se aplicam.

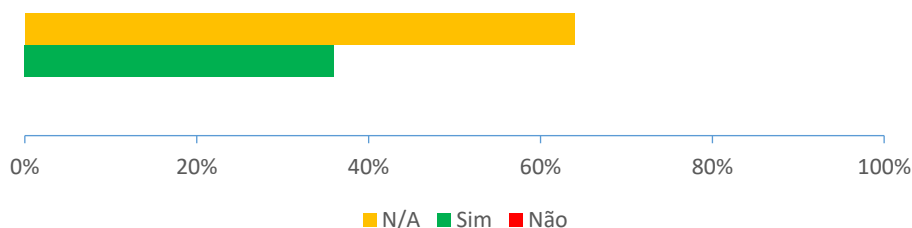
Questão 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 50 constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado em 46. Em 54, não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

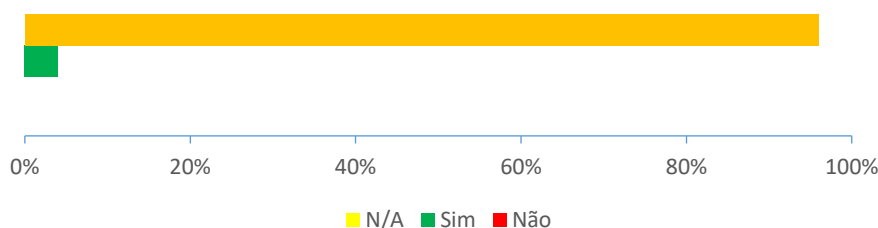
Questão 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 36, o total delas, a resposta conclusiva continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 64 manifestações não se enquadram como solicitação.

Questão 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, observa-se que das 5 manifestações assim, em 4 a resposta foi conforme a norma, em 1, não se aplicava. Essa última somou-se ao total de N/A, originado das 95 manifestações de outras tipologias.

Questão 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Não houve análise de Elogio na Amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

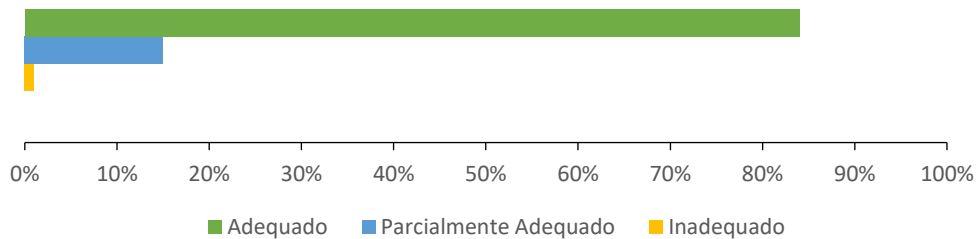
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 84 foram consideradas adequadas, 15% parcialmente adequadas (em geral, por carecer de melhor adequação entre o assunto e o objeto da demanda) e 1% inadequada, pela falta de

pseudonimização. O registro de parcialmente adequadas refere-se principalmente ao registro da resolutividade de modo antecipado.

Análise Técnica - Detalhamento da análise técnica das manifestações

Avaliação da Resposta Conclusiva



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna com o tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna com o tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não com o tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 19926/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 20/12/2023, foi concedido um prazo de 07 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 09/01/2024, momento em que foram discutidos os achados e as recomendações.

Na sequência, a UA informou, por e-mail, as providências adotadas e as ações em andamento, para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, conforme abaixo reproduzido:

Conforme tratativas realizadas na reunião do dia 10/01, segue encaminhamentos:

- Fluxo de manifestações de ouvidoria: a Divisão de Ouvidoria está providenciando com previsão de entrega em fevereiro; Contemplará retorno das denúncias enviadas à Corregedoria-Geral e Comissão de Ética.

- Relatório de Gestão: será enviado segunda-feira (dia 15/01);

- Estrutura da Ouvidoria-Geral atualizada: <https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria/pgestruturacompetencias>; e,

- Link de acesso ao "Painel resolveu?" e o nome, currículo e data de ingresso no cargo do titular e equipe responsável da unidade da ouvidoria " <https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria>.

E o Plano de Ação, enviarei em fevereiro quando retornar da licença para capacitação.

Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos. Nesse sentido, a unidade possui providências em andamento para atender o recomendado naquela ocasião.

Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.