



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2024





## **Ministério da Justiça e Segurança Pública**

**Ricardo Lewandowski**

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública

**Manoel Carlos de Almeida Neto**

Secretário-Executivo

**Sérgio Gomes Velloso**

Ouvidor-Geral

# Sumário

- 1. APRESENTAÇÃO .....4
- 2. FORÇA DE TRABALHO .....5
- 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 .....6
- 4. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES .....10
- 5. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS .....12
- 6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....13
- 7. AÇÕES EXITOSAS E PRINCIPAIS DIFICULDADES .....14
- 8. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS .....15
- 9. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – REDE SIC .....16
- 10. DADOS QUALITATIVOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....17
- 11. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....24
- 12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....25
- 13. PARTICIPAÇÃO EM FÓRUNS E COMITÊS .....26
- 14. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL.....30
- 15. CONCLUSÃO .....31



A Ouvidoria Pública é uma ferramenta essencial à Democracia, promovendo a cidadania e constituindo um espaço de acolhimento e participação social. Atua como canal direto entre os cidadãos e o Estado, contribuindo para uma gestão mais eficiente e transparente.

Sua principal função é tratar manifestações dos usuários dos serviços públicos, relacionadas à participação, proteção e defesa de direitos. Compete à Ouvidoria receber, analisar e encaminhar respostas sobre pedidos de acesso à informação e demandas como elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, sendo esta a unidade exclusiva para o recebimento destas últimas.

Com presteza, compromisso e imparcialidade, a Ouvidoria fortalece a participação popular e aprimora os serviços públicos, preservando direitos e prevenindo litígios contra a Administração Pública. Seu acesso é ágil e amplamente utilizado pelo público interno e externo.

No âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), a Ouvidoria-Geral desempenha papel fundamental na transparência e fiscalização das entregas institucionais. Atua como interlocutora entre a Pasta e a sociedade, integrando a Rede do Serviço de Informação ao Cidadão (Rede SIC) e a Rede de Ouvidorias (OuvJus), garantindo a disseminação de informações e o fortalecimento do controle social.

A Ouvidoria-Geral é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro, supervisionando atividades de ouvidoria e transparência, e integrando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Suas competências estão estabelecidas no Anexo I do Decreto nº 11.348/2023, que estabelece:

"Art. 6º À Ouvidoria-Geral compete:

I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 10 do Decreto nº 9.492/2018;

II - Planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar atividades e resultados decorrentes da







## Composição da Equipe

A Ouvidoria-Geral é composta por um total de 16 pessoas, entre Servidores Públicos, Prestadores de Serviços Terceirizados e Estagiário, distribuídas em diferentes funções.

## Áreas de Atuação

A equipe está organizada em: Ouvidor-Geral, Coordenação de Ouvidoria, Recepção, Divisão de Ouvidoria, Serviço de Informações ao Cidadão SIC-Central e Comitês.

## Competências

A esse respeito, destaca-se que as análises de demandas típicas de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação são realizadas na Divisão de Ouvidoria e no SIC-Central, respectivamente.



# Manifestações de Ouvidoria Recebidas em 2024

**15.374**

## Total de Manifestações

Manifestações típicas de ouvidoria recebidas durante o ano de 2024

**12.251**

## Total de Manifestações de competência do MJ



**3.123**

## Encaminhadas para outros órgãos

Em razão de suas respectivas atribuições.

**1.308**

## Tratadas na Unidade

manifestações recebidas foram tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral, sem a necessidade de encaminhamento às áreas técnicas. Nesses casos, a unidade orienta o(a) cidadão(ã) a registrar a manifestação na instituição adequada, fornece informações sobre como e onde realizar o registro e esclarece as competências deste Ministério.

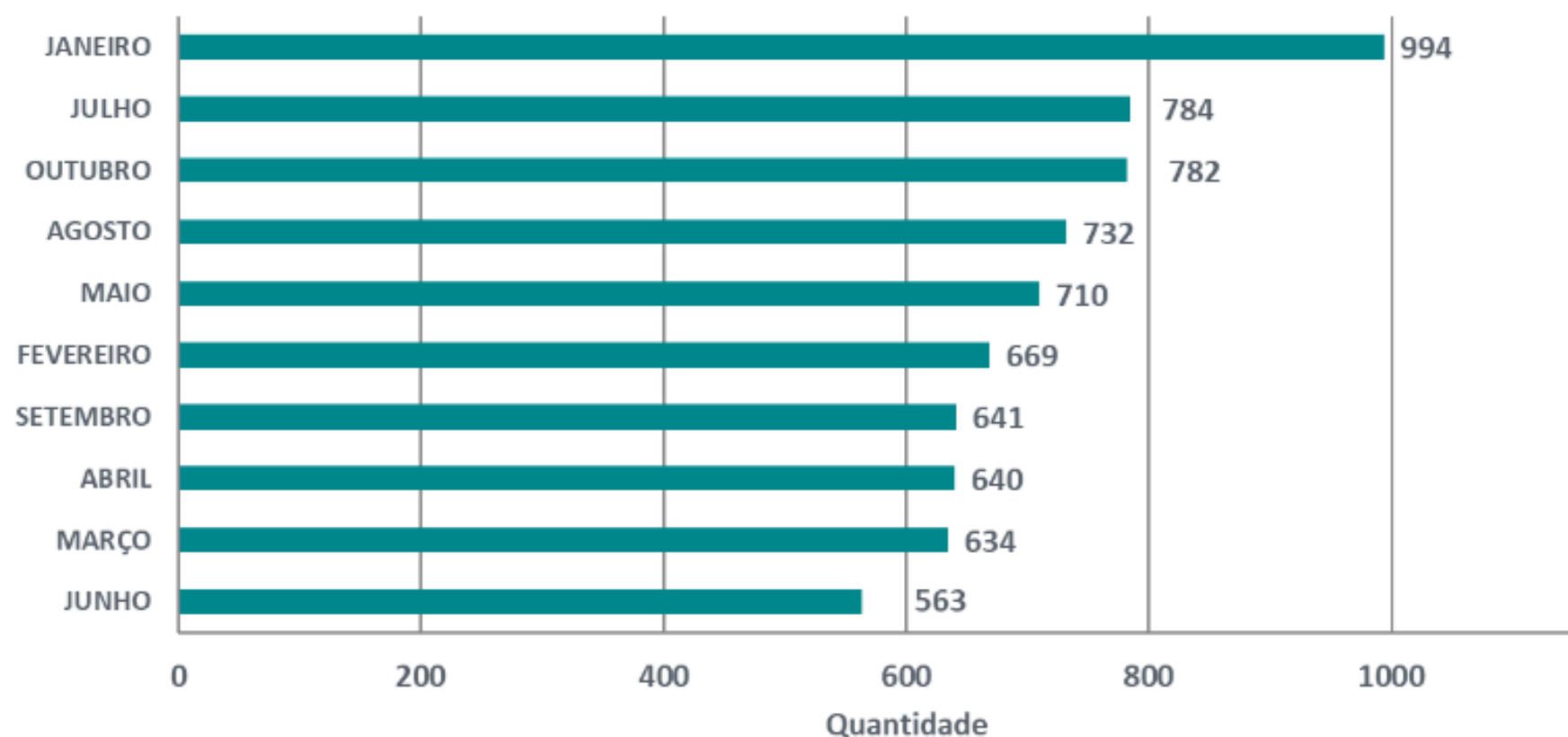
**2.585**

## Demandas arquivadas

A maioria por duplicidade, (1.426) por falta de clareza ou insuficiência de dados, (1.121) por falta de urbanidade (22), por ser inadequada (7) ,por perda de objeto (6), dentre outras

O grau de resolutividade indicado pelos usuários é de 99,45%, com prazo médio para resposta de 13 dias, e 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo. Todas as manifestações são analisadas de forma individual, o que requer ação dos analistas de ouvidoria.

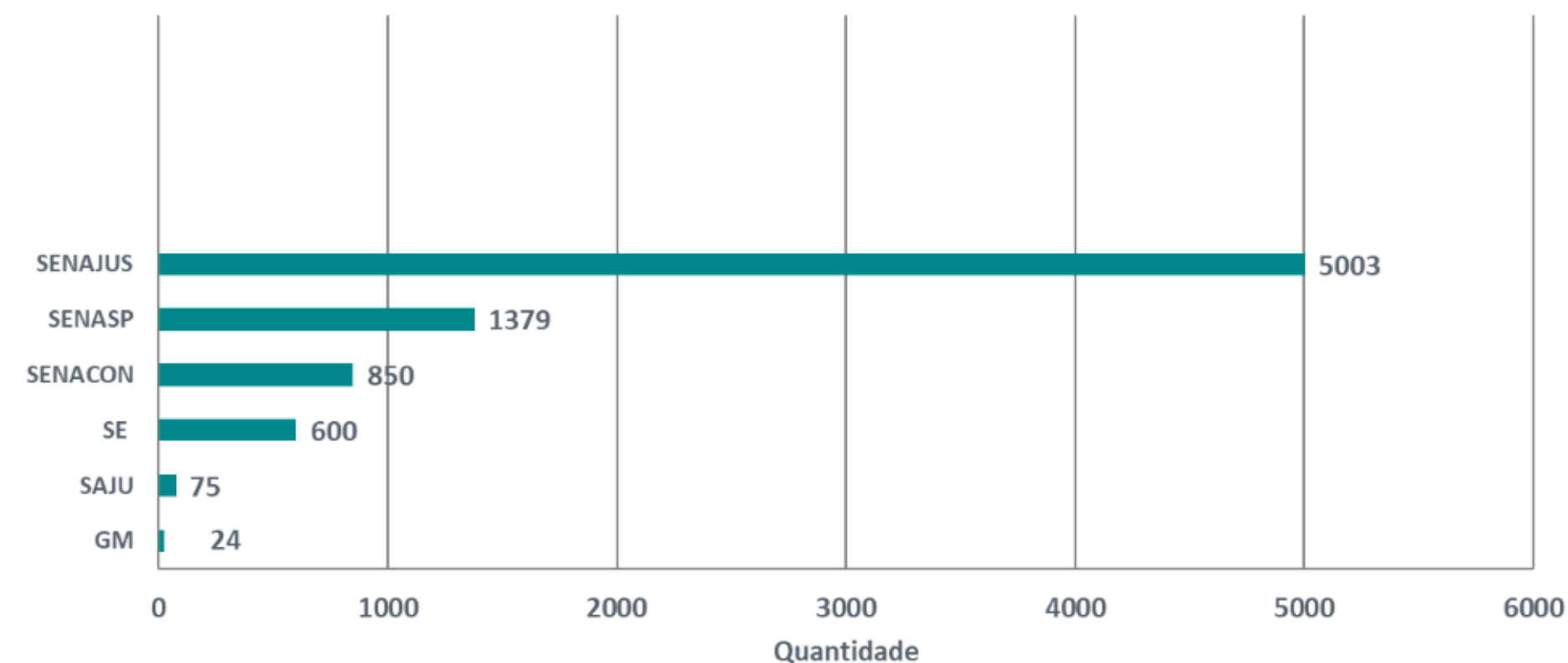
Manifestações por Mês



O gráfico acima está organizado por maior quantidade de manifestações. Registre-se que, todas as manifestações de ouvidoria são analisadas de forma individual, o que requer ação dos analistas de ouvidoria. Neste sentido, a Ouvidoria realiza uma análise prévia (triagem) de todas as manifestações recebidas, resultando em uma das seguintes ações: tramitação para alguma unidade do MJSP; arquivamento; ou encaminhamento ao órgão competente. Em determinados casos, a competência recai sobre órgãos que não aderiram ao Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Diante disso, realiza-se uma pesquisa para verificar se o órgão responsável possui ouvidoria, permitindo que o(a) cidadão(ã) entre em contato diretamente.

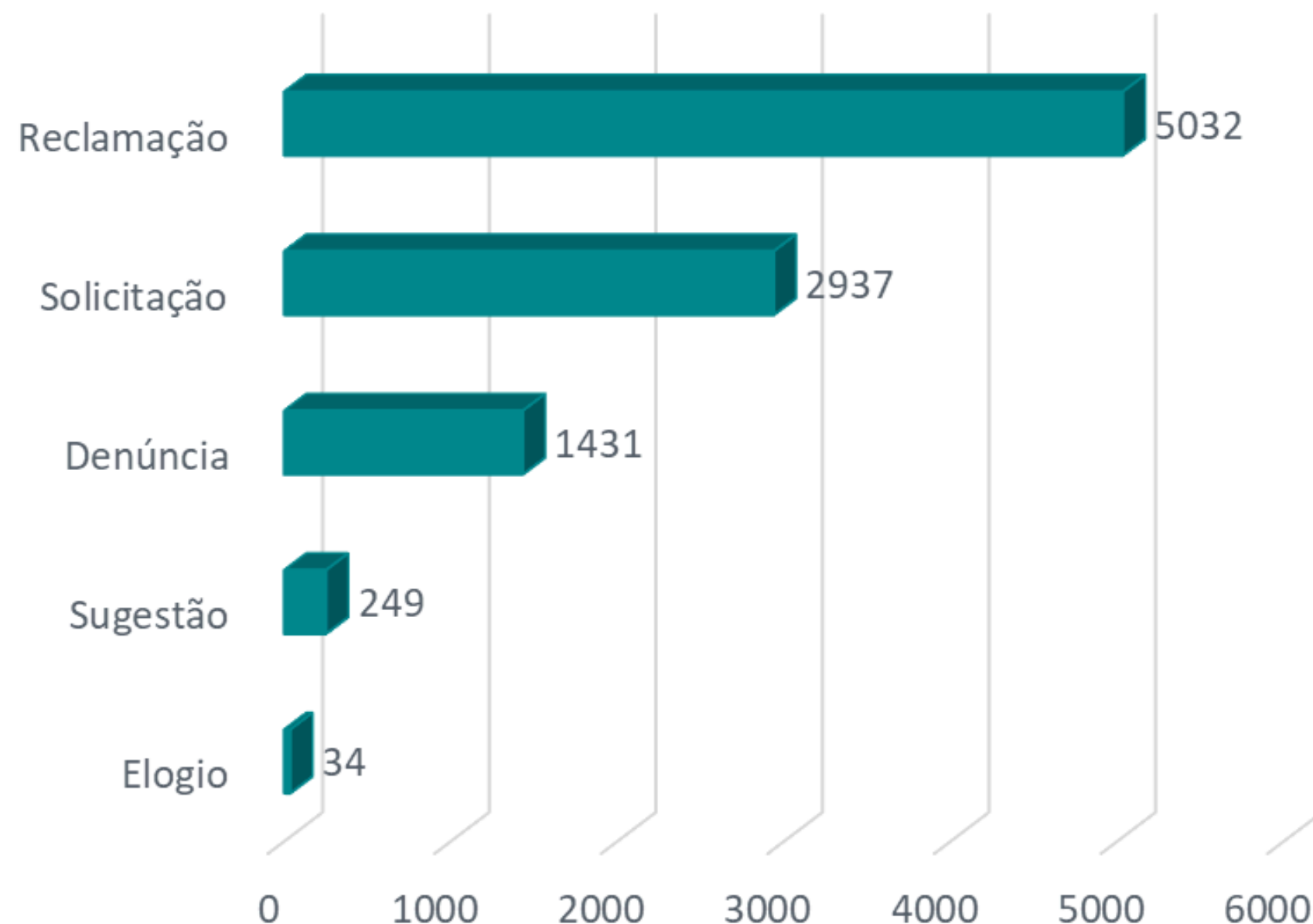
Tramidos para a unidade



Desde dezembro de 2024, a Plataforma Fala.BR passou a permitir o encaminhamento externo de manifestações, o que possibilita direcionar manifestações a órgãos não aderentes à plataforma. Atualmente, a Ouvidoria-Geral realiza pesquisas para identificar se o órgão competente disponibiliza, em seu site oficial, um endereço eletrônico da ouvidoria. Havendo tal informação, procede-se ao encaminhamento externo e elabora-se uma resposta conclusiva ao(à) cidadão(ã), contendo detalhes sobre o encaminhamento.

No gráfico acima está o levantamento detalhado referente às manifestações tramitadas para as unidades centrais, excluídas aquelas tratadas diretamente pela ouvidoria, arquivadas ou ainda encaminhadas a outros órgãos.

# Tipos de Manifestações Recebidas em 2024



A partir de 2022, a Ouvidoria-Geral utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para tratar as manifestações de ouvidoria. Em conformidade com o contido na Portaria CGU N.º 116, de 18 de março de 2024. Assim, as manifestações recebidas por outros canais, como e-mail, carta ou via SEI – Sistema Eletrônico de Informações, são imediatamente cadastradas na Plataforma.

A Ouvidoria também realiza atendimentos presenciais do público externo ou interno do MJSP, nos quais, com o consentimento do(a) cidadão(ã), são registrados no Fala.BR no momento do acolhimento. Nesse contexto, destaca-se que, no referido exercício, foram realizados 86 (oitenta e seis) atendimentos.

Quanto à assistência por telefone, a equipe da Ouvidoria recebe diariamente inúmeras ligações, nas quais orienta-se a pessoa a protocolar sua manifestação diretamente nos meios disponíveis. Em casos de dificuldade, sugere-se o envio de correspondência eletrônica para o e-mail ([douv@mj.gov.br](mailto:douv@mj.gov.br)), para prosseguimento do acesso ao sistema de ouvidoria. Ressalta-se, entretanto, que por razões de segurança, em decorrência da ausência de equipamentos próprios que assegurem o exato registro do relato oral do(a) interessado(a), tais demandas não são registradas no sistema de ouvidoria.

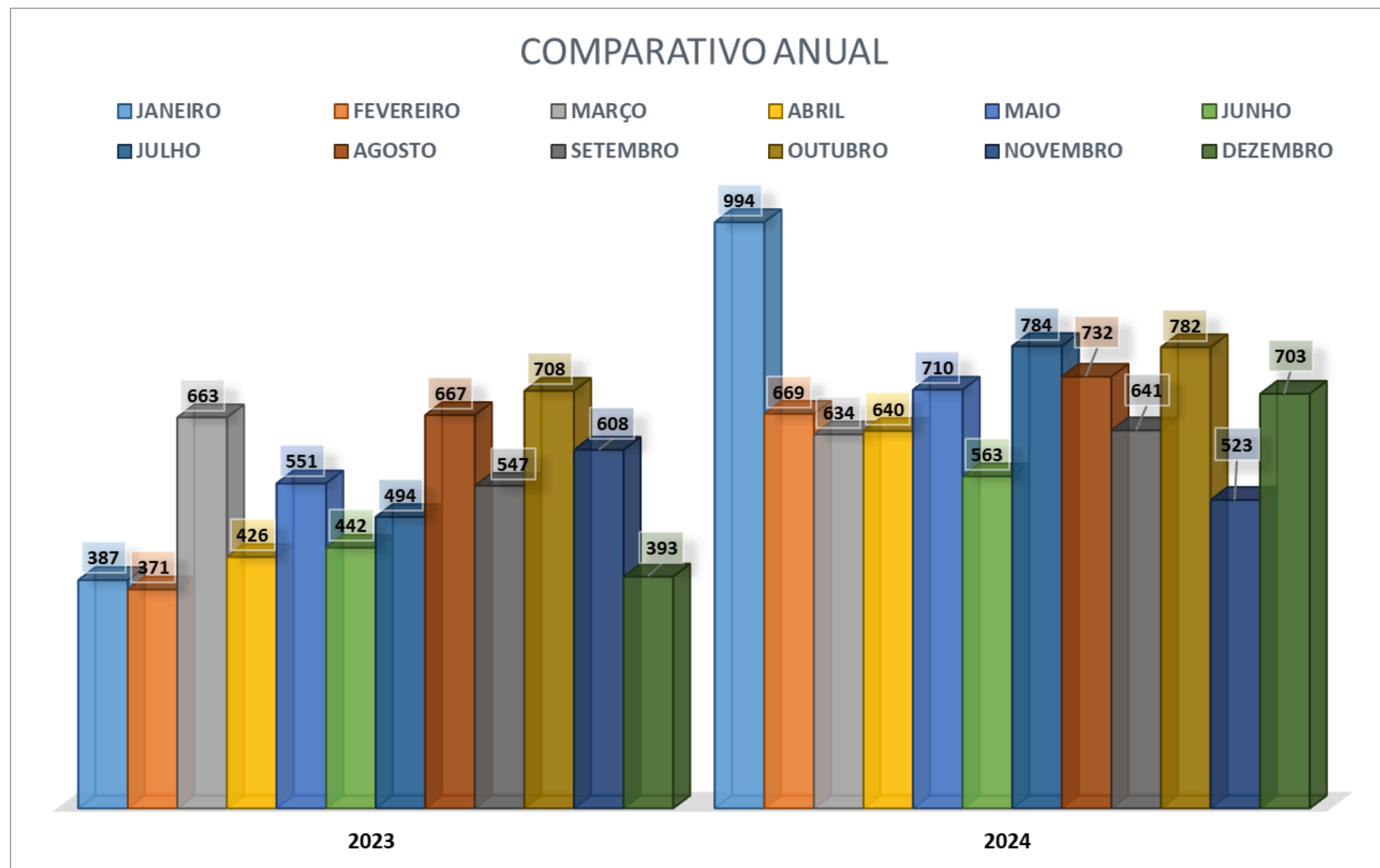




Ao realizar uma análise gerencial dos principais motivos das manifestações, observa-se que os mais recorrentes são: reclamações relacionadas ao atraso na análise dos processos de naturalização; reclamações envolvendo relações de consumo; e solicitações ou reclamações referentes ao Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI).

Esses temas estão sob a responsabilidade, respectivamente, da Secretaria Nacional de Justiça (Senajus), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e da Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp), que apresentam o maior número de manifestações registradas, conforme indicado no gráfico.





O gráfico acima apresenta um comparativo, em relação aos anos anteriores, das manifestações encaminhadas para as unidades centrais, desconsiderando aquelas tratadas diretamente pela Ouvidoria, arquivadas ou encaminhadas para outros órgãos.



# ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

1

## Morosidade em Processos

Insatisfação dos cidadãos com a morosidade na publicação dos processos de naturalização no Diário Oficial da União.

2

## Instabilidade de Sistemas

Reclamações sobre a instabilidade do site e-certidão, utilizado para emissão de certidões positivas e negativas de naturalização.

3

## Relações de Consumo

Reclamações relacionadas às relações de consumo, especialmente envolvendo empresas de turismo.

4

## Bolsa Formação

Dúvidas e reclamações recorrentes durante a abertura do ciclo de inscrições para o programa Bolsa Formação do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP). Muitas vezes, os interessados perdem o prazo de inscrição ou não cumprem as exigências do edital, o que leva a um aumento significativo nas manifestações encaminhadas à ouvidoria.







## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### Força-Tarefa para Processos

1

Em resposta às reclamações sobre o atraso na publicação dos nomes dos naturalizados no Diário Oficial da União, a Senajus organizou uma força-tarefa para acelerar a análise dos processos de cidadania, visando a oferecer um serviço mais ágil e eficiente.

### Melhorias no Sistema e-certidão

2

Quanto à instabilidade do site e-certidão, a Senajus, em parceria com a Secretaria-Executiva (SE), implementou correções no sistema e atualizações no aplicativo para melhorar o atendimento ao público. Paralelamente, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) vem trabalhando continuamente no aprimoramento de um aplicativo móvel seguro.

### Uso de Inteligência Artificial

3

Destaca-se ainda que, a Senajus adotou o uso da Inteligência Artificial para agilizar o checklist da análise inicial de processos e mantém os dados disponíveis no “Senajus na palma da mão”, acessível em [A Senajus adotou o uso da Inteligência Artificial para agilizar o checklist da análise inicial de processos e mantém os dados disponíveis no "Senajus na palma da mão".](#)

### Orientação ao Consumidor

4

Em relação às reclamações sobre as relações de consumo, a Senacon orienta os cidadãos a registrarem as ocorrências no portal consumidor.gov e utiliza esses dados para definir indicadores e ações sancionatórias. Essas iniciativas foram acompanhadas pela Ouvidoria-Geral, que utiliza as manifestações dos cidadãos como base para orientar as áreas técnicas na busca por um serviço público de maior qualidade.





No exercício de 2024, a Ouvidoria-Geral do MJSP obteve avanços significativos na gestão das manifestações, especialmente na redução do tempo de resposta aos pedidos de acesso à informação e no aumento da resolutividade das demandas. O aprimoramento do uso da plataforma Fala.BR permitiu um tratamento mais eficiente das solicitações, reduzindo o tempo médio de resposta para 13 dias, abaixo do limite legal.

Destaca-se, a instabilidade técnica da plataforma e-certidão e o alto volume de manifestações relativas ao PRONASCI as quais demandam esforços adicionais da equipe.

### **Para superar esses desafios, propõe-se:**

Integração aprimorada das unidades setoriais: Implementação de um fluxo interno otimizado de tramitação de manifestações. (Prazo: junho de 2025, Responsável: Coordenação de Ouvidoria);

**Modernização do sistema e-certidão:** Desenvolvimento de soluções tecnológicas para evitar instabilidades e falhas na emissão de certidões de naturalização. (Responsável: STI/MJSP);

**Divulgação em Transparência Ativa:** Criação de páginas específicas para esclarecimentos e orientações sobre as temáticas mais recorrentes em manifestações e pedidos de acesso à informação, com o objetivo de reduzir a reincidência dessas demandas (Responsável: ASCOM e a unidade responsável pela temática);

**Capacitação da equipe:** Treinamento contínuo sobre a legislação vigente e boas práticas em atendimento ao público. (Responsável: Ouvidoria - Geral).



## INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS

A Ouvidoria-Geral do MJSP realiza monitora a atualização dos serviços prestados pelo Ministério, utilizando como base as manifestações registradas na plataforma Fala.BR. O principal método utilizado é a análise quantitativa e qualitativa dos dados, identificando padrões recorrentes e pontos de melhoria.

Os resultados indicam avanços na transparência e resolutividade das respostas. Houve uma redução no tempo de atendimento e um aumento na satisfação dos usuários, conforme aferição realizada via pesquisa eletrônica.

As melhorias implementadas incluem a revisão dos fluxos internos, a otimização da plataforma eletrônica, divulgação em transparência ativa e a capacitação dos servidores responsáveis pelo atendimento.

A Carta de Serviços do MJSP está atualizada e disponível para consulta pública em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-justica-e-seguranca-publica>.

Outrossim, foram identificados os Pontos Focais responsáveis por cada serviço prestado pelo Órgão, e já estão em posse da equipe transformação digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública da Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI/SE





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 n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O SIC-CENTRAL é uma unidade de serviço que pertence à Ouvidoria-Geral 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 n.º 681, de 5 de dezembro de 2019 do Ministério da Justiça e Segurança Pública.**

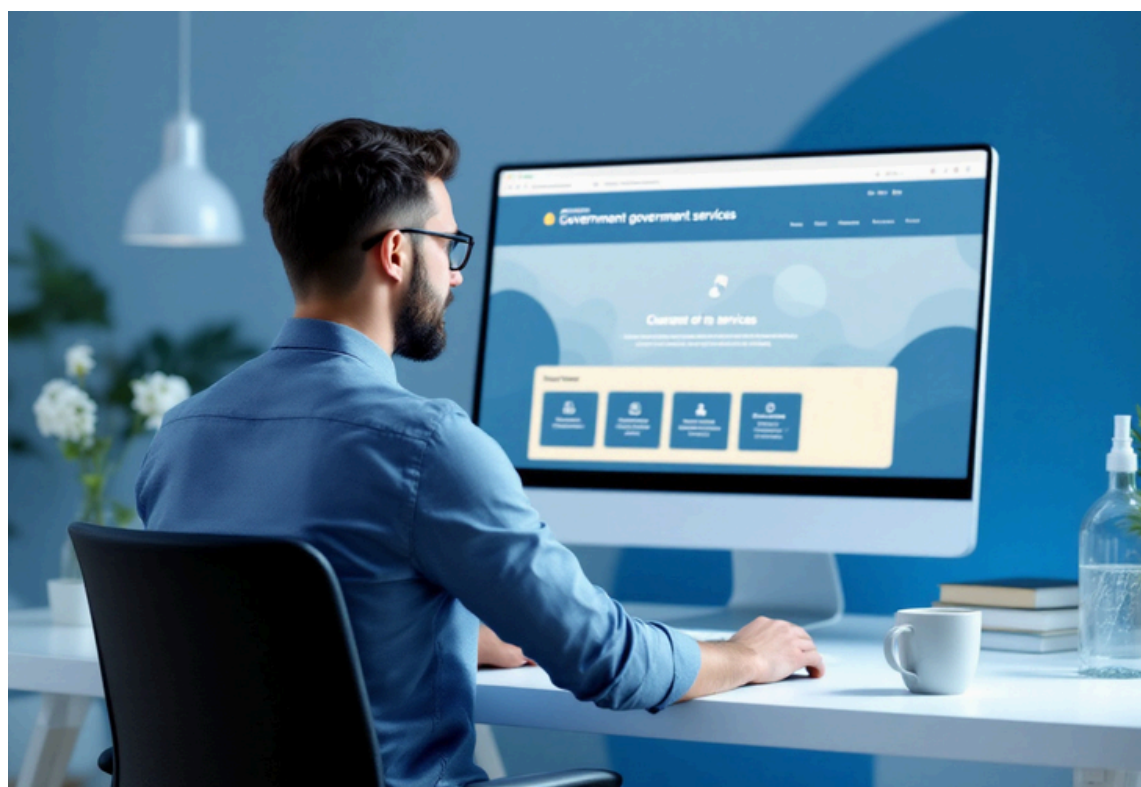
É importante frisar que todos os pedidos possuem prazos, e seus estágios passam pelo SIC-Central da Ouvidoria-Geral, com um destaque especial para os Recursos em Segunda Instância, os quais possuem análise minuciosa por parte do Ouvidor-Geral, e são enviados em sede recursal ao Ministro de Estado da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

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.**







## Volume de Pedidos

O portal Fala.BR recebeu no ano de 2024 um total de **5.768 pedidos** destinados aos órgãos de assistência direta e imediata, bem como às unidades específicas e singulares do MJSP.



## Tempo de Resposta

Observa-se uma melhora no tempo médio de respostas: No ano de 2024, o prazo para as respostas foi de **16,54 dias**, enquanto no ano de 2023 era de 19,47 dias.



## Triagem e Encaminhamento

O SIC-CENTRAL realiza triagem dos pedidos, garantindo o encaminhamento correto. Em 2024, recebeu 961 pedidos, sendo 450 encaminhados para outros órgãos e 511 convertidos em demandas típicas de ouvidoria.





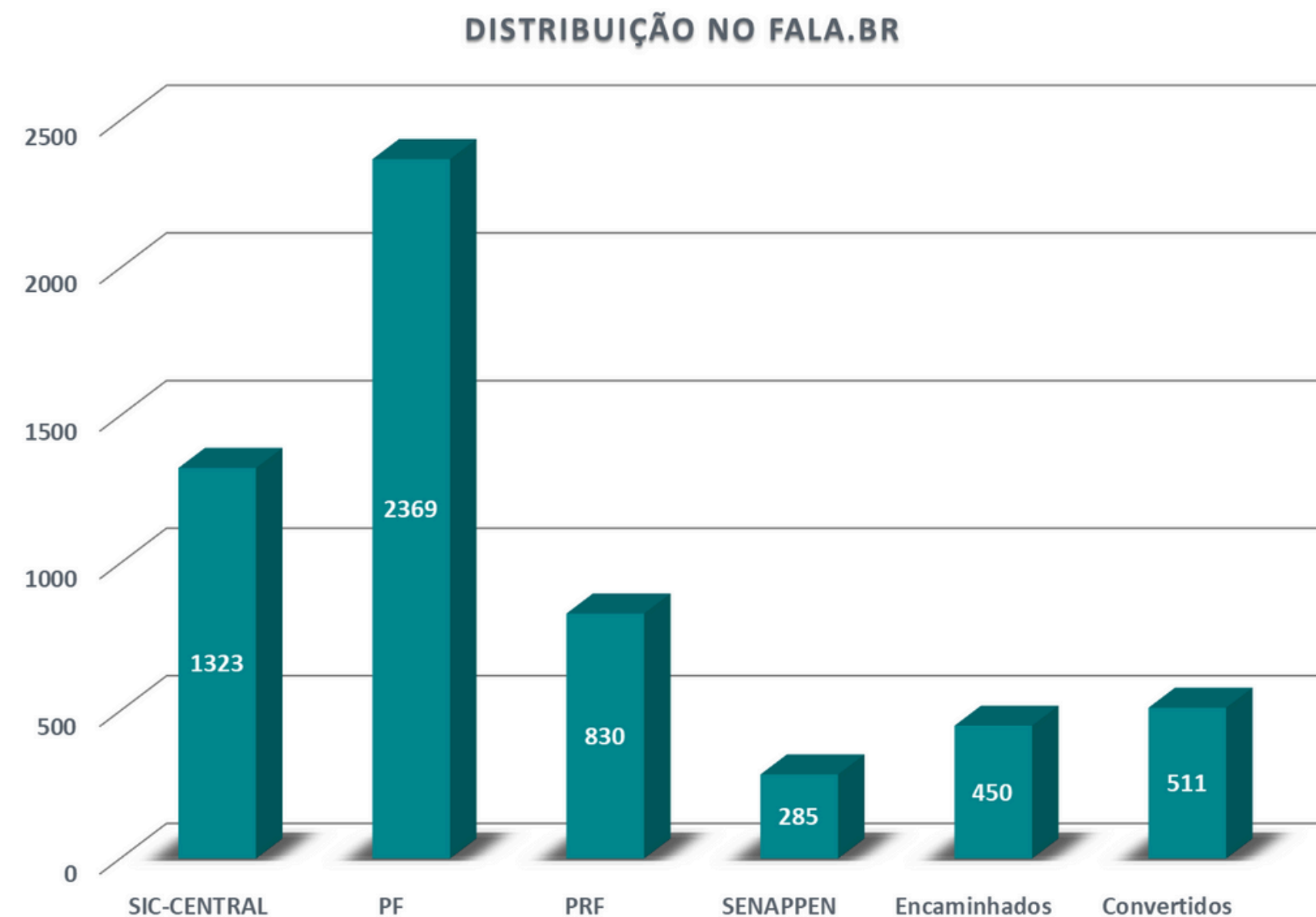
# Dados Qualitativos dos Pedidos de Acesso à Informação

O portal Fala.BR recebeu no ano de 2024 um total de **5.768** (cinco mil, setecentos e sessenta e oito) pedidos destinados aos órgãos de assistência direta e imediata, bem como às unidades específicas e singulares do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP).

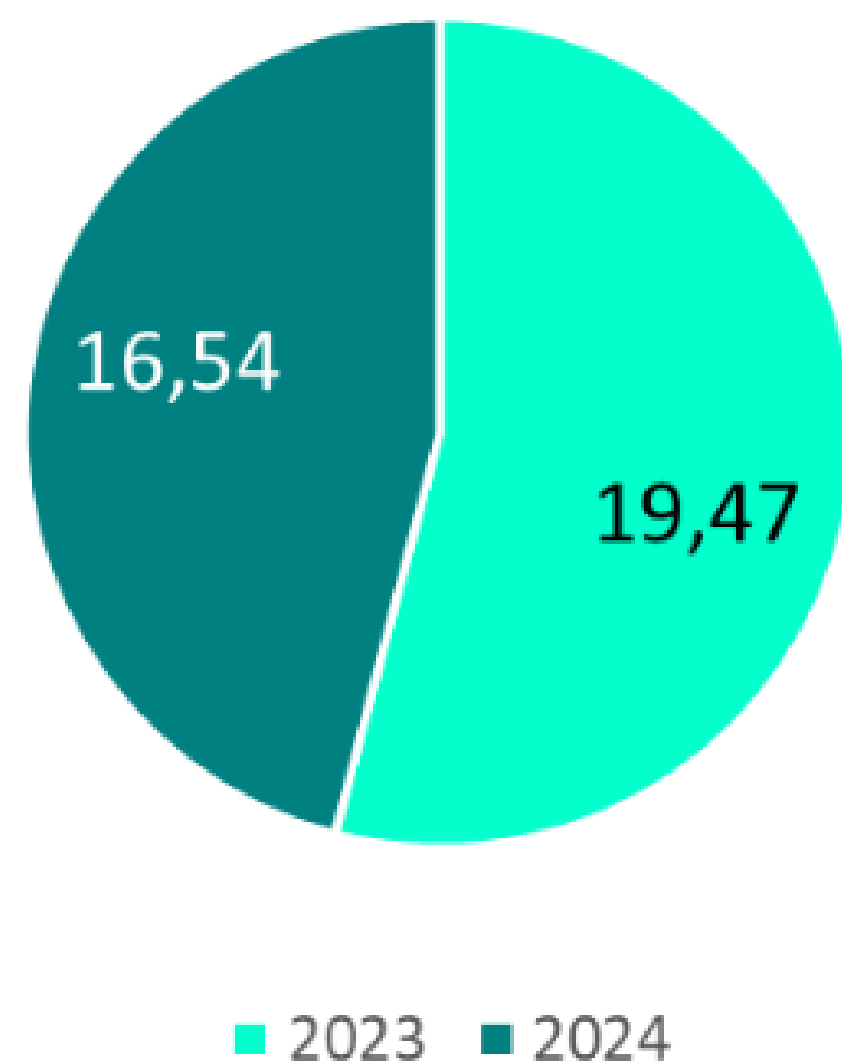
Esses pedidos foram registrados para as seguintes unidades do MJSP:

As unidades da Polícia Federal (PF), Polícia Rodoviária Federal (PRF), Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), Secretaria Nacional de Políticas Penais (SENAPPEN), Secretaria Nacional de Justiça (SENAJUS), Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), Secretaria-Executiva (SE), Ouvidora-geral (OUV), Consultoria Jurídica (CONJUR), Secretaria de Acesso à Justiça (SAJU), Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos (SAL), Gabinete do Ministro (GM), Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD), Comissão de Ética (CE), Secretaria de Direitos Digitais (SEDIGI), Assessoria Especial de Assuntos Internacionais (ASINT), Corregedoria-Geral (COGER) e Assessoria Especial de Controle Interno (AECI).

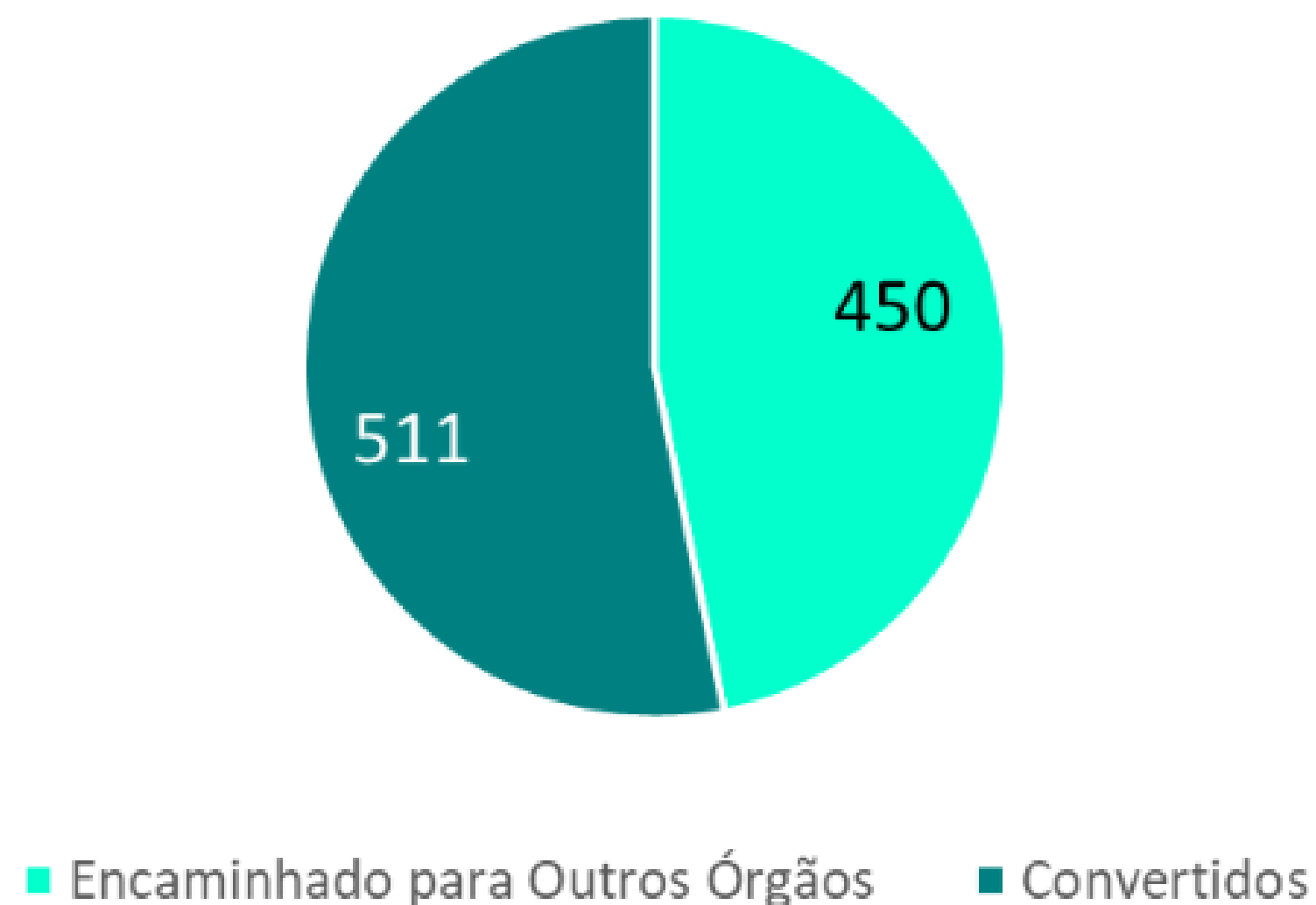
As unidades que compõem o SIC-CENTRAL são SENASP, SENAJUS, SE, SAL, SENAD, SEDIGI, SAJU, GM, SENACON e Assessorias Especiais.



Observa-se uma melhora no tempo médio de respostas: No ano de 2024, O prazo para as respostas foi de 16,54 dias, enquanto no ano de 2023 era de 19,47 dias.



Também se registra que o SIC-CENTRAL realiza triagem dos pedidos, os quais são de competências de outros órgãos e precisa garantir o encaminhamento correto, incluindo os pedidos iniciais de suas unidades com autonomia (PF, PRF e SENAPPEN), além de converter aquelas as quais não fazem parte do escopo da Lei de Acesso à Informação e se enquadram como manifestações de ouvidoria. No ano de 2024, o Serviço recebeu um total de 961 (novecentos e sessenta e um) pedidos, sendo 450 (quatrocentos e cinquenta) encaminhados para outros órgãos e 511 (quinhentos e onze) convertidos em demandas típicas de ouvidoria.



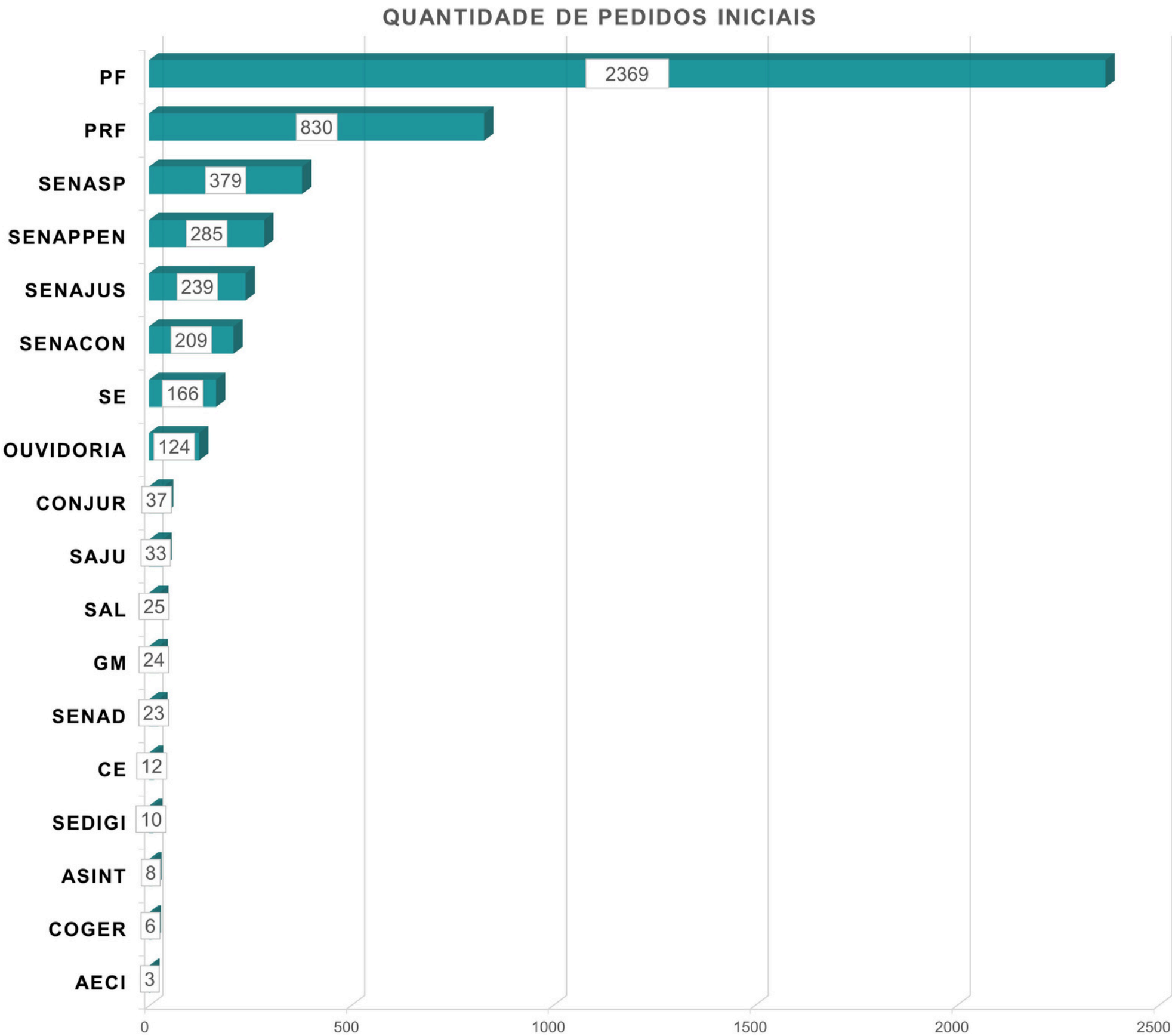
No gráfico abaixo, referente aos pedidos iniciais e recursais, percebe-se que as unidades que possuem o maior número de pedidos são as responsáveis pelas políticas de Segurança Pública, na seguinte ordem de mais demandadas: PF, PRF, SENASP e SENAPPEN.

Importa ressaltar que não estão computados os dados relativos às autarquias vinculadas CADE – Conselho Administrativo de Defesa Econômica e ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, uma vez que os recursos em 2ª Instância são respondidos diretamente pelas respectivas autoridades máximas, nos termos da [Portaria GM-MJ nº 681, de 5 de dezembro de 2019](#).

Pontua-se que a Polícia Federal (PF), a Polícia Rodoviária Federal (PRF) e a Secretaria Nacional de Políticas Penais (SENAPPEN) possuem autonomia para responder diretamente aos pedidos iniciais e recursos destinados aos chefes hierárquicos, o que quer dizer que o SIC-Central não tem acesso aos pedidos iniciais em tempo de análise.

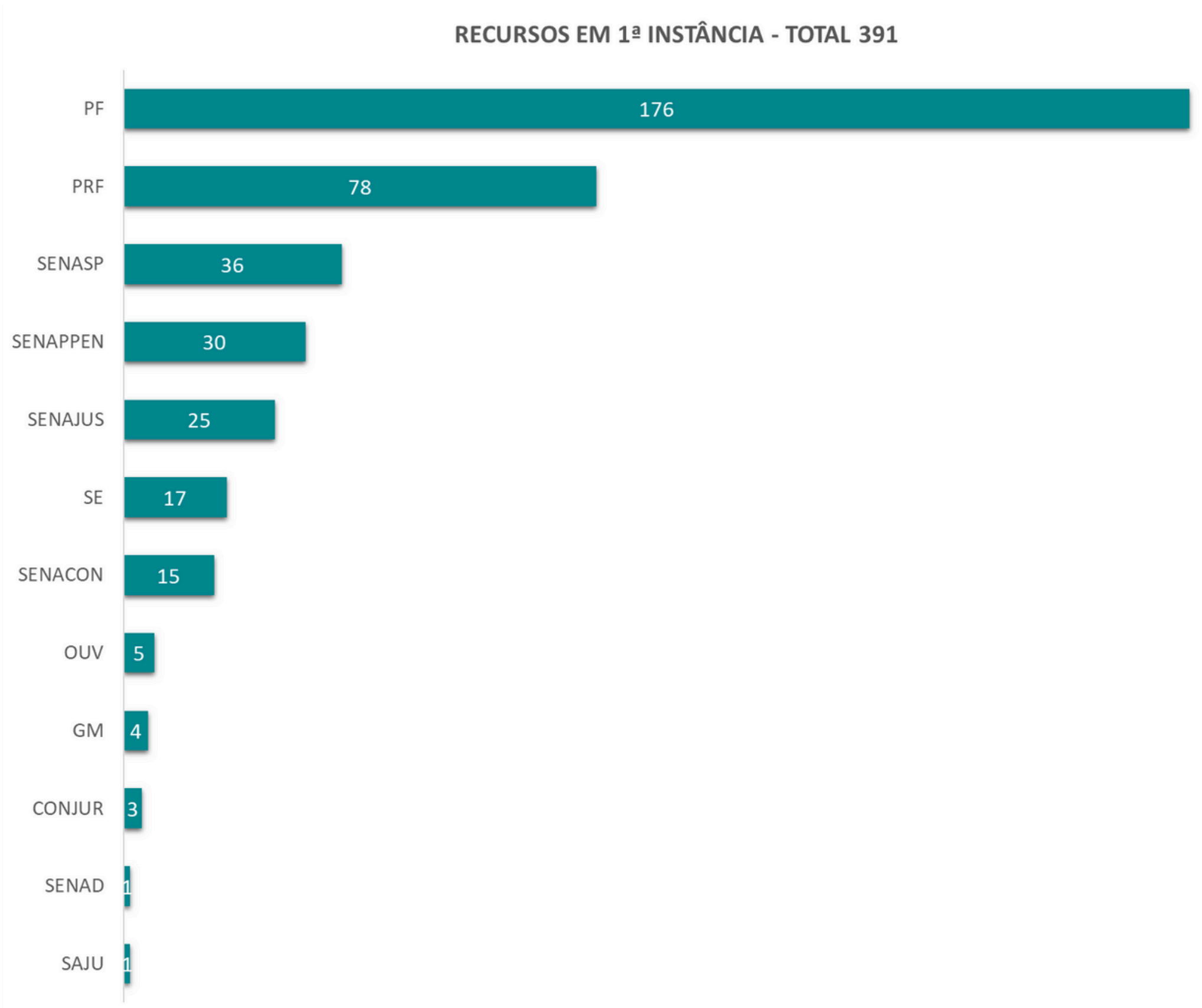
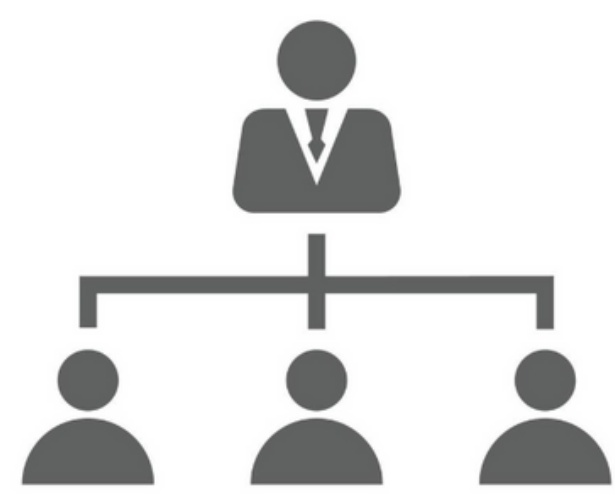
Entretanto, é importante destacar que o Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública responde a todos os recursos em 2ª Instância destinados a essas unidades.

Das unidades do órgão central do MJSP, isto é, sem autonomia para responder aos recursos em 2ª Instância, percebe-se que a SENASP é a mais demandada, e em sequência a SENAJUS, a SENACON, a SE e a Ouvidoria-Geral.



No gráfico, as unidades mais recorridas em 1ª Instância, decisões em grau de recurso pelos chefes hierárquicos das respectivas unidades do MJSP, também são as unidades responsáveis pelas temáticas relacionadas à Segurança Pública, e constam computados os tipos de decisão registrados no âmbito do SIC-Central.

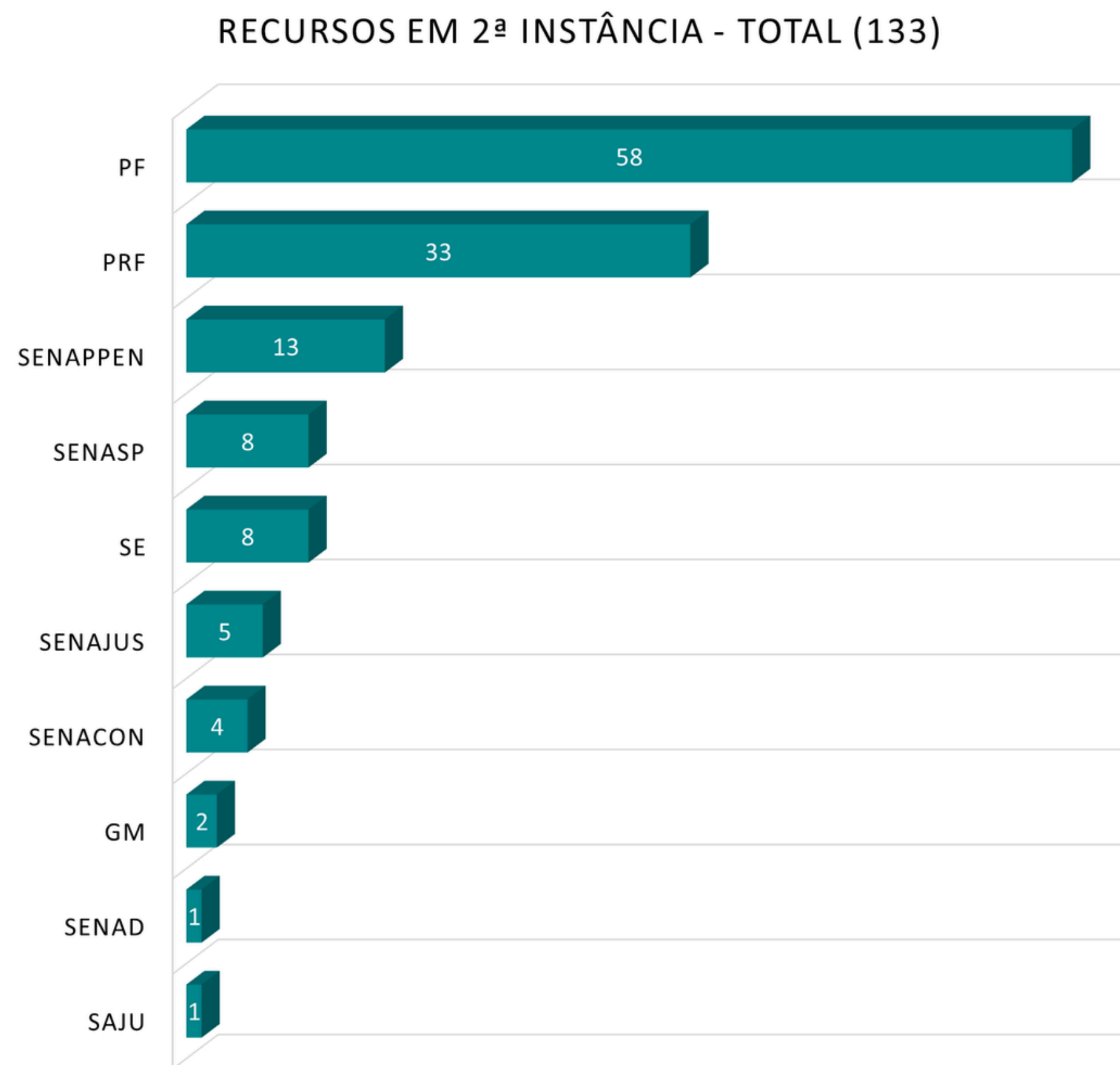
A Saju, senad, CONJUR, GM e a Ouvidoria estão entre as unidades que possuem menos recursos.





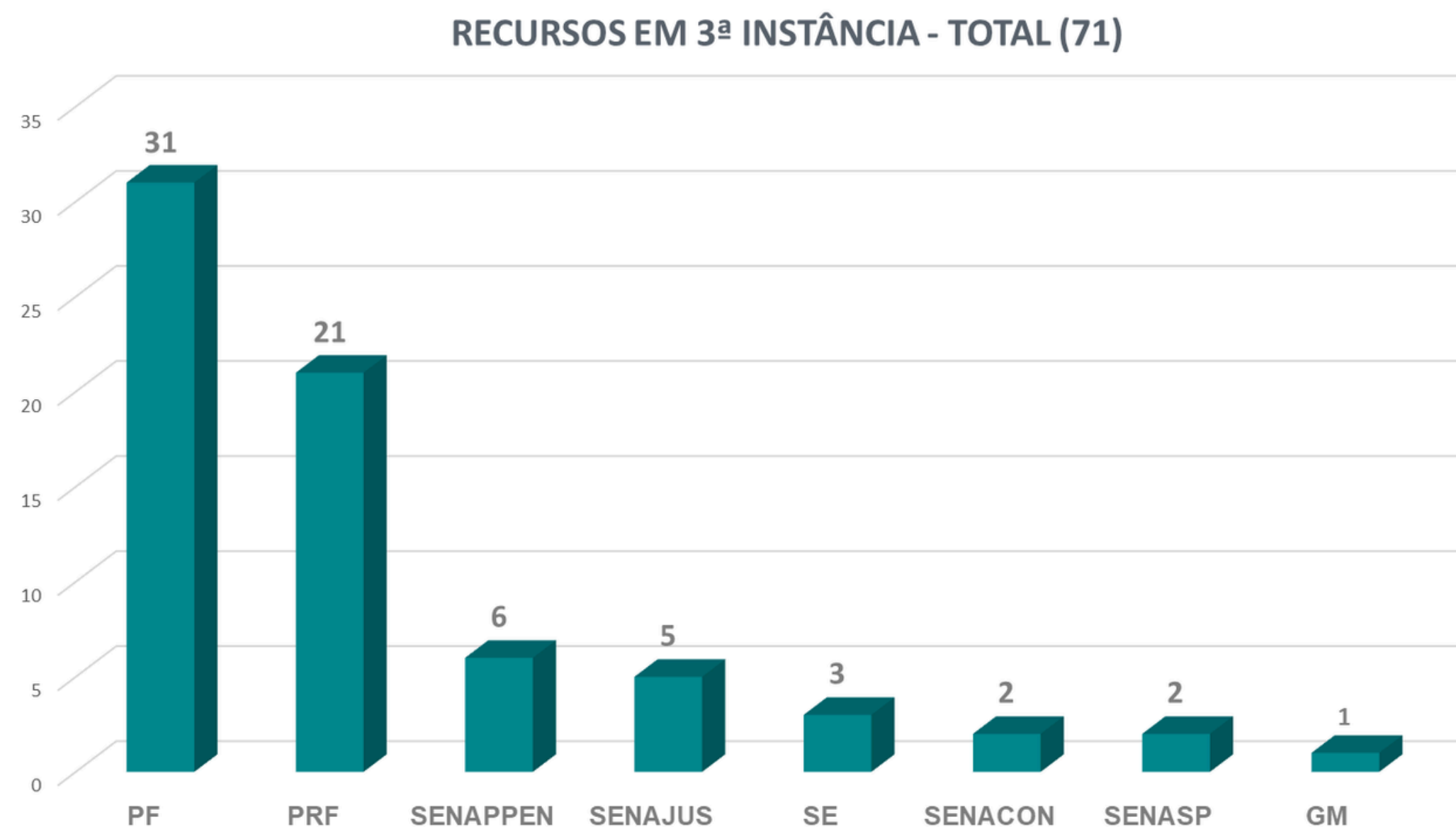
O Total de recursos em 2ª instância somam 133 recursos. As unidades mais recorridas em 2ª Instância, as quais são decididas pelo Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, também são as responsáveis pelas temáticas relacionadas à Segurança Pública, e constam computados os tipos de decisão registrados no âmbito do SIC-Central.

As 05 unidades que apresentaram mais recursos são: PF, PRF, SENAPPEN, SENASP e SENAJUS.



Os recursos de 3ª instância, decididos perante a Controladoria-Geral da União (CGU), totalizaram 71 (setenta e um) recursos, destinados às seguintes unidades: Polícia Federal (PF), Polícia Rodoviária Federal (PRF), Secretaria Nacional de Políticas Penais (SENAPPEN), Secretaria Nacional de Justiça (SENAJUS), Secretaria Executiva (SE), Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e Gabinete do Ministro (GM).

A maior parte dos pedidos está relacionada a informações sobre inquéritos policiais e dados estatísticos sobre armas (PF); multas de trânsito (PRF); e o Sistema Penitenciário Federal (SENAPPEN).

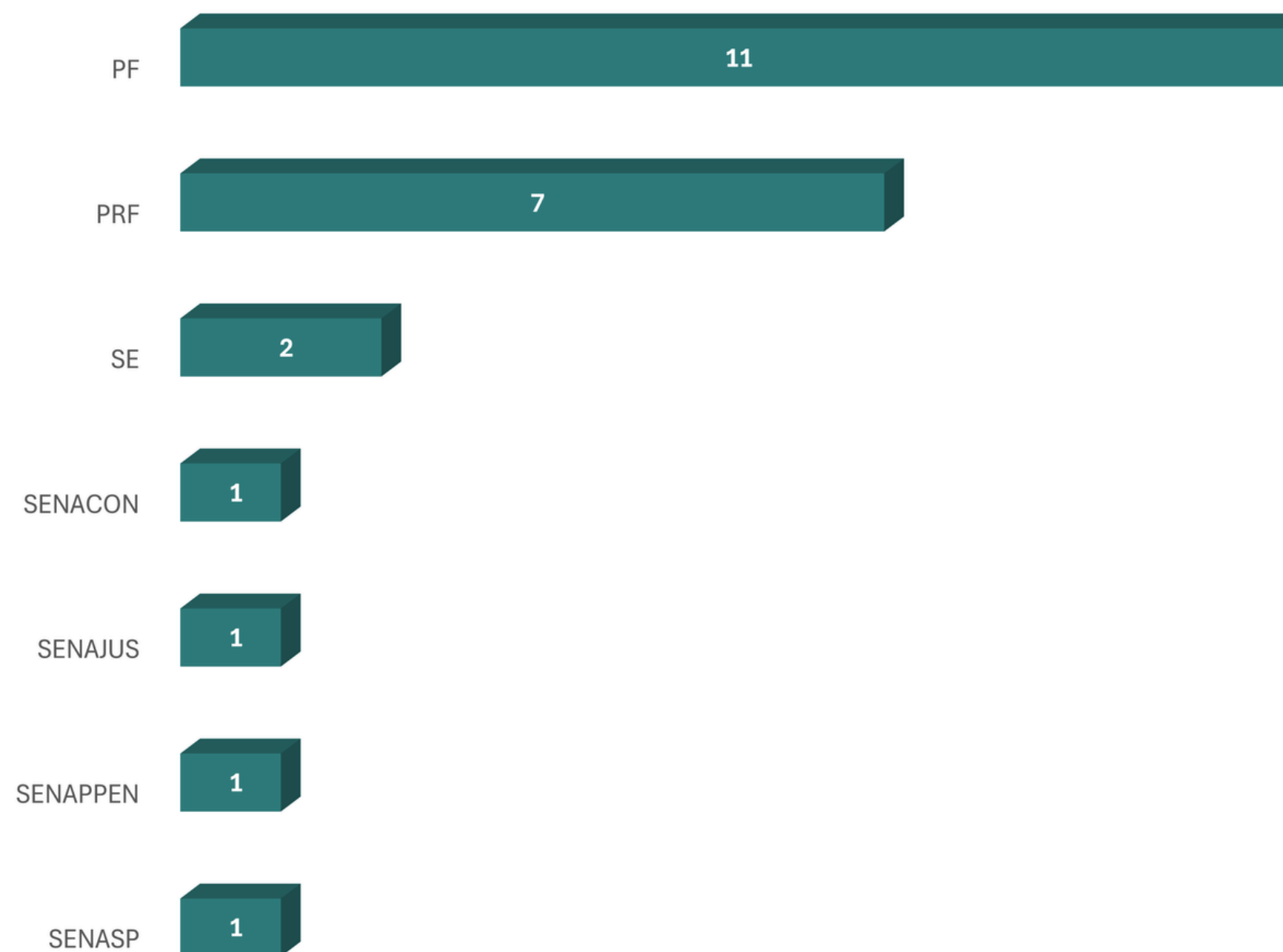


A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), instituída pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), é um órgão colegiado não remunerado, composto pelos titulares de dez ministérios e presidido pelo titular da Casa Civil da Presidência da República. A CMRI atua como última instância recursal para análise das negativas de acesso à informação por órgãos do Poder Executivo federal, atendendo a pedidos formulados por pessoas físicas ou jurídicas.

No que se refere aos recursos de 4ª instância apresentados à CMRI, foram registrados 24 recursos, dos quais um foi deferido pela SENAJUS referente à apresentação de documento de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). Em relação ao restante, a maioria dos recursos estava relacionada a demandas de segurança pública, envolvendo a Polícia Federal (PF) e a Polícia Rodoviária Federal (PRF). Essas solicitações tratavam de dados sensíveis, como inquéritos policiais e relatórios de inteligência, ou ainda exigiam peticionamento por canal específico. A maioria dos recursos provenientes da SENAPPEN, PF e PRF não foram conhecidos.

Por fim, foram indeferidos recursos provenientes da Secretaria-Executiva (SE), Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP).

#### RECURSOS EM 4ª INSTÂNCIA - TOTAL (24)





## Transparência Ativa

No exercício de 2024, a Ouvidoria-Geral garantiu o cumprimento dos 49 requisitos de transparência ativa exigidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), consolidando o MJSP como um dos órgãos com melhor desempenho nesse quesito.

Além disso, a plataforma e-Agendas foi aprimorada, possibilitando um acompanhamento mais eficiente das audiências e reuniões realizadas pelo MJSP. No período, foram registrados mais de 300 atendimentos via sistema, reforçando a transparência na gestão das informações públicas.

Foram também criadas páginas na internet para disponibilizar informações sobre os serviços da Ouvidoria-Geral, incluindo guias explicativos e perguntas frequentes, tornando o acesso à informação mais intuitivo e acessível para a população. Entre as iniciativas de transparência, destacam-se duas novas unidades no âmbito do MJSP:

### Secretaria de Acesso à Justiça

instituída em 1º de janeiro de 2023, tem o propósito de ampliar o acesso aos direitos, com foco em grupos vulneráveis, como pessoas negras, indígenas, mulheres e LGBTQIA+, colocando suas demandas no centro das discussões.



### Secretaria de Direitos Digitais

criada pelo Decreto nº 11.348/2023, é responsável por formular, coordenar e implementar políticas públicas voltadas à promoção e proteção dos direitos digitais no Brasil. Suas atribuições incluem a regulação e fiscalização de temas como privacidade, proteção de dados pessoais, combate à desinformação e segurança no ambiente digital,





## Canais de comunicação

Com relação aos canais de comunicação do Ministério, destaca-se o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>, utilizado pela Ouvidoria-Geral, por meio da qual são registradas as manifestações dos cidadãos.

O Fala.BR foi desenvolvido pela CGU e constitui-se de um canal integrado para registro de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público, bem como para protocolar os pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria-Geral integra a Rede de Ouvidoria do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e é o canal apropriado para o recebimento de manifestações relativas aos serviços públicos prestados pelas unidades centrais do MJSP, nos termos da Lei n.º 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).



Nesse sentido, em 2024 a Ouvidoria-Geral reforçou as orientações para que todas as manifestações de ouvidoria que eventualmente sejam recebidas por outras unidades do Ministério sejam encaminhadas à Unidade para o adequado registro na Plataforma Fala.BR.

A referida plataforma centraliza, também, todos os pedidos de acesso à informação dirigidos ao Poder Executivo Federal, às suas entidades vinculadas e às empresas estatais, amparados pela Lei n.º 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@mj.gov.br](mailto:douv@mj.gov.br), para manifestações de Ouvidoria) ou realizar suas manifestações presencialmente, com ou sem agendamento prévio, a critério do(a) cidadão(ã).





## I. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP.

O Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública - FNOSP, foi instituído pelo Decreto Nº 9.866, de 27 de junho de 2019, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP. Tem a presidência exercida pelo Ouvidor-Geral do MJSP e seu fundamento previsto na Lei nº 13.675, de 2018 - Lei do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP).

No ano de 2024, o FNOSP promoveu três reuniões, sendo duas ordinárias, uma por meio de videoconferência e a outra presencial; e uma extraordinária, via plataforma Teams, conforme o abaixo descrito:

### Os GTs criados são os seguintes:

- 1 - Proposta de Emenda à Constituição - PEC, Constitucionalização do SUSP – Sistema Único de Segurança Pública.
- 2 - Alteração do Decreto nº 9.866, de 2019, para inclusão do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC, do Ministério da Igualdade Racial – MIR, e para a ampliação da participação das Guardas Municipais.
- 3 - Relatórios de Atividades das Ouvidorias a serem enviados à Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP e ao Gabinete do Ministro.
- 4 - Proposições das Ouvidorias sobre os temas: Saúde Mental; Letalidade Policial e Padronização de Informações das Câmeras Corporais dos Policiais.

No ano de 2024, o FNOSP promoveu três reuniões, sendo duas ordinárias, uma por meio de videoconferência e a outra presencial; e uma extraordinária, via plataforma Teams, conforme o abaixo descrito:

### **1ª Reunião Ordinária do FNOSP – 30/07/2024.**

Principal pauta: Eleição do vice-presidente.

### **2ª Reunião Ordinária do FNOSP – 28 e 29/11/2024.**

Reunião Extraordinária do FNOSP - 09/12/2024.

### **Reunião Extraordinária do FNOSP – 09/12/2024.**



## Palestras

Palestra sobre a importância dos trabalhos das Ouvidorias; Criação dos Grupos de Trabalho - GTs, para tratarem dos temas debatidos pelos membros, os quais apresentarão seus relatórios na 1ª Reunião Ordinária do FNOSP, prevista para acontecer em março de 2025.

## Os GTs criados são os seguintes:

1 - Proposta de Emenda à Constituição - PEC, Constitucionalização do SUSP - Sistema Único de Segurança Pública.

2 - Alteração do Decreto nº 9.866, de 2019, para inclusão do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC, do Ministério da Igualdade Racial - MIR, e para a ampliação da participação das Guardas Municipais.

3 - Relatórios de Atividades das Ouvidorias a serem enviados à Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP e ao Gabinete do Ministro.

4 - Proposições das Ouvidorias sobre os temas: Saúde Mental; Letalidade Policial e Padronização de Informações das Câmeras Corporais dos Policiais.

## Encontros de trabalho

Reuniões preparatórias para a reunião presencial do Fórum, entre o Presidente e o Vice-Presidente, no período de 9 a 13 de setembro de 2024.

Várias reuniões internas para tratar da pauta do FNOSP, entre o Presidente do Fórum e a SENASP;

e

Encontro com a Diretora do SUSP, para tratar de matérias atinentes ao fortalecimento das Ouvidorias de Segurança Pública Estaduais.

A Portaria de Pessoal do Ministro Nº 197/2023, que designou os representantes para compor o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública foi atualizada.

Portaria de Pessoal SENASP/MJSP Nº 81, de 06/07/2024, que designou a Secretária-Executiva do Fórum;

Portaria de Pessoal do Ministro Nº 249/2024, de 31/10/2024, que designou os representantes para compor o Fórum;

Portaria da SENASP/MJSP Nº 132, de 04/11/2024, que designou o Secretário-Executivo do Fórum;

Portaria de Pessoal do Ministro Nº 269/2024, de 27/11/2024, que designou os representantes para compor o Fórum e ratificou a recondução do vice-presidente.



Ao todo o FNOSP realizou 16 (dezesseis) reuniões, desde outubro de 2019, considerando as ordinárias e as extraordinárias, com os seguintes quantitativos:

Em 2020: 3 (três) reuniões.

Em 2021: 3 (três) reuniões.

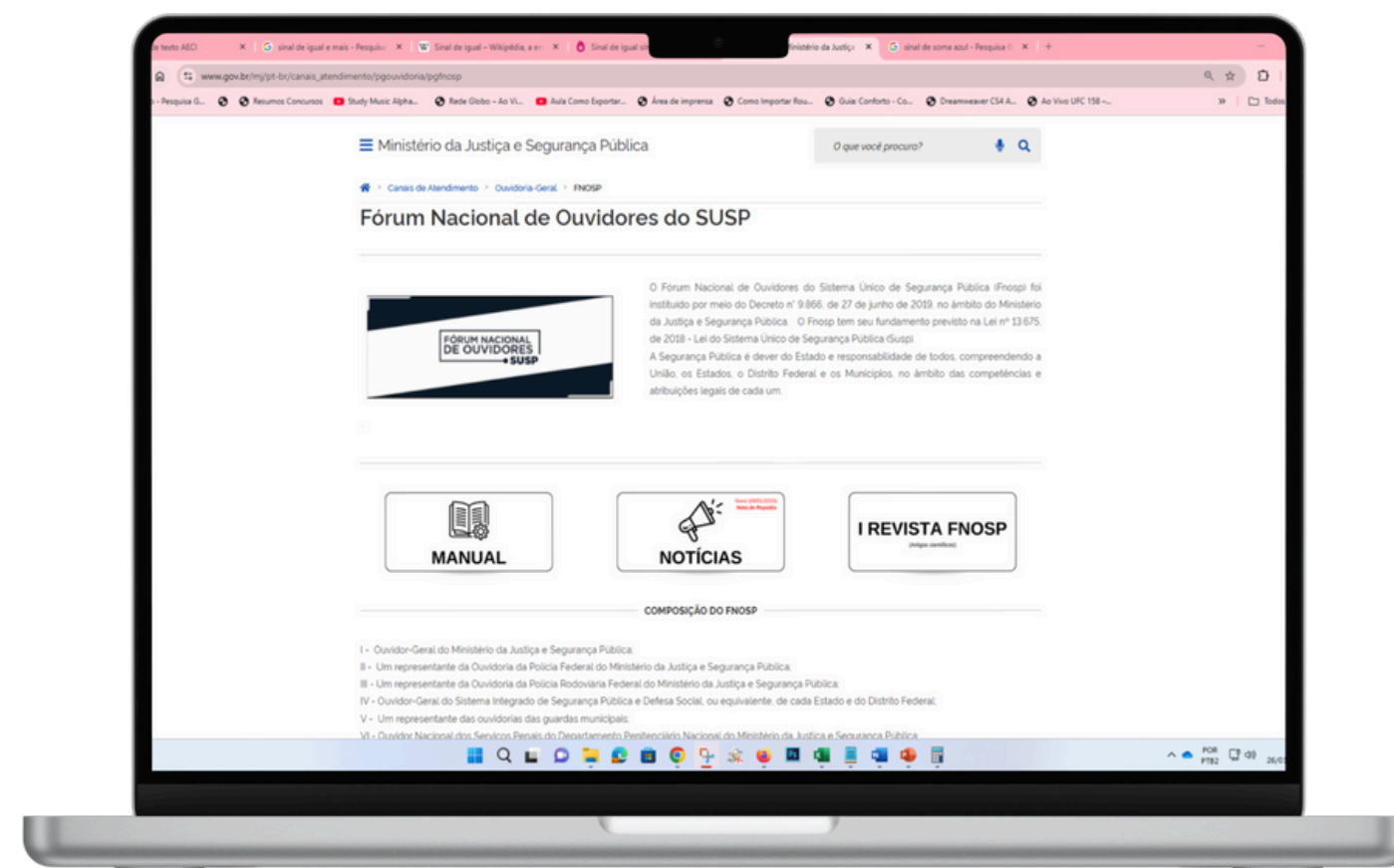
Em 2022: 5 (cinco) reuniões.

Em 2023: 2 (duas) reuniões.

Em 2024: 3 (três) reuniões.

### Foi atualizado o site do FNOSP:

[https://www.gov.br/mj/pt-br/canais\\_atendimento/pgouvidoria/pgfnosp](https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/pgouvidoria/pgfnosp), criado a partir de maio de 2022, contendo notícias, reuniões, legislação, contato dos membros e Fale Conosco.





## I. Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI.

O Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI, coordenado pela Ouvidoria-Geral, foi criado pela Portaria nº 2, de 28 de janeiro de 2022, que instituiu o Sistema de Governança do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é caracterizado pelo conjunto de práticas gerenciais, mecanismos de liderança, estratégias e controles, instituídos com a finalidade de estabelecer o modelo de tomada de decisão nos assuntos relacionados à gestão, ao compartilhamento, à transparência e à abertura de dados, às informações e sistemas de informação.

No decorrer de 2024, o Comitê teve um total de 12 (doze) reuniões, de janeiro a dezembro, sendo uma a cada mês do referido exercício.

### Acordos de Cooperação Técnica - ACTs:

Foram autorizados e aprovados 172 (Cento e setenta e dois) ACTs, que se definem como instrumentos jurídicos formalizados 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.

Ato Conjunto Simplificado – ACS, acerca de interoperabilidade de dados e informações entre a Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, e a Polícia Federal – PF.

O Comitê aprovou:

- O Relatório anual de 2023.
- O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC - 2024 2027.
- O Manual do Agente de Curadoria de Dados do MJSP.
- O Plano de Dados Abertos - PDA

## Principais pautas discutidas:

Grupos de Trabalho para:

- Elaboração do Manual de Curadoria; conforme a Portaria de Pessoal SE/MJSP Nº 1525, de 16 de setembro de 2024.
- Revisão da Resolução nº 1, de 16 de dezembro de 2020, que dispõe no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública e da Fundação Nacional do Índio, sobre o compartilhamento de dados oriundos de outros Ministérios; e Resolução nº 2, de 08 de março de 2021, que aprova o Regimento Interno do Comitê de Governança de Dados e Sistemas da Informação - CGDI.

Subcomitê de Normas de Acesso aos Sistemas de Segurança Pública: Conforme Regimento Interno - Resolução nº 2, de 08/03/2021, com vistas a padronizar o perfil de acesso a dados utilizados pelos sistemas hospedados no MJSP.

Até o momento, houve 8 (oito) reuniões desse Subcomitê.

Termos de Adesão à Rede do Programa Brasil MAIS - Rede MAIS Com a adesão de 26 (vinte e seis) órgão e entidades.

I. Outros Comitês e Comissões dos quais 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.





## Publicação do Manual do Agente de Curadoria de Bases de Dados do MJSP

O Manual do Agente de Curadoria de Bases de Dados, previsto na Política de Governança de Dados e Sistemas de Informação, da [Portaria nº 2/2022](#), tem o objetivo de fornecer orientações para o desempenho do Agente de Curadoria de Bases de Dados, no âmbito do MJSP.

## Implementação do Programa “A Ouvidoria é sua”

A Ouvidoria-Geral instituiu o Programa “A Ouvidoria é sua”, que tem por objetivo fortalecer seu canal de acolhimento, haja vista a recente disponibilização, por parte da Ouvidoria-Geral da União - OGU, do novo formulário destinado ao público interno dos órgãos, denominado "Ouvidoria Interna", como canal exclusivo de recebimento de denúncias referentes aos assédios moral e sexual, bem como a todo e qualquer tipo de discriminação.

## Evento: “Café com Ouvidor”

Ocorrido em 04 de setembro de 2024, a reunião contou com toda a equipe da Ouvidoria-Geral e com os pontos focais deste Ministério que atuam na Rede SIC e na Rede Ouvjus. O objetivo do encontro foi abordar temas de fortalecimento das mencionadas Redes; Atualização de normativos e informes em geral.

## Novo serviço da Ouvidoria: Agendamento

Em outubro de 2024, especialmente em comemoração ao Dia do Servidor Público, a Ouvidoria-Geral divulgou a possibilidade de os usuários internos ou externos agendarem previamente um atendimento presencial, com o intuito de promover maior comodidade e eficiência ao solicitante, que poderá reservar o horário que melhor atenda à sua necessidade.

## Atualização do Fluxograma das atividades

A Unidade realizou a atualização dos fluxogramas das suas atividades com o objetivo de aprimorar o trabalho e tornar os processos mais eficientes. A iniciativa visa padronizar o fluxo de atendimento, garantindo maior agilidade, transparência e qualidade na resposta às demandas dos cidadãos.



O Relatório Anual de Ouvidoria 2024 evidencia os avanços alcançados pelo MJSP no aprimoramento dos serviços prestados à sociedade. A redução no tempo de resposta das manifestações e pedidos de acesso à Informação, a melhoria na resolutividade e o fortalecimento da transparência ativa são resultados concretos dos esforços empreendidos pela equipe da Ouvidoria-Geral.

A ampliação dos canais de comunicação digital e a criação de novas páginas online contribuíram para uma maior disseminação das informações institucionais, garantindo mais clareza e acessibilidade aos cidadãos. O compromisso com a transparência e a participação social foram reforçados por meio da modernização dos serviços e da melhoria na eficiência operacional.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral do MJSP reafirma sua missão de atuar com eficiência, imparcialidade e compromisso com a cidadania, buscando constantemente aperfeiçoar os mecanismos de escuta social e fortalecer a confiança da sociedade na gestão pública.

