

2023

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2023

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



Ouvidora-geral
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede,
70064-900 Brasília - DF
Ministério da Justiça e Segurança Pública
ouvidoriageral@mj.gov.br

FLAVIO DINO DE CASTRO E COSTA
Ministro da Justiça e Segurança Pública

RICARDO GARCIA CAPPELLI
Secretário-Executivo

SERGIO GOMES VELLOSO
Ouvidor-Geral

Copyright 2023 Ministério da Justiça e Segurança Pública

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte
ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Introdução.....	6
3. Força de Trabalho	7
4. Tratamento de Manifestações - Ouvidoria-Geral em números.....	8
5. <u>Análise dos principais motivos das manifestações</u>	12
6. <u>Número de manifestações recebidas nos anos anteriores.....</u>	14
7. Análise dos pontos recorrentes	15
8. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas	16
9. Pedidos de Acesso à Informação – Rede SIC	17
10. Dados Qualitativos do SIC	19
11. Transparência ativa	22
12. Canais e Comunicação	23
13. Participação em Fóruns e Comitês sobre Ouvidoria e Transparência	24
14. Outras Ações da Ouvidoria-Geral	27
15. Esclarecimentos a respeito de denúncias e canais específicos.....	28
16. Canal para comunicação de Crimes no site da PF:	29
17. Conclusão	30

1. Apresentação

O Relatório de Gestão é um dos principais instrumentos de transparência e comunicação entre governo, cidadãos e seus representantes.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (OUV/MJSP), em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 2017, apresenta o Relatório, contendo os resultados obtidos em 2023.

O Relatório de Gestão da OUV é, nos termos da mencionada Lei, o documento que contém as informações consolidadas referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Desse modo, o referido documento deverá indicar ao menos:

- I- O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II- Os motivos das manifestações;
- III- A análise dos pontos recorrentes; e
- IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O presente documento consolida as informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria, que são: reclamação, solicitação, denúncia, elogio, sugestão, simplifique; e, os dados de pedidos de acesso à informação, registrados por usuários (as) de serviços públicos, com o objetivo de explicitar as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (OUV/MJSP) no exercício de 2023 e os resultados alcançados no que tange o seu relacionamento com a sociedade.

A elaboração deste relatório demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ovidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e usuários dos serviços, políticas e programas do MJSP, transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade.

Portanto, o documento oferece aos gestores subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos

2. Introdução

Ouvidoria pública é um instrumento primordial e irrefutável para a gestão pública em instituições democráticas, uma vez que dá voz aos cidadãos, por ser um canal direto entre aqueles e o Estado.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), órgão de assistência direta e imediata ao Ministro, atua de forma imparcial como uma importante ferramenta de participação e controle social, contribuindo, ainda, com a melhoria dos serviços públicos ofertados à sociedade. Tem um papel essencial na gestão da integridade e da transparência do Órgão, sendo responsável, dentre outras ações, pelo tratamento das diversas manifestações procedentes da sociedade, inclusive denúncias; pela promoção da transparência ativa e do acesso à informação. A unidade foi criada a partir da publicação do Decreto nº 8.668, de 11 de fevereiro de 2016, e da Portaria nº 557, de 10 de maio de 2016. Sua estrutura regimental está prevista no Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, alterado pelo decreto nº 11.759, de 30 de outubro de 2023 e conta com os seguintes cargos: Ouvidor-Geral (CCE 1.13); Coordenadora (FCE 1.10) e Chefe de divisão (FCE 1.07).

A unidade tem suas competências estabelecidas no Art. 6º do Decreto nº 11.348/2023:

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.*

Ademais, exerce suas ações de forma a supervisionar as atividades de ouvidoria e aquelas relacionadas com os sistemas federais de transparência e de acesso a informações, no âmbito do Ministério. A Ouvidoria-Geral integra, também, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sendo responsável por receber e proceder com o tratamento das manifestações oriundas da sociedade.

Destaca-se que a Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados, preservando os direitos dos usuários dos Serviços Públicos e prevenindo os litígios contra a Administração Pública.

3. Força de Trabalho

A Ouvidoria-Geral do MJSP conta com 6 (seis) servidores, incluindo o Ouvidor-Geral; 2 (dois) estagiários de nível superior; e, 6 (seis) colaboradores terceirizados.

4. Tratamento de Manifestações - Ouvidoria-Geral em números

Em levantamento realizado no painel resolveu, observou que, no ano de 2023, a Ouvidoria recebeu o equivalente a 11.472 manifestações, sendo que 8.407 foram respondidas e 2.832 arquivadas. Pontua-se que 233 manifestações foram cadastradas ainda no ano de 2023, mas que terão registro de resposta conclusiva tão somente no ano de 2024.

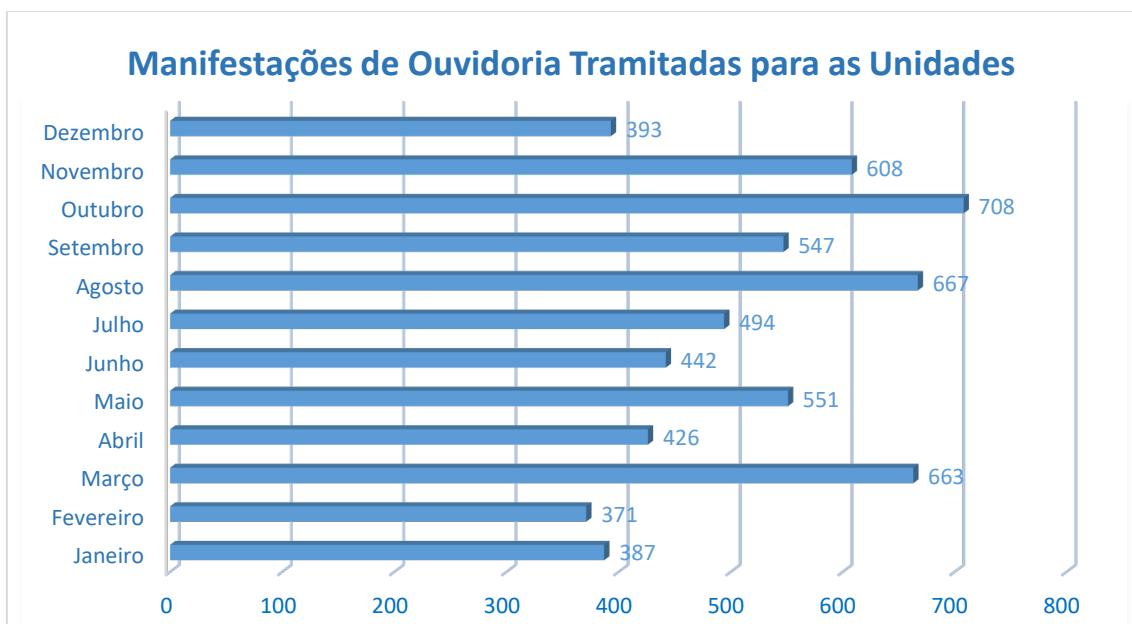
Percebeu-se um aumento significativo de 52,85% de manifestações recebidas no ano de 2023, quando comparadas ao ano de 2022.



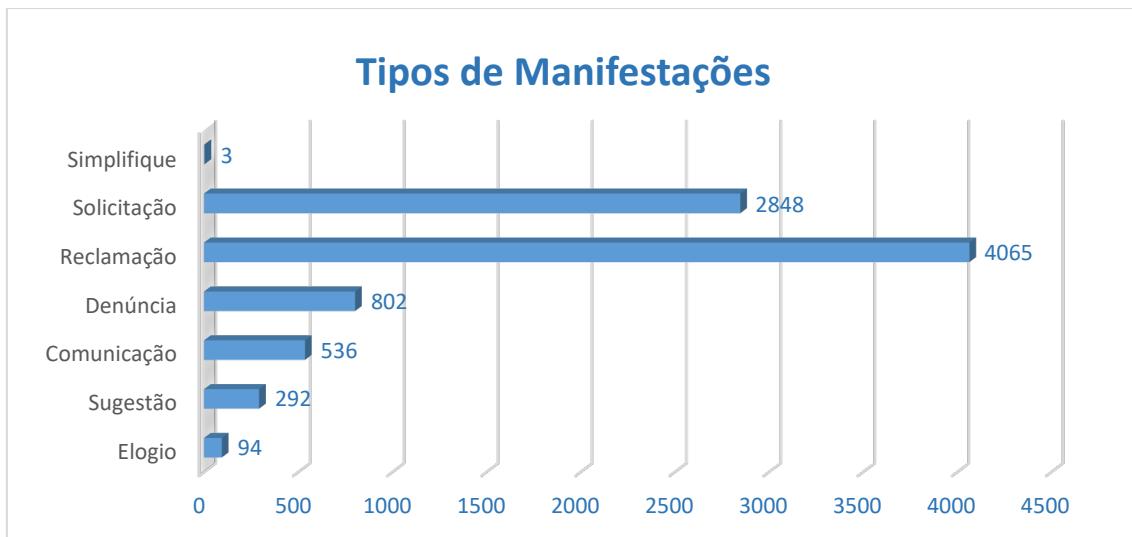
Vale ressaltar que a Ouvidoria realiza uma análise prévia (triagem) de todas as manifestações de ouvidorias recebidas, sendo que essa análise resultará em uma das seguintes tratativas: se haverá a tramitação para alguma unidade do MJSP; se é o caso de arquivamento; se é competência de outro

órgão. Existem hipóteses nas quais a competência é órgãos, que não aderiram à Plataforma FalaBR, então faz-se uma pesquisa prévia com o objetivo de verificar se o órgão responsável possui ouvidoria, para sugerir ao cidadão que entre em contato diretamente por meio do sítio eletrônico adequado.

Nos casos em que a competência se faz presente entre as atribuições do MJSP, tem-se o levantamento apresentado abaixo, individualizado por meses, referente às manifestações tramitadas para as unidades centrais (desconsiderando aquelas que tiveram tratamentos pela própria ouvidoria e aquelas arquivadas ou encaminhadas a outros órgãos):



Com relação à tipologia das manifestações, observa-se o gráfico a seguir com os tipos de manifestações recebidas no exercício de 2023.



O MJSP, no cumprimento do princípio da transparência e da disponibilidade das informações perante a sociedade, tem investido em ferramentas de comunicação a fim de torná-las mais abrangentes para que o cidadão possa acompanhar e fiscalizar as entregas, pelo órgão, de produtos e serviços. Para isso, a Ouvidora-geral do MJSP exerce a função de ser o interlocutor entre a pasta e a sociedade e que a instrumentaliza dispondo de uma rede de acesso à informação, que inclui a Rede do Serviço de informação ao Cidadão - Rede SIC e a Rede de Ouvidorias - OuvJus, as quais abrangem todas as unidades do Ministério.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral tem se empenhando para consolidar o adequado funcionamento da rede, bem como estabelecer uma comunicação com a sociedade sem ruídos que vise fomentar as estruturas colegiadas para padronização de procedimentos no dia a dia de suas atividades.

Consequentemente, os esforços desprendidos pela Ouvidora-geral deram frutos e, no ano de 2023, o Ministério exibiu resultados significativos no que tange o seu relacionamento com a sociedade.

Desde 2022, a Ovidoria-Geral utiliza-se exclusivamente da Plataforma Fala.BR para realizar o tratamento das manifestações de ouvidoria, sendo que em cumprimento ao disposto na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, as manifestações recebidas por e-mail e via Sistema SEI! são recebidas e imediatamente cadastradas na Plataforma.

Vale lembrar que a Ovidoria também realiza atendimentos presenciais, muitos dos quais são cadastrados, com o consentimento do cidadão, no momento do atendimento.

No que se refere ao atendimento telefônico, a equipe da Ovidoria orienta o cidadão a protocolar a manifestação por meios próprios ou, em casos de dificuldades, sugere-se o encaminhamento de correspondência eletrônica ao e-mail (douv@mj.gov.br) a fim de possibilitar amplo acesso do cidadão aos canais de ouvidoria.

5. Análise dos principais motivos das manifestações

Realizando-se uma análise gerencial dos principais motivos das manifestações, observa-se que os principais são: naturalização, relação de consumo e Pronasci, assuntos esses que estão, respectivamente, sob a responsabilidade da Secretaria Nacional de Justiça (SENAJUS), Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASA).



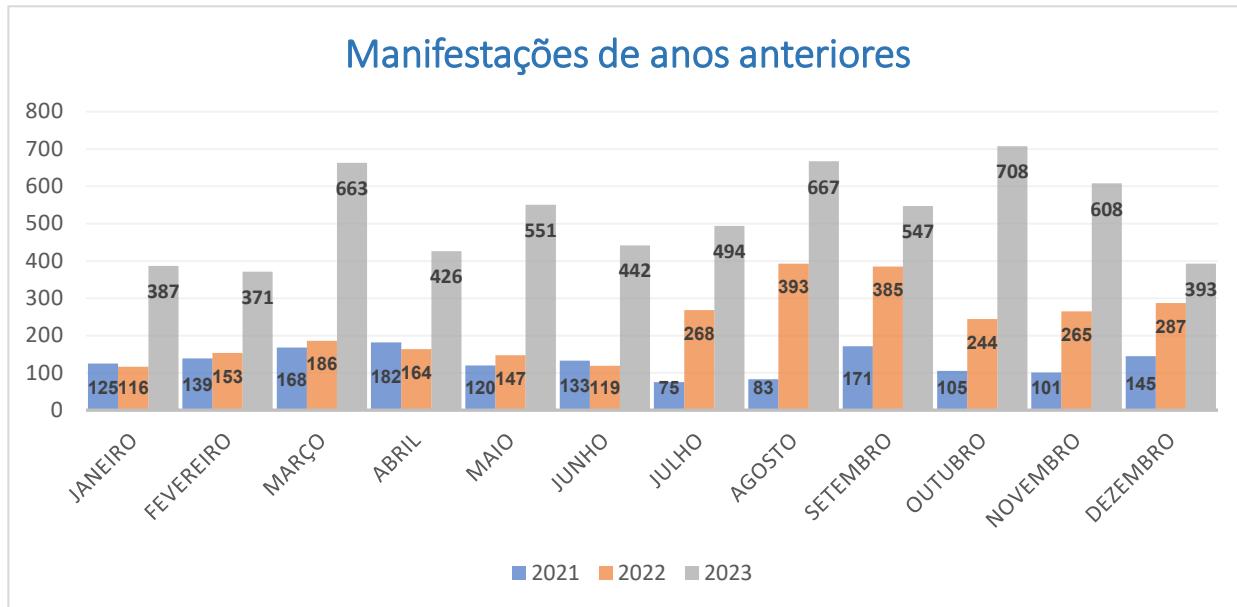
Observação: Muitas manifestações cujo assunto é naturalização obtiveram a classificação por assunto como “ouvidoria”.

Por ocasião, as referidas secretarias são as que mais recebem manifestações de ouvidoria, conforme gráfico abaixo:



6. Número de manifestações recebidas nos anos anteriores

O gráfico a seguir demonstra especificamente, um comparativo com anos anteriores, que contém as manifestações tramitadas para as unidades centrais (desconsiderando aquelas que tiveram tratamentos pela própria ouvidoria e aquelas arquivadas ou encaminhadas a outros órgãos):



manifestações, observa-se que os principais são: naturalização, relação de consumo e o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI), assuntos esses que estão, respectivamente, sob a responsabilidade da Secretaria Nacional de Justiça (SENAJUS), Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) e Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

7. Análise dos pontos recorrentes

No que se refere aos problemas recorrentes, pode-se citar a morosidade na publicação de naturalização no Diário Oficial da União; as reclamações advindas das relações de consumo do cidadão com fornecedores ou prestadores de serviços; questionamentos relativos à instabilidade do sistema Sinesp. Como soluções adotadas, pode-se destacar que a Ouvidoria está em constante diálogo com as áreas finalísticas com o objetivo de instruir e entregar o melhor serviço público possível.

8. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

A título exemplificativo, como melhorias adotadas pelas áreas técnicas, pode-se mencionar que a Secretaria Nacional de Segurança Pública firmou parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) buscando ampliar as possibilidades de acesso aos cursos de educação à distância para os profissionais de segurança pública inscritos no programa Pronasci 2, a presente iniciativa buscou solucionar a crescente instabilidade gerada no sistema Sinesp, a qual vinha sendo relatada pelos profissionais do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP); diante das inúmeras reclamações individualizadas registradas por consumidores que alegaram prejuízos financeiros e descumprimentos contratuais relacionados a uma determinada empresa de viagem, motivo esse que gerou a abertura de processo administrativo sancionatório pela SENACON para investigação dos motivos que levaram o cancelamento das viagens e negativa de reembolso.

9. Pedidos de Acesso à Informação – Rede SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O SIC-CENTRAL é uma unidade de serviço que pertence à Ouvidora-geral do Gabinete do Ministro e possui as seguintes atribuições:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- Conceder o acesso imediato à informação disponível;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Outras atribuições elencadas na Portaria nº 681, de 5 de dezembro de 2019 do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Compete ao SIC disponibilizar ao requerente a informação pleiteada, de forma clara e precisa, ou indicar o local em que se possa buscar a informação, caso já esteja disponível no gov.br/mj (portal oficial), e tem a responsabilidade de responder ao cidadão no prazo da LAI, conforme decreto 9690, de 2019.

No MJSP, este serviço está disponível para atendimento ao público, sendo realizado das seguintes formas:

- Atendimento Presencial.
- Acesso eletrônico ao Formulário concedido pelo Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Gráfico do total de manifestações de pedidos de acesso à informação

ACESSO À INFORMAÇÃO 2023



Fonte: Sistema Fala.BR/CGU

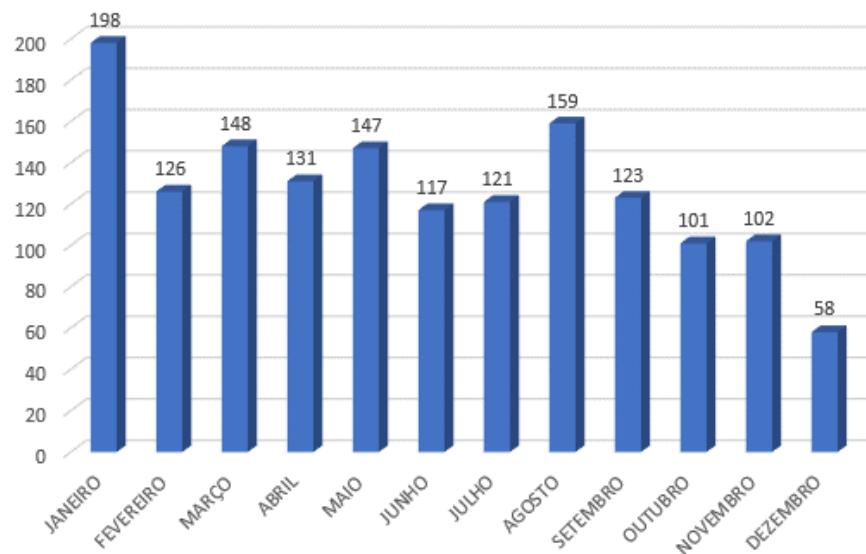
É importante frisar que todos os pedidos possuem prazos, e seus estágios passam pelo SIC-Central da Ouvidoria-Geral com um destaque especial para os Recursos em Segunda Instância, os quais possuem análise minuciosa por parte do Ouvidor-Geral, e enviados em sede recursal ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, para decisão.

Durante o ano de 2023 (de janeiro a dezembro), a Ouvidoria-Geral, através da Equipe do SIC - Central, analisou, até a presente data, 1.531 (mil quinhentos e trinta e um) pedidos, com destaque para os meses janeiro, quando ocorreram os maiores números de manifestações de LAI, mês em que houve os atos terroristas de 08 de janeiro.

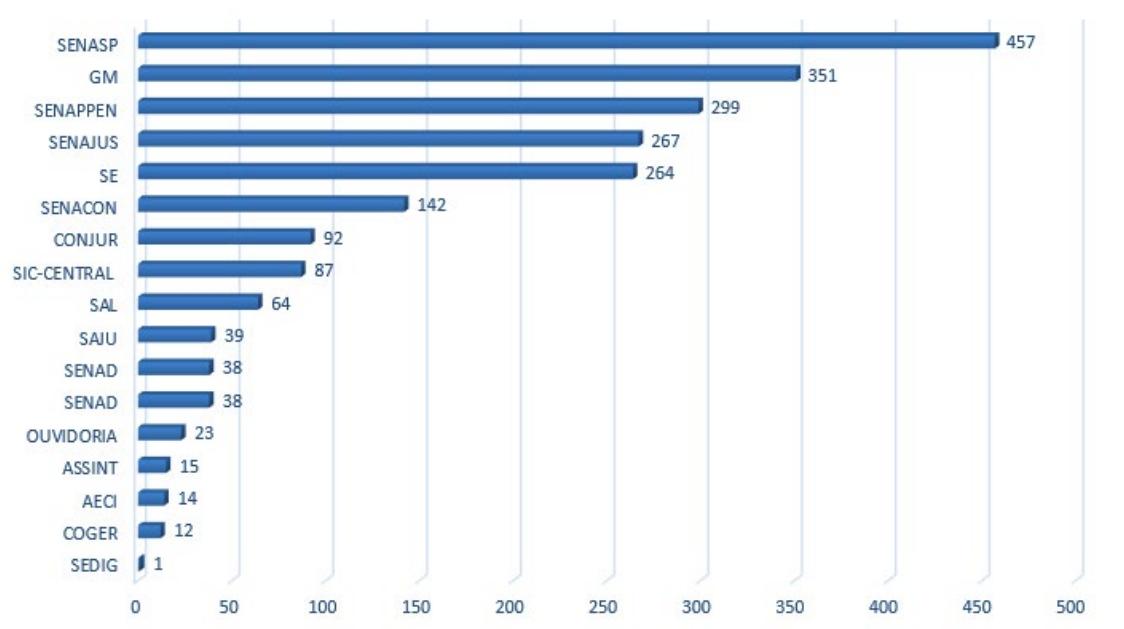
Desses pedidos, o cidadão obteve 61,8% de acessos concedidos; 3,61% parcialmente concedidos e, apenas 16,54% pedidos negados, por se tratarem de pedidos desarrazoados, ou ser documento preparatório ou, ainda, gerar trabalho adicional.

Do total dos **292**(duzentos e noventa e dois) **recursos**, isto é, os pedidos que tramitaram por diversas hierarquias dentro das unidades (secretarias e departamentos), observa-se que: **120** (cento e vinte) foram em **1ª Instância**; **149** (cento e quarenta e nove) em **2ª Instância**; **20** (vinte) em **3ª Instância**, e, apenas, **3** (três), na **4ª Instância**.

10. Dados Qualitativos do SIC

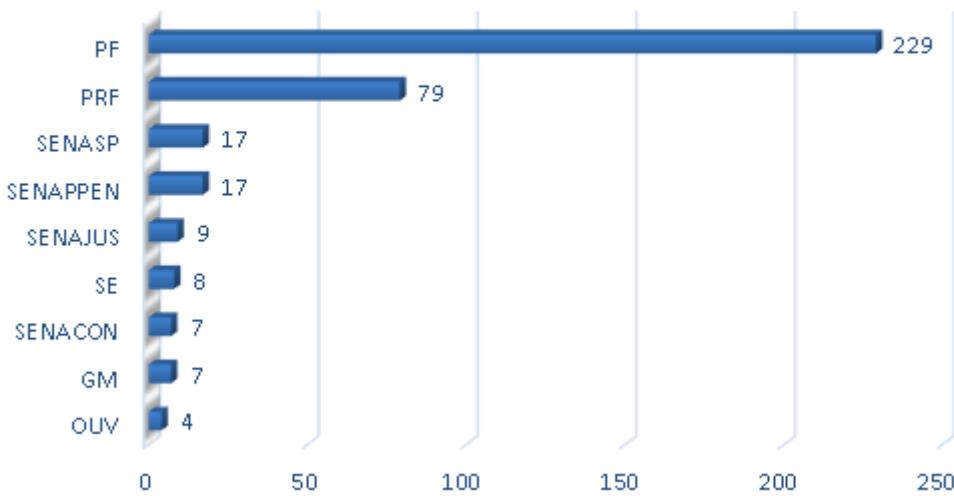


Conforme observa-se no gráfico anterior, houve uma maior demanda no mês de janeiro de 2023, com **753** pedidos registrados via Fala.BR. Desse total, **198** são pedidos de acesso à informação; **77** foram encaminhados para outros órgãos; **9** convertidos para outras manifestações de Ouvidoria; e, **469** foram convertidos em manifestação de ouvidoria por se tratar de denúncias referente **aos atos terroristas de 08 de janeiro**, encaminhados diretamente para à Controladoria-Geral da União, via planilha para serem carregados por meio de um script robô, tendo em vista o prazo de conversão 05 (cinco) dias.



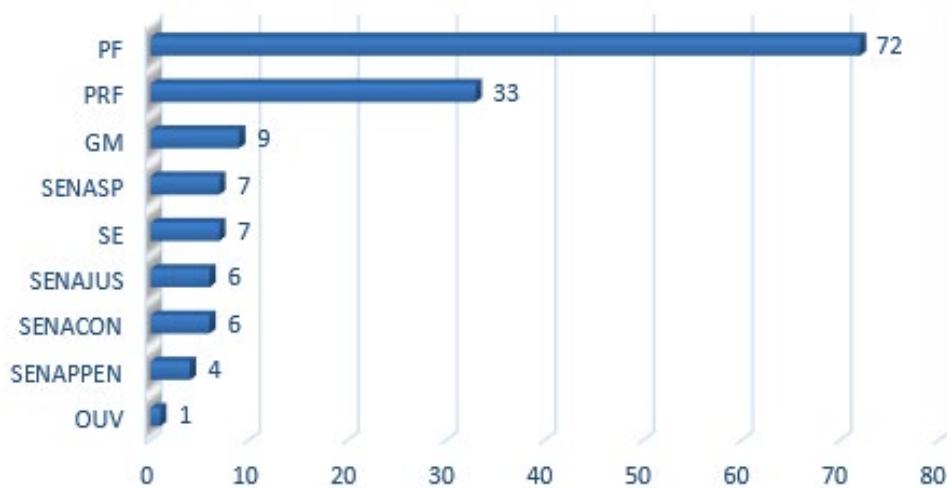
Observa-se no gráfico que a unidade que possui maior número de pedidos de acesso à informação é a Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, responsável pelos temas relacionados à segurança Pública: dados estatísticos sobre crimes, dados sobre autorização da Força Nacional, dados sobre o Pronasci e repasses dos fundos e relatórios de inteligência.

Recursos em 1^a instância



Verifica-se no gráfico anterior que os assuntos que demandam maior recorrência em 1^a instância também são os temas relacionados com segurança pública, com maiores demandas direcionadas a SENASP, Gabinete do Ministro, e SENAPPEN. Destaca-se que os pedidos com recurso em 1^a Instância são analisados por chefes de Gabinetes ou Departamentos e Diretorias, a nível tático e operacional.

Recursos em 2^a instância



Observando os recursos no gráfico anterior, percebe-se que a PF e a PRF são as unidades que possuem maior número de processos tramitando com recursos de 2^a instância. Esses recursos são submetidos exclusivamente ao Ministro da Justiça e Segurança Pública, autoridade máxima do órgão.

11. Transparéncia ativa

Segundo o Regimento Interno vigente do Gabinete do ministro e as atribuições estabelecidas pelo Decreto Nº 11.103, de 24 de junho de 2022, à Ouvidoria- Geral - OUVG compete promover a transparéncia da gestão pública, o controle social, o acesso à informação e a abertura de dados. Por essa razão, a unidade é responsável por manter o menu "Acesso à Informação" do Portal do Ministério (gov.br/mj), em conformidade com Decreto Nº 9.690, de 2019, isto quer dizer que, a OUVG **monitors 28 páginas** residentes no menu supra, sendo responsável por atualizar algumas delas e cobrar atualização de outras páginas de responsabilidade das demais unidades desta Pasta, conforme a Portaria Nº 369, de 2019 de Transparéncia Ativa do MJSP.













12. Canais e Comunicação

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>, utilizada pela Ouvidoria-Geral, por meio da qual são registrados o recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), constituindo-se num canal integrado para registro de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público, bem como de pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria-Geral integra a Rede de Ouvidoria do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), constituindo-se no canal único para o recebimento de manifestações de ouvidoria relativas aos serviços públicos prestados pelas unidades centrais do MJSP, nos termos da Lei n 13.460/2017 (Lei de defesa do usuário do serviço público).

Nesse sentido, em 2023 a Ouvidoria-Geral reforçou as orientações para que todas as manifestações de ouvidoria que eventualmente recebidas por outras Unidades do Ministério, fossem encaminhadas à Ouvidoria-Geral para registro na Plataforma Fala.BR.

A Referida plataforma centraliza, também, todos os pedidos de informação dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais, e os amparados pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

Além desse canal eletrônico – indicado preferencialmente para o registro de manifestações - o cidadão pode encaminhar cartas, mensagens eletrônicas (e-mail: douv@mjsp.gov.br, para manifestações de Ouvidoria) ou realizar suas manifestações presencialmente, sem a necessidade de agendamento prévio.

13. Participação em Fóruns e Comitês sobre Ouvidoria e Transparência

1. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP. Presidência: Ouvidor-Geral do MJSP.

- Quantidades de Reuniões 2023: 2 (duas).
- Principais pautas discutidas: Portaria de Pessoal do Ministro Nº 197/2023, que designou os representantes para compor o Fórum; acompanhamento dos 27 veículos doados por meio do projeto “Em frente Brasil às Ouvidorias de Segurança Pública” pela SENASP; fiscalização do contrato de doação das viaturas às Ouvidorias correspondente a 36 (trinta e seis) meses de uso dos veículos; ofícios solicitando providências finais em relação à prestação de contas, pelo Sistema SEI, para todas as Ouvidorias do FNOSP; e, finalização junto à SENASP da prestação de contas do contrato; o Sr. Elizeu Soares Lopes, Chefe da Assessoria de Participação Social e Diversidade do MJSP, discorreu sobre as medidas tomadas quanto ao problema da segurança, sobre as viagens do Ministro aos estados para disponibilizar recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para as Secretarias e para as polícias, com viaturas e programas, e sobre o enfrentamento da violência nas escolas e o fortalecimento das Guardas Municipais e o Programa Nacional e Segurança Pública com Cidadania - PRONASCI.

2. Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI.

Coordenador: Ouvidor-Geral do MJSP.

- Quantidade de Reuniões: 12 (doze) Reuniões Ordinárias e 2 (duas) Reuniões Extraordinárias
- Sobre o CGDI: Criado pela Portaria do Ministro nº 2/2022, o Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI, faz parte do Sistema de Governança de Dados e Sistemas de Informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública – SG-MJSP, que é

caracterizado pelo conjunto de práticas gerenciais, mecanismos de liderança, estratégias e controles, instituídos com a finalidade de estabelecer o modelo de tomada e decisão nos assuntos relacionados à gestão, ao compartilhamento, à transparência e abertura de dados, às informações e sistemas de informação.

- Principais pautas discutidas: APROVADOS 179 (cento e setenta e nove) Acordos de Cooperação Técnica. O ACT se define como instrumento jurídico formalizado entre órgãos e entidades da Administração Pública ou entre estes e entidades privadas sem fins lucrativos, com o objetivo de firmar interesse de mútua cooperação técnica visando a execução de programas de trabalho, projetos/atividade ou evento de interesse recíproco, da qual não decorra obrigação de repasse de recursos entre os partícipes. **Foi dada ciência a 20 (vinte)**

Termos de Adesão à Rede do Programa Brasil MAIS - Rede MAIS.

APROVADOS 5 (cinco) documentos como Termo de Uso, Aviso de Privacidade e Relatório de Impacto referentes a sistemas/aplicativos que tratam de dados pessoais, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. O CGDI é o Comitê indicado a auxiliar a implementação da LGPD no MJSP, de acordo com a Portaria nº 2, de 28/01/2022.

3. Outros Comitês e Comissões que a Ouvidoria-Geral participa:

- Membro nato do Comitê de Governança Estratégica do MJSP – CGE;
- Membro nato do Comitê de Governança Administrativa do MJSP – CGA;
- Membro titular do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação e Comunicação – CGDSIC;

- Titular da Comissão Executiva do Programa de Integridade do MJSP – CEPI; e
- Membro titular da Comissão Técnica de Governança do Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social - CT-PNSP.

14. Outras Ações da Ouvidoria-Geral

Atualização Normativa:

Considerando as alterações ocorridas nos normativos infralegais sobre tratamento de manifestações de ouvidoria, sobretudo aquelas trazidas pela Portaria CGU nº 581, de 2021 (e alterações posteriores), assim como a publicação do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do MJSP e remaneja cargos em comissão e funções de confiança, encontra-se em fase de atualização a Portaria do Ministro que rege o funcionamento da Rede de Ouvidorias do MJSP – OuvJus, além de outros Normativos, com previsão de publicação em 2024.

Participações em eventos:

- I Seminário do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv - Conectando Vozes e Construindo Soluções.
Participaram do evento: a Coordenadora de Ouvidoria e a Chefe de Divisão de Ouvidoria.
- I Fórum de Ouvidorias das Américas - Democracia e Inclusão Social.
Participaram do evento: o Ouvidor-Geral e a Coordenadora de Ouvidoria.
- XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores - A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações.
Participaram do evento: o Ouvidor-Geral e a Coordenadora de Ouvidoria.

Proposta de ações para superar as dificuldades:

Devido a carência de força de trabalho, ainda não houve a implementação da prática de elaborar relatórios mensais com os principais problemas apontados pelos usuários de serviço público para posterior encaminhamento a algumas áreas do MJSP, contudo, essa é uma prática que se busca implementar, além da reestruturação da Ouvidoria.

15. Esclarecimentos a respeito de denúncias e canais específicos

A denúncia objeto de atribuição da Ouvidoria consoante inciso II do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, é o “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”. Portanto, refere-se a ato que indique prática de irregularidade ou ilícito que tenha como objeto a prestação de serviços públicos das unidades do MJSP e a conduta de seus agentes públicos (servidores, contratados ou estagiários), não abrangendo as notícias de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da Constituição Federal-CF, exceto se relacionadas aos seus serviços e à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Já a notícia de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da CF e nos termos do § 3º do art. 5º do Código de Processo Penal-CPP, quando não estiver relacionada aos seus serviços nem à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, deverá ser objeto de comunicação, por meio do canal abaixo indicado ou mediante comparecimento às Superintendências da PF nos estados ou à Corregedoria-Geral da PF, conforme contatos constantes do link Unidades.

16. Canal para comunicação de Crimes no site da PF:

<https://apps.pf.gov.br/r/comunicapf/comunicapf/comunicar-ocorrencia>

Cabe registrar a criação de canal específico para registro de denúncias dos atos do dia 08 de janeiros de 2023, o qual o Ministério da Justiça e Segurança Pública, através da Secretaria de Acesso à Justiça, mediante canal de e-mail (denuncia@mj.gov.br) criado em 09 de janeiro de 2023, constataram 102.407(Cento e dois mil e quatrocentos e sete) e-mails das mais de 107 mil mensagens recebidas destacesses e-mails foram encaminhados por 27.457 denunciantes com 121.588 arquivos anexados e mais de 62 mil links presentes, com menção, inclusive, a vários nomes de pessoas que participaram das ações no dia. A informação foi publicada em matéria registrada no portal oficial do Ministério da justiça e Segurança Pública.

Além desse canal também foram criados outros canais para apuração denúncias que não são objeto de denúncias de ouvidoria:

[Escola Segura](#) – Criado pela SENASP

[Multirão do preço justo – Combustíveis](#) – Criado pela SENACON

[Observatório Nacional de Violência contra jornalistas e Comunicadores](#) – Criado pela Senajus.

[Denúncia contra irregularidades em shows, festas, eventos e espetáculos artísticos ou culturais](#) - Criado pela do Consumidor

17. Conclusão

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública tem o compromisso de aprimorar, constantemente, o atendimento prestado aos cidadãos, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias de adaptações ao novo contexto institucional.

Em 2023, a Ouvidoria-Geral do MJSP tratou os processos e trabalhos sob sua competência, ressaltando a importância de sempre buscar aprimorar a qualidade do atendimento das políticas públicas oferecidas pelo Ministério.

Os assuntos discutidos nas manifestações estão diretamente relacionados aos serviços prestados pela administração pública, assim sendo, o relatório apresenta-se como uma ferramenta significativa para a tomada de decisão sobre as políticas públicas.

Logo, as manifestações dos usuários de serviços públicos são um indicador para os administradores do poder público.

Assim, no ano de 2024, manter-se-á o objetivo de buscar a constante melhoria no atendimento ao público, de maneira rápida, transparente e eficiente, objetivando posicionar a Ouvidoria-Geral como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança, na superação dos novos desafios e no aprimoramento das entregas realizadas à sociedade.