

MINISTÉRIO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

---

BRASILIA – DF

---

2025



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA**

**Wellington César Lima e Silva**

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública

**Sérgio Gomes Velloso**

Ouvidor-Geral



## Sumário

1 - Identificação .....	5
2 – Sumário Executivo .....	5
3 – Apresentação .....	7
4 - Base normativa e diretrizes .....	8
5. Governança, Competências e Estrutura da Ouvidoria-Geral do MJSP .....	9
5.1 Governança e Modelo de Funcionamento .....	9
5.2 Competências .....	9
5.3 Estrutura .....	10
6. Canais, Instalações, Horário de Atendimento e Acessibilidade .....	12
6.1 Canais de Atendimento e Acesso .....	12
6.2 Instalações .....	13
6.3 Horário de Atendimento .....	13
6.4 Medidas de Linguagem Cidadã e Acessibilidade .....	13
7. Metodologia e Critérios de Consolidação dos Dados .....	13
8. Panorama Quantitativo das Manifestações do Tipo Ouvidoria .....	14
8.1 Volume Total e Evolução Mensal .....	15
8.2 Manifestações por Tipo (Tipologia) .....	15
8.3 Perfil do Cidadão .....	16
8.4 Distribuição por Área Técnica/Unidade Demandada .....	16
9. Prazos, Tempestividade e Produtividade .....	17
10. Manifestações Reencaminhadas para Órgãos Externos .....	17
11. Principais Assuntos/Temas Abordados .....	17
12. Denúncias e Comunicações – Tratamento e Encaminhamentos .....	18
13. Análise quantitativa das demandas do tipo Ouvidoria .....	19
14. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) .....	22
14.1 Desempenho no Atendimento aos Pedidos de Informação .....	23
14.2 Análise do Fluxo de Recursos .....	24
14.3 Análise Quantitativa das demandas do SIC .....	25
15. Pesquisa Interna de Satisfação .....	27
15.1 Análise da Pesquisa .....	27



16. Principais Ações e Melhorias Implementadas em 2025.....	29
17. Plano de Ação 2026 .....	30
18. Outras Ações Institucionais Realizadas pela Ouvidoria do MJSP .....	36
18.1 Presidência do CGDI .....	36
18.2 Presidência do FNOSP.....	36
18.3 Supervisão Institucional do E-Agendas .....	37
18.4 Gestão do “Quem é Quem” do MJSP.....	37
19. Conclusão.....	38



## 1 - Identificação

Este Relatório de Gestão Anual apresenta os principais resultados da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) no exercício de 2025. O documento consolida dados e análises sobre as manifestações recebidas e tratadas ao longo do ano, com o objetivo de dar transparência ao trabalho realizado e apoiar melhorias concretas na prestação de serviços e no relacionamento do Ministério com a sociedade.

A produção e divulgação deste relatório está alinhada às diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), que orienta as unidades de ouvidoria a atuarem com foco na interlocução efetiva com o usuário, no aprimoramento dos serviços e na produção de informações para gestores.

Além disso, o relatório atende ao dever de publicidade e de comunicação clara e em linguagem de fácil compreensão, reforçando o compromisso institucional de informar com transparência, sem perder a objetividade.

Por reunir evidências sobre demandas recorrentes, prazos, temas e oportunidades de melhoria, este relatório se destina aos públicos que, por suas atribuições e direitos, utilizam essas informações: (i) instâncias de orientação e monitoramento do SisOuv; (ii) a alta administração do MJSP, para tomada de decisão; (iii) unidades e servidores, para aprimoramento de processos e serviços; e (iv) cidadãos, como instrumento de controle social e transparência pública.

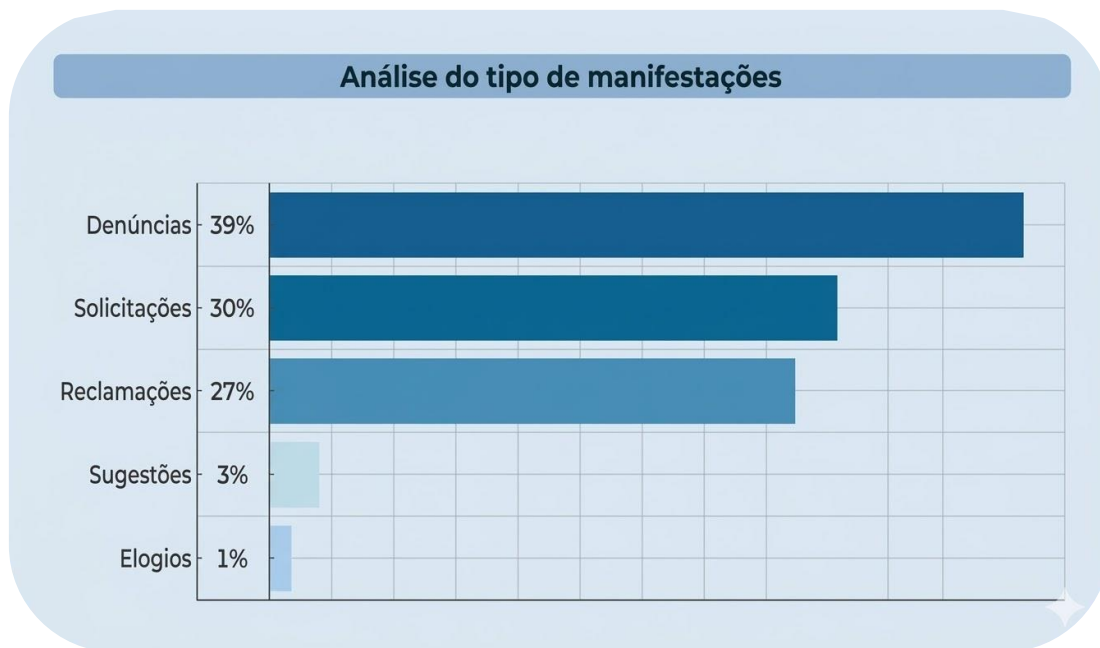
## 2 – Sumário Executivo

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do MJSP recebeu 14.857 manifestações do tipo Ouvidoria, com média mensal aproximada de 916 registros. Desse total, foram 8.563 (58%) manifestações respondidas e 2.434 (16%) analisadas e arquivadas por se enquadrar em um dos motivos expressos no Art. 31 Portaria Normativa da CGU Nº 116, além de 3.860 (26%) reencaminhadas para órgãos externos quando a matéria não era de competência do MJSP.

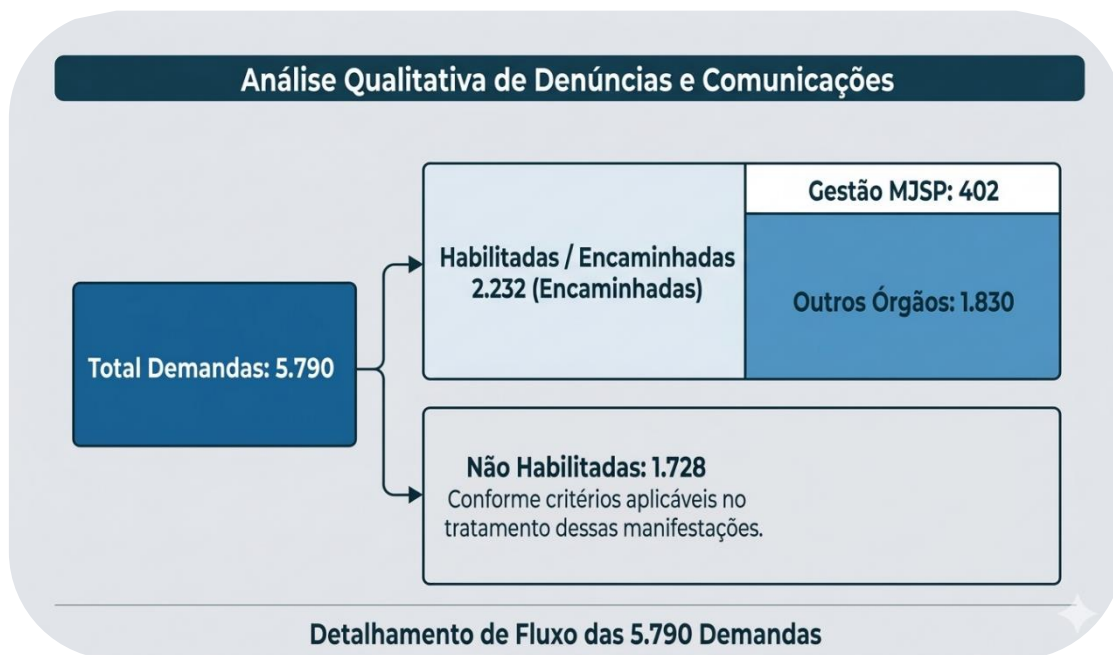
### Análise do total de manifestações

<b>Manifestações respondidas</b>	<b>8.563 (58%)</b>
<b>Analisadas e arquivadas por se enquadrar em um dos motivos expressos no Art. 31 Portaria Normativa da CGU Nº 116</b>	<b>2.434 (16%)</b>
<b>Reencaminhadas para órgãos externos quando a matéria não era de competência do MJSP</b>	<b>3.860 (26%)</b>
<b>Total:</b>	<b>14.857</b>

Quanto ao perfil das demandas, predominaram denúncias (39%) e solicitações (30%), seguidas de reclamações (27%), sugestões (3%) e elogios (1%). O desempenho de atendimento manteve 100% das respostas dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 11,4 dias.



No eixo de denúncias e comunicações, registraram-se 5.790 demandas, com 2.232 encaminhadas para apuração (402 sob a gestão do MJSP e 1.830 encaminhadas para outros órgãos) e 1.728 não habilitadas.





No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no ano de 2025, foram recebidos 1.743 pedidos de acesso à informação, dos quais 1.300 eram de competência do MJSP e 443 foram encaminhados a outros órgãos. O tempo médio de resposta foi de 16,4 dias, e 90,46% dos pedidos foram resolvidos no pedido inicial.

#### Análise de demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

<u>Competência do MJSP</u>	<u>1.300</u>
<u>Encaminhados a outros órgãos</u>	<u>443</u>
<b>Total:</b>	<b>1.743</b>

Em relação aos recursos, registraram-se 124 recursos de 1ª instância, 193 de 2ª instância (Ministro), 28 de 3ª instância (CGU) e 13 de 4ª instância (CMRI), sem registro de pedidos iniciais ou recursos em atraso na data de elaboração do relatório.

Em todas as etapas de atendimento, tanto nas manifestações de ouvidoria quanto nas demandas de acesso à informação, a atuação da unidade observou as cautelas de confidencialidade e de proteção de dados pessoais, em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), resguardando informações pessoais e dados sensíveis quando presentes nas demandas e nos documentos associados.

A partir da leitura gerencial desse conjunto de informações, o relatório apresenta as análises quantitativas e qualitativas, os principais assuntos recorrentes, as ações de aprimoramento realizadas em 2025 e o Plano de Ação para o ciclo seguinte, com vistas ao fortalecimento da qualidade do atendimento e à melhoria contínua dos serviços e processos.

### 3 – Apresentação

A Ouvidoria-Geral do MJSP é a unidade responsável por organizar e qualificar a relação do Ministério da Justiça e Segurança Pública com seus usuários, atuando como canal de entrada para manifestações e como instrumento de aprimoramento institucional. Ao receber e tratar demandas da sociedade e dos servidores, a Ouvidoria-Geral do MJSP identifica padrões, aponta recorrências e contribui para que o Ministério aperfeiçoe serviços, rotinas e formas de comunicação com o público.

Em 2025, a atuação da Ouvidoria combinou o atendimento às manifestações com a produção de informações gerenciais para apoiar decisões e melhorias. Além de encaminhar demandas às áreas responsáveis e acompanhar providências, a unidade buscou fortalecer práticas de resposta clara, orientação ao usuário e padronização de fluxos, com atenção à adequada proteção de informações e dados pessoais quando presentes nas demandas.



Este relatório foi estruturado para permitir uma leitura objetiva e comparável do exercício. Inicialmente, apresenta a organização da Ouvidoria e os critérios de consolidação dos dados. Em seguida, traz o panorama quantitativo (volume, tipologias, canais, prazos e principais temas), complementado por análise qualitativa e pelo acompanhamento de assuntos sensíveis, como denúncias e comunicações, reencaminhamentos e demandas de acesso à informação. Por fim, registra ações institucionais, recomendações e o plano de ação para o ciclo seguinte.

#### 4 - Base normativa e diretrizes

A atuação da Ouvidoria-Geral do MJSP observa, entre outras, as seguintes normas e diretrizes:

- Constituição Federal de 1988 (CF/88), especialmente os princípios que orientam a Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e direitos relacionados à participação e ao acesso à informação;
- Lei nº 13.460/2017 - direitos do usuário de serviços públicos;
- Lei nº 12.527/2011 (LAI) e Decreto nº 7.724/2012 - acesso à informação e transparência;
- Decreto nº 9.492/2018 - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- Lei nº 12.813/2013 (LGPD) – conflito de interesses na Administração Pública;
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD) - tratamento de dados pessoais;
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024 -diretrizes aplicáveis ao funcionamento e à gestão de ouvidorias, no que couber.

As normas acima listadas constituem referências principais para a atuação e para a elaboração deste relatório, mas não esgotam todos os atos e orientações aplicáveis, que podem variar conforme o tipo de demanda (por exemplo, casos que envolvem acesso à informação, proteção de dados, denúncias ou fluxos internos específicos).

**Observação metodológica:** este relatório utiliza informações extraídas da Plataforma Fala.BR, referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025, com extração realizada em 23/02/2026, conforme critérios e limitações descritos no item 7.



## **5. Governança, Competências e Estrutura da Ouvidoria-Geral do MJSP**

### **5.1 Governança e Modelo de Funcionamento**

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública integra a estrutura dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, exercendo papel estratégico na interlocução entre a administração pública e os usuários de serviços públicos prestados do Ministério.

No exercício de suas atribuições, a unidade atua de forma transversal e articulada com as áreas finalísticas e administrativas do MJSP, bem como com as ouvidorias dos órgãos e entidades vinculadas, com vistas a assegurar o tratamento qualificado, uniforme e tempestivo das manifestações recebidas. Sua atuação orienta-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, eficiência, participação social, proteção de dados pessoais e aprimoramento contínuo da gestão pública.

O modelo de funcionamento da Ouvidoria-Geral estrutura-se em fluxo integrado de trabalho, compreendendo as etapas de recebimento e registro das manifestações, triagem e classificação, encaminhamento às unidades competentes, acompanhamento do tratamento, controle de prazos, análise da adequação das respostas e encerramento, com o correspondente registro das providências adotadas. Esse processo contribui para a qualificação do atendimento ao usuário, para o fortalecimento da responsividade institucional e para a consolidação de práticas padronizadas de tratamento das demandas no âmbito ministerial.

### **5.2 Competências**

Nos termos da estrutura regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, compete à Ouvidoria-Geral:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, 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 conselhos de usuários, carta de serviços e pesquisas de opinião.



Em termos operacionais, essas competências materializam-se no recebimento, na análise, no encaminhamento, no acompanhamento e na resposta às manifestações de ouvidoria, tais como reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e comunicações correlatas, inclusive aquelas relacionadas à simplificação de serviços públicos. Tais atividades são desenvolvidas com observância das normas de sigilo, confidencialidade, proteção ao denunciante e proteção de dados pessoais, de modo a assegurar a integridade do tratamento conferido às manifestações e a confiança dos usuários nos canais institucionais de participação.

A atuação da Ouvidoria-Geral compreende, ainda, a produção de informações gerenciais, a identificação de temas sensíveis e recorrentes, a análise de riscos e oportunidades de melhoria e a formulação de recomendações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços, dos processos de trabalho e dos mecanismos de participação social. Dessa forma, a unidade não apenas viabiliza o adequado tratamento das demandas recebidas, mas também contribui para o aprimoramento da governança, da transparência e da qualidade das entregas institucionais do Ministério.

### **5.3 Estrutura**

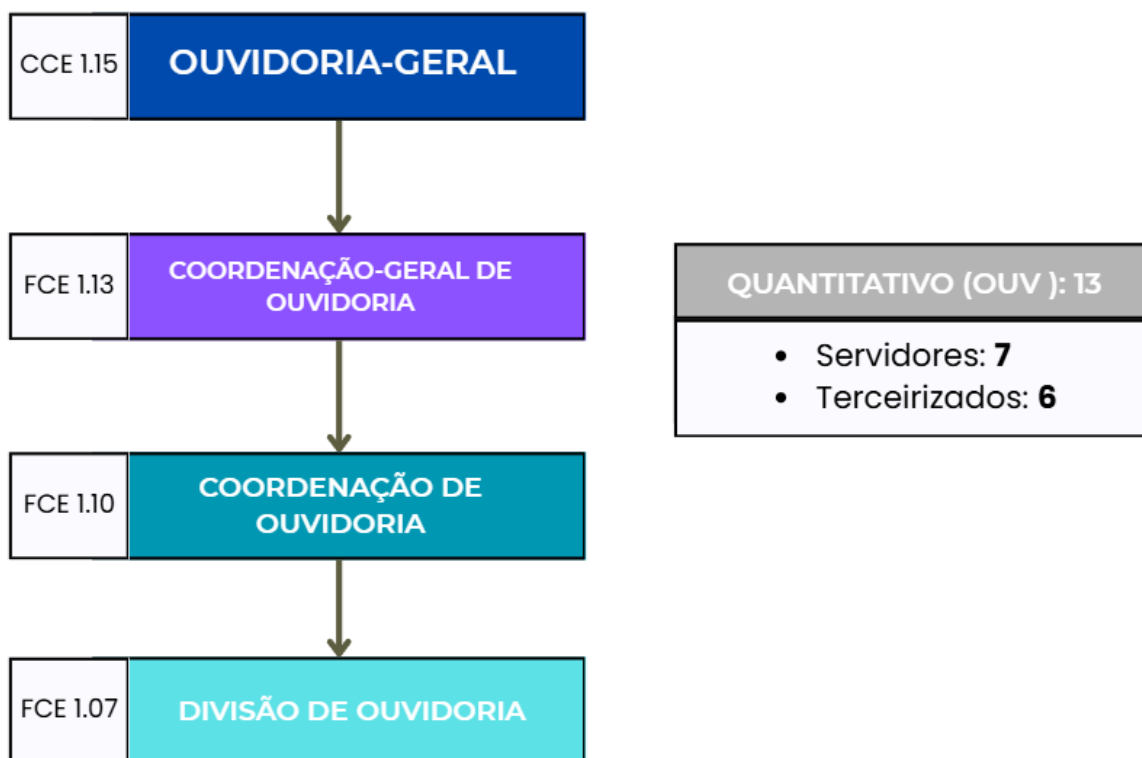
Conforme a estrutura regimental vigente, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública é composta por Ouvidoria, Coordenação-Geral de Ouvidoria, Coordenação de Ouvidoria e Divisão de Ouvidoria, conformando arranjo organizacional compatível com a complexidade de suas atribuições institucionais e com a necessidade de assegurar eficiência, padronização e capacidade de articulação interna.

Essa estrutura opera de maneira integrada, permitindo o adequado tratamento das manifestações, a interlocução contínua com as unidades responsáveis pelas respostas, a supervisão dos fluxos internos, a consolidação de informações gerenciais e o apoio às iniciativas de participação social desenvolvidas no âmbito ministerial.

No exercício de suas atividades em 2025, a Ouvidoria-Geral contou com equipe composta por 13 (treze) integrantes, entre servidores e colaboradores, distribuídos conforme as necessidades operacionais e gerenciais da unidade, de modo a assegurar a continuidade dos trabalhos, a qualidade das entregas e o suporte às demandas ordinárias e estratégicas da área.



Como mecanismo de fortalecimento da articulação institucional e de aprimoramento do fluxo de tratamento das manifestações, o Ministério contou, ainda, com pontos focais designados nas unidades, sendo 1 (um) titular e 1 (um) suplente em cada área. Esses agentes desempenharam papel relevante na interlocução com a Ouvidoria-Geral, na qualificação dos encaminhamentos, na viabilização das respostas, na gestão de prazos e na promoção de maior uniformidade e consistência dos retornos apresentados aos cidadãos.





## 6. Canais, Instalações, Horário de Atendimento e Acessibilidade

### 6.1 Canais de Atendimento e Acesso

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do MJSP recebeu manifestações preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR, canal oficial para registro, acompanhamento e tratamento das manifestações de ouvidoria.

Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria também recebeu demandas por canais complementares de acesso, tais como:

- E-mail;
- Atendimento presencial;
- Correspondência;
- Protocolo eletrônico; e
- Documentos encaminhados por meios administrativos internos e externos, quando cabível.

#### Canal Principal

## Plataforma Fala.BR

Canal oficial de registro e acompanhamento

#### Atendimento Presencial



#### Protocolo



#### E-mail ou Correspondência



Esses canais complementares ampliam as possibilidades de acesso dos cidadãos e dos servidores à Ouvidoria, sem prejuízo da necessária formalização e do registro das manifestações, conforme os fluxos internos de tratamento adotados pela unidade.



## **6.2 Instalações**

Com o objetivo de facilitar o acesso e qualificar o atendimento, a Ouvidoria-Geral do MJSP está localizada no térreo do Anexo II do Ministério.

O espaço conta com sala reservada para atendimento, destinada tanto a servidores quanto ao público em geral, proporcionando condições adequadas de privacidade, acolhimento e escuta qualificada das demandas, especialmente nos casos de maior sensibilidade.

## **6.3 Horário de Atendimento**

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com possibilidade de agendamento prévio.

Essa medida contribui para a organização do fluxo de atendimento, a redução do tempo de espera e a oferta de melhores condições de acolhimento ao usuário.

## **6.4 Medidas de Linguagem Cidadã e Acessibilidade**

Em 2025, a Ouvidoria-Geral adotou medidas voltadas a tornar o atendimento mais claro, acessível e efetivo, com a consolidação de práticas já incorporadas à rotina da unidade, entre as quais se destacam:

- uso de linguagem simples e orientações objetivas nas respostas ao cidadão;
- incentivo à qualificação da demanda já no primeiro contato, com esclarecimentos sobre o pedido e sobre as informações e documentos necessários;
- reforço da atenção à privacidade e ao acolhimento no atendimento presencial, especialmente em manifestações sensíveis;
- organização dos registros de forma a facilitar o acompanhamento da demanda e o retorno ao usuário; e
- orientação ao cidadão sobre os canais mais adequados e sobre as formas de acompanhamento da manifestação.
- Essas medidas contribuem para tornar o atendimento mais compreensível, acessível e resolutivo, em alinhamento com as diretrizes de linguagem cidadã e com a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral.

## **7. Metodologia e Critérios de Consolidação dos Dados**

Os dados apresentados neste relatório foram consolidados com base nas informações extraídas da Plataforma Fala.BR, considerando o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. A extração dos dados foi realizada em 23 de fevereiro de 2026.



Para assegurar maior padronização na análise e comparabilidade dos resultados, foram adotados os seguintes critérios metodológicos:

- **Fonte dos dados:** Plataforma Fala.BR, com utilização do Painel Resolveu;
- **Período de referência:** de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025;
- **Data de extração:** 23 de fevereiro de 2026;
- **Critério de contagem:** manifestações recebidas, tratadas, respondidas, arquivadas no período, bem como aquelas encaminhadas para outros órgãos no mesmo intervalo; e
- **Classificação das manifestações:** foram consideradas as classificações registradas no Fala.BR, de acordo com a tipologia da manifestação e o assunto associado.

Os dados consolidados refletem, portanto, o conteúdo disponível na base no momento da extração, razão pela qual eventuais atualizações posteriores no sistema podem resultar em diferenças pontuais em consultas realizadas em data diversa.

## 8. Panorama Quantitativo das Manifestações do Tipo Ouvidoria

### Panorama Quantitativo das Manifestações

Ouvidoria-Geral MJSP – Tipo Ouvidoria

**14.857**

**Total de Manifestações Recebidas**

- Respondidas (A): 8.563
- Arquivadas (B): 2.434
- Encaminhamento externo (C): 3.860
- Total recebidas anual (A) + (B) + (C) = 14.857

### 8.1 Volume Total e Evolução Mensal

- Total Painel Resolveu (A) + (B) = 10.977
- Média mensal recebida: 916 aprox.
- Maior volume tratado (mês): Setembro (1.236)
- Menor volume tratado (mês): Dezembro (707)

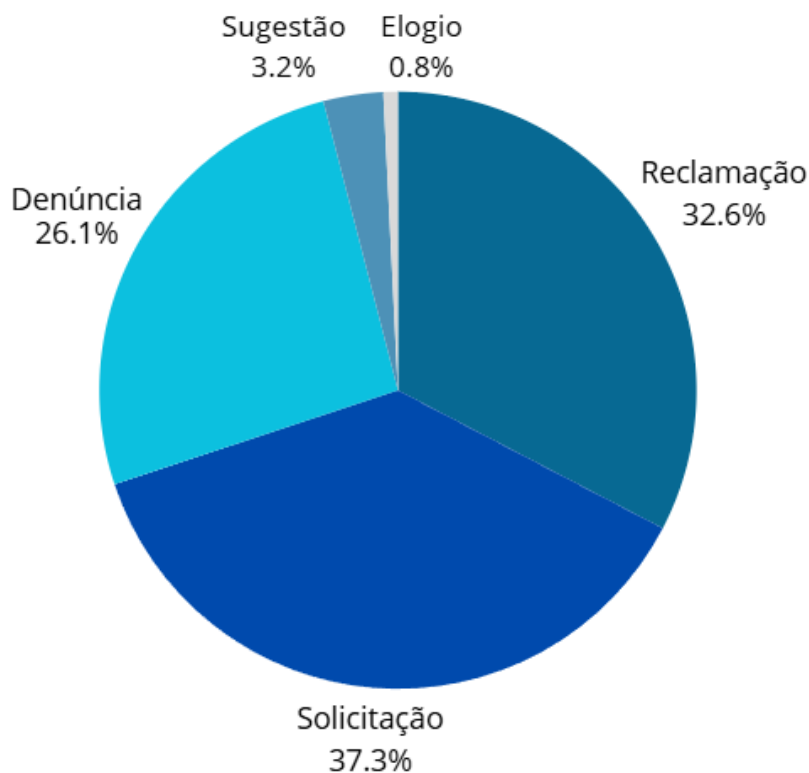
\* Para fins de cálculo do total de manifestações recebidas e da média mensal, não foram considerados os encaminhamentos a órgãos externos, embora esses registros integrem o volume de trabalho da Ouvidoria, uma vez que também demandam análise, tratamento e adoção de providências pela equipe.

#### Distribuição mensal:

Distribuição mensal de manifestações			
Janeiro – 1.112	Fevereiro – 998	Março – 926	Abril – 1.067
Maio – 829	Junho – 729	Julho – 892	Agosto – 886
Setembro – 1.236	Outubro – 838	Novembro – 777	Dezembro – 707

### 8.2 Manifestações por Tipo (Tipologia)

- **Solicitação:** 37,3%
- **Reclamação:** 32,6%
- **Denúncia:** 26,1%
- **Sugestão:** 3,2%
- **Elogio:** 0,8%

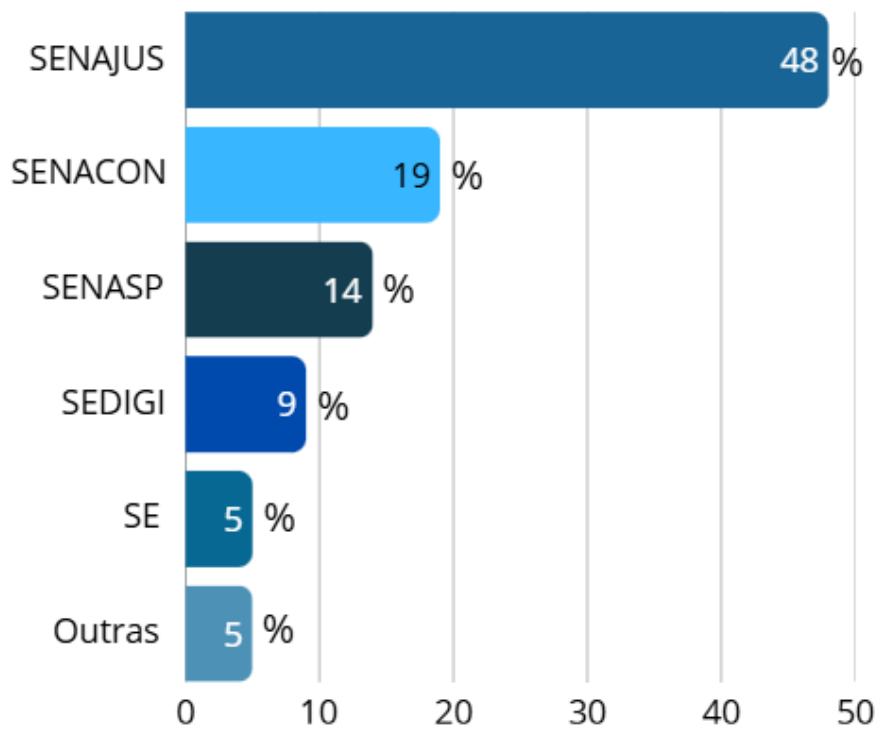


### 8.3 Perfil do Cidadão

- **Pessoa física:** 5.578
- **Pessoa jurídica:** 28
- **UF/Localidade (top 5):** SP; RJ; DF; MG; e BA
- **Gênero (se houver):** Masculino – 67,1%; Feminino – 31,04%; Outro – 1,4%

### 8.4 Distribuição por Área Técnica/Unidade Demandada

- **Unidade 1: SENAJUS** – 48%
- **Unidade 2: SENACON** – 19%
- **Unidade 3: SENASP** – 14%
- **Unidade 4: SEDIGI** – 9%
- **Unidade 5: SE** – 5%
- **Unidade 6: Outras (GM, COGER, CEMJSP, SAL e SENAD)** – 5%



## **9. Prazos, Tempestividade e Produtividade**

- **Dentro do prazo:** 100%
- **Fora do prazo:** 0%
- **Tempo médio de resposta:** 11,4 dias

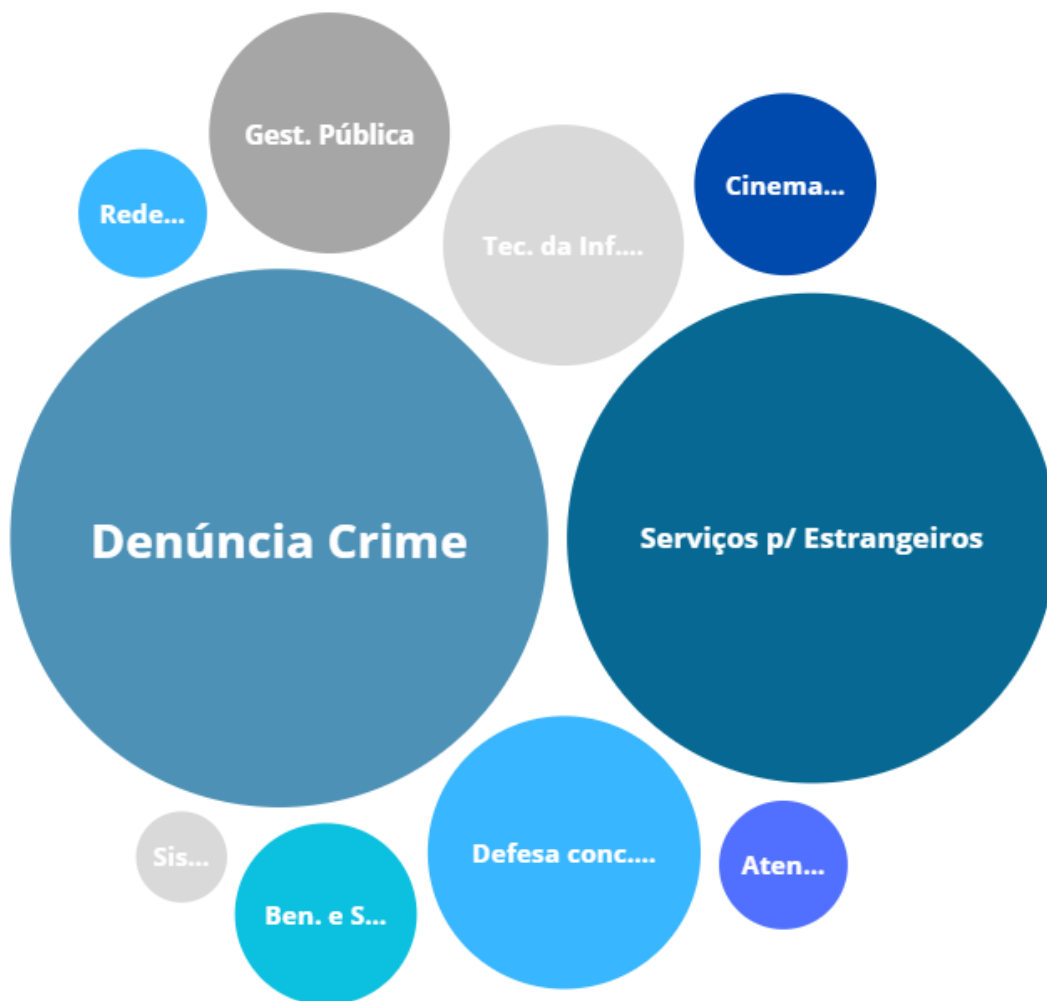
## **10. Manifestações Reencaminhadas para Órgãos Externos**

Em 2025, foram reencaminhadas 3.860 manifestações para órgãos externos, em razão da aderência da matéria as suas respectivas instituições.

## **11. Principais Assuntos/Temas Abordados**

**Top 10 assuntos:**

1. **Denúncia Crime – 35%**
2. **Serviços para Estrangeiros – 29%**
3. **Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial – 9%**
4. **Tecnologia da Informação e Sistemas – 7%**
5. **Gestão Pública – 7%**
6. **Benefícios e Serviços – 4%**
7. **Cinema e audiovisual – 4%**
8. **Atendimento ao Público – 2%**
9. **Redes Sociais – 2%**
10. **Sistema Penitenciário – 1%**



## 12. Denúncias e Comunicações – Tratamento e Encaminhamentos

- **Total de denúncias/comunicações:** 5.790
- **Total habilitadas:** 2.232
- **Total não habilitadas:** 1.728
- **Encaminhadas para outros órgãos:** 1.830

### 13. Análise quantitativa das demandas do tipo Ouvidoria

A análise quantitativa dos dados de 2025 evidencia que a Ouvidoria-Geral do MJSP operou em um contexto de demanda elevada, contínua e diversificada. Ao longo do exercício, foram registradas 14.857 movimentações relacionadas ao tratamento de manifestações, número que revela a intensidade do trabalho desenvolvido pela unidade. Desse total, 8.563 manifestações foram respondidas, 2.434 arquivadas e 3.860 reencaminhadas a órgãos externos. Esse panorama mostra que a atuação da Ouvidoria não se limita ao simples recebimento das demandas, mas envolve triagem, análise, tratamento, resposta, decisão sobre arquivamento e, quando necessário, articulação com outros órgãos competentes.

Quando se observa especificamente o ingresso de manifestações, verifica-se que, entre janeiro e dezembro de 2025, foram recebidas 10.997 manifestações, com média mensal aproximada de 916 registros. Trata-se de um volume expressivo, que indica fluxo permanente de demandas ao longo de todo o ano. A distribuição mensal demonstra variação relevante, mas sem descontinuidade, o que reforça a necessidade de manutenção de capacidade operacional estável e preparada para oscilações. O maior volume foi registrado em setembro, com 1.236 manifestações, enquanto



#### Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas são predominantemente: denúncias, solicitações e reclamações, representando a maior parte das interações com a Ouvidoria.



#### Perfil do cidadão

A maioria das manifestações é originada por pessoas físicas, com destaque para os estados de São Paulo e Rio de Janeiro.



#### Distribuição por Unidade

A SENAJUS é a unidade mais demandada, respondendo por quase metade das manifestações recebidas. A SENACON e a SENASP ficam com o segundo e terceiro lugar respectivamente.



#### Prazos e Respostas

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, com um tempo médio de resposta de 11,4 dias.



#### Manifestações Externas

Um número considerável de manifestações foi reencaminhado para outros órgãos devido à sua pertinência a diferentes áreas de atuação.



#### Principais Assuntos

Denúncias de crimes e serviços para estrangeiros são os temas mais recorrentes nas manifestações recebidas.



o menor ocorreu em dezembro, com 707. Também se destacaram, acima da média anual, os meses de janeiro, fevereiro, março e abril, o que sugere maior pressão sobre a equipe no início do ano e novo pico no terceiro trimestre.

A evolução mensal permite identificar um comportamento oscilante, mas relativamente consistente. O primeiro quadrimestre apresentou entrada mais elevada de manifestações, seguido de redução entre maio e junho. Nos meses de julho e agosto houve retomada moderada, culminando em setembro, que concentrou o maior volume do ano. A partir de outubro, observa-se nova desaceleração, com redução progressiva até dezembro. Esse movimento sugere a existência de sazonalidade moderada no comportamento da demanda, aspecto importante para o planejamento interno, a distribuição da força de trabalho e a gestão de prazos.

No que se refere à tipologia das manifestações, os dados indicam predominância de solicitações, que corresponderam a 38% do total, seguidas de reclamações, com 33,3%, e denúncias, com 26,6%. Sugestões e elogios representaram parcelas bem menores, com 3,3% e 0,8%, respectivamente. Esse perfil mostra que a maior parte da demanda da Ouvidoria esteve concentrada em três frentes principais: pedidos de providência ou esclarecimento, registros de inconformidade com serviços ou procedimentos e comunicações de fatos que demandam avaliação mais sensível. Em termos práticos, isso indica que a unidade precisou atuar simultaneamente em atividades de orientação ao usuário, mediação administrativa e encaminhamento de matérias com potencial de apuração.

A análise do perfil dos manifestantes reforça o caráter essencialmente cidadão da atuação da Ouvidoria. Entre os registros disponíveis, houve forte predominância de pessoas físicas, com 5.578 ocorrências, em contraste com 28 manifestações apresentadas por pessoas jurídicas. Esse dado confirma que a Ouvidoria-Geral é acionada majoritariamente por cidadãos individualmente considerados, o que exige linguagem clara, instruções acessíveis e respostas compreensíveis, sem prejuízo do rigor técnico. Do ponto de vista territorial, São Paulo, Rio de Janeiro, Distrito Federal, Minas Gerais e Bahia figuraram como as localidades com maior volume de manifestações, indicando maior concentração da demanda em estados de grande população, forte presença institucional ou maior interface com os serviços e políticas do Ministério.

Quanto ao perfil por gênero, os dados indicam predominância de manifestações apresentadas por pessoas do gênero masculino, com 67,1%, seguidas do gênero feminino, com 31,04%, e de outros registros, com 1,4%. Ainda que esse recorte não esgote a análise do perfil do usuário, ele oferece elementos importantes para reflexões futuras sobre acesso, comunicação e estratégias de aproximação com diferentes públicos.

A distribuição por área técnica ou unidade demandada mostra concentração expressiva, em percentuais aproximados, em poucas áreas do Ministério. A Secretaria Nacional Justiça (SENAJUS) respondeu por 48% das manifestações, praticamente metade do total,



seguida da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), com 19%, da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), com 14%, da Secretaria Nacional de Direitos Digitais (SEDIGI), com 9%, e da Secretaria-Executiva (SE), com 5%. As demais unidades, reunidas em conjunto, também somaram 5%. Esse quadro revela centralização da demanda em áreas específicas, com destaque muito acentuado para a SENAJUS. Sob a perspectiva gerencial, esse dado é relevante porque indica onde se concentram os maiores volumes de trabalho, os principais temas de recorrência e, possivelmente, as maiores oportunidades de aprimoramento de processos, fluxos e serviços.

Os indicadores de prazo e tempestividade são especialmente positivos. Em 2025, 100% das manifestações foram tratadas dentro do prazo, sem registros de respostas intempestivas, e o tempo médio de resposta foi de 11,4 dias. Esse resultado demonstra elevado grau de organização interna e capacidade de processamento das demandas, sobretudo quando considerado o volume global de manifestações e de movimentações realizadas no período. Além de indicar eficiência operacional, esse desempenho reforça a confiabilidade institucional da Ouvidoria como canal de atendimento e resposta ao cidadão.

Outro aspecto relevante é o volume de reencaminhamentos para órgãos externos. Em 2025, foram reencaminhadas 3.860 manifestações, número expressivo que representa parcela importante da carga de trabalho da equipe. Ainda que essas manifestações não tenham sido integralmente solucionadas no âmbito do MJSP, elas exigiram análise prévia, avaliação de competência, instrução mínima e adoção das providências cabíveis para o encaminhamento correto. Isso mostra que a Ouvidoria também exerce papel relevante de orientação e direcionamento institucional, contribuindo para que a demanda do cidadão alcance o órgão efetivamente competente.

Em relação aos principais assuntos abordados, observa-se concentração em poucos temas. As manifestações relacionadas a “Denúncia Crime” corresponderam a 35% do total, seguidas por “Serviços para Estrangeiros”, com 29%. Em patamar inferior, aparecem “Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial”, com 9%, “Tecnologia da Informação e Sistemas”, com 7%, e “Gestão Pública”, também com 7%. Os demais temas como: “Benefícios e Serviços”, “Cinema e audiovisual”, “Atendimento ao Público”, “Redes Sociais” e “Sistema Penitenciário”, apresentaram percentuais menores. Esse conjunto revela que a demanda esteve fortemente concentrada em áreas sensíveis e de alta visibilidade institucional, especialmente segurança, migração, defesa do consumidor e serviços digitais. A predominância desses temas pode servir de subsídio para ações preventivas, ajustes de fluxo, produção de orientações ao público e fortalecimento da interlocução com as unidades mais demandadas.

No campo específico das denúncias e comunicações, os números também chamam atenção. Foram registradas 5.790 ocorrências dessa natureza, das quais 2.232 foram habilitadas, 1.728 não habilitadas e 1.830 encaminhadas para outros órgãos. Os dados mostram



que esse conjunto de manifestações representa parcela expressiva da atuação da Ouvidoria e demanda tratamento técnico diferenciado, com análise de admissibilidade, verificação de elementos mínimos e avaliação de competência. O quantitativo de denúncias habilitadas demonstra relevância concreta desse canal para o recebimento de informações passíveis de apuração, enquanto os volumes de não habilitação e de encaminhamento externo indicam a necessidade permanente de filtros técnicos, critérios objetivos e articulação institucional qualificada.

Em síntese, os dados de 2025 revelam uma Ouvidoria-Geral com alta carga de trabalho, desempenho tempestivo, forte presença como canal de relacionamento com o cidadão e atuação concentrada em temas e unidades de grande relevância para o MJSP. O volume de manifestações recebidas, a diversidade tipológica, a concentração temática e a elevada taxa de atendimento dentro do prazo demonstram maturidade operacional e capacidade de resposta. Ao mesmo tempo, a concentração de demandas em determinadas áreas e assuntos oferece base objetiva para o aprimoramento da gestão, o direcionamento de ações preventivas e o fortalecimento dos mecanismos de escuta e melhoria contínua dos serviços prestados.

#### 14. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)



O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MJSP constitui instrumento essencial para a efetivação da transparência passiva no âmbito do Ministério, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). Por meio desse serviço, assegura-se ao cidadão o exercício do direito de acesso às informações públicas, observados os procedimentos, prazos e hipóteses legais aplicáveis.

Além de viabilizar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, o SIC desempenha papel relevante no fortalecimento da transparência institucional, da prestação de contas e do controle social, ao ampliar as condições de acompanhamento da atuação administrativa e de acesso a informações de interesse público.



#### 14.1 Desempenho no Atendimento aos Pedidos de Informação

Em 2025, o SIC demonstrou eficiência e responsabilidade no tratamento das demandas de informação, conforme os indicadores abaixo:

- **Total de pedidos de acesso à informação recebidos: 1.743**
- **Pedidos de competência do MJSP: 1300**
- **Pedidos encaminhados a outros Órgãos: 443**



- **Tempo médio de resposta: 16,4 dias**
- **90,46%** dos pedidos são resolvidos no pedido inicial



- **Situação atual:** No momento de elaboração deste relatório, não há pedidos iniciais ou recursos em atraso, evidenciando o compromisso com os prazos legais.

#### 14.2 Análise do Fluxo de Recursos

O direito de interpor recurso integra a sistemática da Lei de Acesso à Informação e assegura ao cidadão a possibilidade de revisão da decisão administrativa em instâncias sucessivas, observados os procedimentos legalmente previstos. No âmbito do MJSP, esse fluxo constitui importante mecanismo de controle, aperfeiçoamento decisório e garantia do exercício do direito de acesso à informação. No ano de 2025, o fluxo de recursos em distribuiu-se da seguinte forma:

### FLUXO DE RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - MJSP (2025)



1. Recursos em 1ª instância: 124
2. Recursos em 2ª instância (Ministro): 193
  - 2.1 PF – 124
  - 2.2 MJSP – 46
  - 2.3 PRF - 23
3. Recursos em 3ª instância (CGU): 28
4. Recursos em 4ª instância (CMRI): 13



A existência desse fluxo de recursos é um processo natural e previsto em lei. Os números indicam tanto a complexidade de certas solicitações, que podem envolver informações sensíveis ou classificadas, quanto a garantia do direito à revisão das decisões, reforçando a robustez e a confiabilidade do sistema de acesso à informação no âmbito do MJSP.

### **14.3 Análise Quantitativa das demandas do SIC**

A análise dos dados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2025 evidencia volume relevante de demandas, bom desempenho operacional e observância dos prazos legais no tratamento dos pedidos de acesso à informação. Ao longo do exercício, foram registrados 1.743 pedidos de acesso à informação, dos quais 1.300 eram de competência do MJSP e 443 foram encaminhados a outros órgãos. Em termos proporcionais, isso significa que aproximadamente 74,6% dos pedidos recebidos estavam relacionados à competência do Ministério, enquanto 25,4% demandaram redirecionamento a outros órgãos. Esse dado mostra, de um lado, que a maior parte das solicitações está efetivamente inserida no campo de atuação institucional do MJSP e, de outro, que parcela expressiva dos pedidos exige análise prévia de competência e adoção de providências administrativas para correto encaminhamento.

O tempo médio de resposta registrado em 2025 foi de 16,4 dias, resultado compatível com os parâmetros legais da Lei de Acesso à Informação e indicativo de desempenho satisfatório da unidade, especialmente quando considerado o volume de pedidos processados no período. Soma-se a isso o fato de que 90,46% dos pedidos foram resolvidos no atendimento inicial, sem necessidade de interposição de recurso. Esse percentual demonstra elevada capacidade de resposta já na primeira manifestação da Administração, sugerindo que a maior parte das demandas foi adequadamente compreendida, instruída e respondida em primeiro exame. Em termos quantitativos, esse índice corresponde a cerca de 1.577 pedidos solucionados já na fase inicial, restando aproximadamente 166 pedidos com algum desdobramento posterior.

Os dados também revelam que, no momento de elaboração do relatório, não havia pedidos iniciais nem recursos em atraso, o que representa indicador expressivo de tempestividade e de controle da fila de atendimento. Esse resultado é particularmente relevante porque não se limita a mostrar cumprimento formal de prazo, mas reflete capacidade de gestão do estoque de demandas e organização do fluxo de trabalho, com impacto direto na confiabilidade institucional do SIC.

No campo recursal, os números permitem leitura importante sobre a complexidade das decisões de acesso à informação. Em 2025, foram registrados 124 recursos em 1ª instância, 193 recursos em 2ª instância, 28 recursos em 3ª instância, perante a CGU, e 13 recursos em 4ª instância, perante a CMRI. Ainda que as instâncias recursais não componham



necessariamente uma sequência linear entre os mesmos pedidos, os dados indicam que o sistema recursal foi efetivamente acionado e desempenhou sua função de revisão administrativa. Em relação ao total de 1.743 pedidos recebidos, os recursos de 1ª instância representaram aproximadamente 7,1% dos pedidos; os de 2ª instância, cerca de 11,1%; os de 3ª instância, 1,6%; e os de 4ª instância, 0,7%. Esses percentuais mostram que o aprofundamento recursal ocorre em parcela reduzida do total de pedidos, o que reforça a percepção de que a maior parte das demandas é solucionada sem necessidade de reexame em instâncias superiores.

A distribuição dos recursos em 2ª instância também fornece elemento adicional de análise. Do total de 193 recursos dirigidos ao Ministro, 124 referiram-se à Polícia Federal, o que corresponde a aproximadamente 64,2% desse universo; 46 foram relativos ao MJSP, equivalentes a 23,8%; e 23 à Polícia Rodoviária Federal, representando 11,9%. Esse recorte evidencia concentração relevante dos recursos de 2ª instância em órgãos específicos, especialmente na Polícia Federal, sugerindo maior volume ou maior complexidade das demandas relacionadas a essa instituição.

Quando se observa o conjunto dos dados, percebe-se que o SIC operou, em 2025, com combinação de alto índice de resolução inicial, tempo médio de resposta controlado e ausência de pendências fora do prazo, o que indica desempenho consistente. Ao mesmo tempo, o volume de recursos demonstra que parte das demandas submetidas ao sistema envolve matérias sensíveis, controvertidas ou juridicamente mais complexas, o que é compatível com a natureza dos pedidos de acesso à informação dirigidos ao Ministério e a seus órgãos vinculados.

Outro aspecto relevante é o quantitativo de 443 pedidos encaminhados a outros órgãos, que corresponde a mais de um quarto do total recebido. Embora esses pedidos não sejam integralmente processados no âmbito finalístico do MJSP, sua existência impacta diretamente a carga de trabalho do SIC, pois exige análise de competência, triagem, providências de redirecionamento e comunicação com o requerente. Isso demonstra que a atuação da unidade envolve não apenas a resposta substantiva aos pedidos de acesso, mas também a correta orientação administrativa dos cidadãos dentro da estrutura da Administração Pública.

Em síntese, os dados quantitativos de 2025 demonstram que o SIC do MJSP apresentou desempenho operacional sólido, com elevado grau de resolutividade na fase inicial, resposta em prazo compatível com a legislação, ausência de passivos em atraso e funcionamento regular das instâncias recursais. O conjunto dos indicadores reforça a efetividade do serviço como instrumento de transparência passiva e evidencia sua importância para assegurar o direito de acesso à informação, fortalecer a confiança do cidadão e qualificar a atuação institucional do Ministério.



## 15. Pesquisa Interna de Satisfação

- Total de respostas: 186
- Nota/índice de satisfação: 8,1/10

TOTAL DE RESPOSTAS:

**186**

NOTA DE SATISFAÇÃO (0-10):

**8.1**

- Taxa de avaliação: 81% avaliações positivas e 19% avaliações negativas

### 15.1 Análise da Pesquisa

No exercício de 2025, a Pesquisa de Satisfação dos Serviços do Ministério da Justiça e Segurança Pública evidenciou, de forma geral, percepção favorável dos usuários em relação aos serviços internos avaliados, com predominância de avaliações positivas na maior parte dos aspectos analisados. Os resultados indicam desempenho satisfatório dos serviços prestados, especialmente quanto à qualidade do atendimento, à resolutividade das demandas e à adequação do suporte oferecido às rotinas institucionais.

Os registros qualitativos corroboram esse cenário ao evidenciarem o reconhecimento dos usuários quanto à agilidade, à cordialidade, ao profissionalismo e à clareza das orientações fornecidas pelas equipes responsáveis pelos atendimentos. Tais elementos demonstram a contribuição relevante desses serviços para o funcionamento administrativo da Pasta e para o fortalecimento da percepção de eficiência no atendimento ao público interno.

Por outro lado, a pesquisa também apontou oportunidades de aprimoramento em aspectos relacionados à infraestrutura, às condições de trabalho e aos serviços de apoio, sinalizando temas que demandam acompanhamento gerencial e eventual adoção de medidas de melhoria. Nesse sentido, os resultados constituem importante instrumento de gestão, ao fornecer evidências para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços, a priorização de ações corretivas e preventivas e o direcionamento de iniciativas voltadas à melhoria da experiência dos usuários no âmbito institucional.

Adotou-se metodologia de inferência institucional em quatro etapas analíticas. Na primeira, identificou-se o universo de respostas, correspondente a 186 respondentes, quantitativo utilizado como referência para as estimativas e interpretações dos resultados. Na segunda, as avaliações foram classificadas segundo a escala do questionário: “Ruim, Regular, Bom, Excelente e Não utilizo”. Para o cálculo da taxa geral, consideraram-se

positivas as respostas “Bom e Excelente”, e negativas as respostas “Ruim e Regular”, desconsiderando-se a opção “Não utilizo”. A análise das distribuições apresentadas no relatório indica predominância de avaliações positivas, permitindo estimar aproximadamente 81% de avaliações positivas e 19% de avaliações negativas.

## TAXA DE AVALIAÇÃO



Na terceira etapa, as avaliações foram convertidas em índice de satisfação em escala de 0 a 10, com a seguinte ponderação: “Ruim (2 pontos), Regular (5 pontos), Bom (8 pontos) e Excelente (10 pontos)”. Considerando a predominância de respostas classificadas como “Bom”, a presença relevante de “Excelente” e a menor incidência de “Regular e Ruim”, estimou-se índice geral de satisfação de 8,1 pontos. Por fim, realizou-se análise qualitativa com base nas nuvens de palavras, nos comentários abertos e nos temas recorrentes das respostas. Os principais aspectos positivos associam-se a termos como equipe, profissionalismo, cordialidade, agilidade e serviço, enquanto as fragilidades concentram-se em infraestrutura e serviços de apoio, com recorrência de termos como restaurante, elevadores, ar-condicionado, internet e manutenção. Em síntese, os resultados apontam alto nível de satisfação, com oportunidades de melhoria, especialmente em infraestrutura e alimentação institucional.



## 16. Principais Ações e Melhorias Implementadas em 2025

Com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços aos usuários do serviço público, a Ouvidoria promoveu, no âmbito interno, reuniões periódicas com analistas e pontos focais, com o objetivo de qualificar o tratamento das demandas em todas as etapas, da triagem à elaboração das respostas, com ênfase na redução de prazos e na melhoria da qualidade, clareza e completude das respostas encaminhadas aos cidadãos. Também foram realizadas ações de capacitação e orientações internas voltadas à padronização de procedimentos, à uniformização de entendimentos e à qualificação da comunicação institucional, abrangendo aspectos como classificação, tramitação, encaminhamentos e elaboração de respostas no Fala.BR, conforme a natureza da demanda e as competências institucionais aplicáveis. Nesse contexto, foram ainda definidos critérios para o Plano de Desenvolvimento de Pessoas no âmbito da Ouvidoria-Geral, com foco no fortalecimento contínuo das competências da equipe.

Como resultado, nas demandas de Ouvidoria, em comparação com 2024, observou-se redução do tempo médio de resposta e elevação da satisfação média dos usuários. No que se refere às demandas de acesso à informação (SIC), a evolução em relação a 2024 também vem sendo percebida gradualmente, com leve redução do tempo médio de resposta tanto para os pedidos iniciais quanto para os recursos, mesmo diante do aumento do volume de demandas. Além disso, verificou-se expressivo aumento na satisfação média dos solicitantes e no número de usuários, indicando maior utilização dos canais de acesso e melhor percepção do atendimento. Esse processo de aprimoramento foi igualmente apoiado pela realização de pesquisas internas com servidores e de levantamentos junto ao público externo, que contribuíram para a identificação de oportunidades de melhoria nos fluxos de trabalho e na experiência do usuário.

No campo do fortalecimento institucional, destacam-se a revisão da estrutura da Ouvidoria-Geral, com a criação da Coordenação-Geral de Ouvidoria, e a revisão de seu regimento interno, que, ao final do exercício, encontrava-se no Gabinete do Ministro de Estado para aprovação. Essas medidas somaram-se ao estudo de dimensionamento da força de trabalho da unidade, voltado ao aperfeiçoamento da capacidade operacional e ao melhor alinhamento entre estrutura, competências e volume de demandas.

A Ouvidoria-Geral também manteve atuação transversal em temas estratégicos, com participação em comitês, grupos de trabalho e na formulação de atos normativos internos relacionados a matérias de sua competência ou afetas à temática de ouvidoria, a exemplo de iniciativas voltadas ao enfrentamento do assédio e à transparência ativa no âmbito do MJSP. Tal atuação reforça o papel da unidade na promoção da participação social, da integridade, da escuta institucional e do aprimoramento dos serviços públicos.



Houve, ainda, a atualização da Carta de Serviços do MJSP, instrumento que consolida informações ao usuário sobre serviços prestados, requisitos, canais de acesso, etapas, prazos e formas de acompanhamento. A medida contribui para orientar o correto direcionamento das demandas, reduzir assimetrias de informação e conferir maior previsibilidade ao atendimento. Paralelamente, a Ouvidoria ampliou sua presença institucional por meio da participação em palestras, seminários e eventos internos e externos relacionados à temática de ouvidoria, favorecendo a disseminação de boas práticas e o intercâmbio de experiências.

Registra-se, por fim, a atuação da Ouvidoria-Geral do MJSP na articulação institucional e na construção de proposta de cooperação técnica com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), voltada ao desenvolvimento de diagnóstico nacional sobre ouvidorias de segurança pública e defesa social no Brasil. Ao longo de 2025, foram realizadas tratativas para alinhamento do escopo, dos objetivos e dos produtos esperados, com foco na produção de subsídios qualificados para o fortalecimento dessas estruturas e para o aprimoramento de políticas públicas relacionadas à participação social, à transparência e ao controle democrático. A iniciativa insere-se no esforço de qualificação institucional baseado em evidências e permaneceu, ao final do exercício, como agenda relevante para o fortalecimento das ouvidorias no campo da segurança pública e defesa social.

## **17. Plano de Ação 2026**

O Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do MJSP para 2026 expressa o compromisso da unidade com o fortalecimento contínuo de sua atuação institucional, a qualificação dos processos de trabalho e o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão. Para o ano que se inicia, o planejamento foi concebido com foco na melhoria da gestão das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, no desenvolvimento técnico da equipe, no aperfeiçoamento dos fluxos internos e na elevação da qualidade, da tempestividade e da consistência das respostas.

O plano também reflete a perspectiva de uma Ouvidoria mais integrada, propositiva e orientada por resultados, com ênfase na cooperação interinstitucional, no compartilhamento de boas práticas e no fortalecimento do diálogo com unidades internas, ouvidorias parceiras e demais instâncias de governança. Nessa linha, busca-se consolidar uma atuação cada vez mais articulada, capaz de induzir melhorias institucionais, ampliar a transparência, fortalecer a escuta ativa e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas, processos e serviços no âmbito do Ministério.

Sem prejuízo das ações programadas, o plano mantém caráter dinâmico e flexível, de modo a permitir a incorporação de demandas supervenientes, prioridades institucionais e



questões extraordinárias que possam surgir ao longo do exercício, em consonância com as competências da Ouvidoria-Geral e com as necessidades da Administração.

Assim, apresenta-se, a seguir, o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do MJSP para 2026, estruturado em ações voltadas ao fortalecimento institucional, à melhoria contínua dos processos e ao desenvolvimento de uma atuação cada vez mais eficiente, colaborativa e responsiva.

## **Plano de Ação**

### **Ação planejada: Monitoramento sistemático das filas de trabalho e dos prazos de resposta**

**Detalhamento:** Realizar acompanhamento contínuo das demandas, com adoção de medidas preventivas para mitigação de atrasos e priorização de casos sensíveis.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Redução do tempo médio de resposta; maior controle do passivo.

### **Ação planejada: Articulação com ouvidorias de órgãos e entidades vinculadas**

**Detalhamento:** Promover interlocução contínua para compartilhamento de experiências, alinhamento de procedimentos e fortalecimento do SisOuv e RENOUV.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Ampliação da cooperação institucional; disseminação de boas práticas.

### **Ação planejada: Participação em fóruns, seminários, palestras e eventos**

**Detalhamento:** Ampliar a presença da Ouvidoria-Geral em espaços de discussão sobre ouvidoria, participação social, integridade e transparência.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Maior visibilidade institucional; atualização técnica contínua.



**Ação planejada: Compartilhamento de boas práticas**

**Detalhamento:** Identificar, registrar e difundir práticas bem-sucedidas relacionadas ao tratamento de demandas, gestão de fluxos e comunicação com o cidadão.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Boas práticas disseminadas e incorporadas às rotinas.

**Ação planejada: Participação em comitês, grupos de trabalho e instâncias colegiadas**

**Detalhamento:** Atuar de forma transversal em espaços estratégicos e em discussões relacionadas à transparência, escuta institucional, integridade e acolhimento.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Maior incorporação da perspectiva da ouvidoria na governança.

**Ação planejada: Estímulo à participação em ações formativas externas**

**Detalhamento:** Incentivar a participação dos servidores em cursos, seminários, oficinas e outras atividades de capacitação externa.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Ampliação da formação técnica da equipe.

**Ação planejada: Revisão dos fluxos internos de tratamento das demandas**

**Detalhamento:** Mapear etapas, identificar gargalos, sobreposições e pontos de retrabalho nos fluxos de manifestações e SIC, com proposição de ajustes operacionais.

**Prazo:** 1º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Fluxos revisados; maior racionalização do processo de trabalho.



**Ação planejada: Acompanhamento qualificado dos pedidos e recursos de acesso à informação**

**Detalhamento:** Monitorar o tratamento dos pedidos e recursos, com atenção à fundamentação adotada em hipóteses de negativa, restrição de acesso ou encaminhamento.

**Prazo:** 1º trimestre e permanente

**Indicador / resultado esperado:** Maior segurança técnica nas respostas do SIC; redução de inconsistências.

**Ação planejada: Atualização de modelos, minutas e orientações operacionais**

**Detalhamento:** Revisar instrumentos utilizados na elaboração de respostas, com foco em clareza, uniformidade, completude e aderência normativa.

**Prazo:** 2º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Modelos e orientações atualizados; maior padronização das respostas.

**Ação planejada: Implantação de rotina de controle de qualidade**

**Detalhamento:** Estabelecer parâmetros mínimos de revisão antes do envio ao cidadão, contemplando aspectos formais, técnicos e de linguagem cidadã.

**Prazo:** 2º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Melhoria da consistência, clareza e qualidade das respostas.

**Ação planejada: Consolidação de orientações internas sobre LAI e proteção de dados pessoais**

**Detalhamento:** Sistematizar entendimentos e diretrizes para aplicação da LAI, proteção de dados e fundamentação adequada das respostas.

**Prazo:** 2º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Maior uniformidade interpretativa; redução de falhas de fundamentação.



**Ouvidoria - Geral**

**Ação planejada: Realização de capacitações internas continuadas**

**Detalhamento:** Promover capacitações sobre Fala.BR, manifestações, LAI, proteção de dados, linguagem cidadã, fluxos internos e qualificação de respostas.

**Prazo:** 2º trimestre e permanente

**Indicador / resultado esperado:** Equipe e pontos focais mais capacitados; melhoria do desempenho técnico.

**Ação planejada: Instituição de reuniões técnicas periódicas com pontos focais**

**Detalhamento:** Realizar reuniões para alinhamento de entendimentos, melhoria dos encaminhamentos e uniformização de procedimentos.

**Prazo:** 2º trimestre e permanente

**Indicador / resultado esperado:** Maior integração institucional; redução de devoluções e retrabalho.

**Ação planejada: Formulação e revisão de atos normativos internos**

**Detalhamento:** Apoiar tecnicamente a elaboração e revisão de atos afetos às competências da Ouvidoria-Geral e às agendas correlatas.

**Prazo:** 2º e 3º trimestres, com desdobramentos permanentes

**Indicador / resultado esperado:** Normativos revisados ou aperfeiçoados com contribuição técnica da Ouvidoria.

**Ação planejada: Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão**

**Detalhamento:** Revisar informações sobre serviços, requisitos, canais de acesso, etapas, prazos e formas de acompanhamento.

**Prazo:** 3º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Carta de Serviços atualizada e mais aderente à realidade operacional.



#### **Ação planejada: Elaboração de relatórios gerenciais e análises temáticas**

**Detalhamento:** Produzir diagnósticos sobre demandas recorrentes, falhas de processo, gargalos operacionais, causas de reiteração e oportunidades de melhoria.

**Prazo:** 3º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Relatórios e análises produzidos; subsídios para ações corretivas e preventivas.

#### **Ação planejada: Realização de pesquisas institucionais**

**Detalhamento:** Aplicar levantamentos junto aos públicos interno e externo para identificar fragilidades, oportunidades de melhoria e percepção de qualidade.

**Prazo:** 3º e 4º trimestres

**Indicador / resultado esperado:** Diagnóstico de percepção produzido; comparação evolutiva entre medições.

#### **Ação planejada: Sistematização dos avanços, resultados e prioridades futuras**

**Detalhamento:** Consolidar achados, recomendações, ganhos institucionais e agenda prioritária para o exercício subsequente.

**Prazo:** 4º trimestre

**Indicador / resultado esperado:** Relatório consolidado e prioridades estratégicas definidas.

#### **Ação planejada: Cooperação técnica com unidades internas e instituições parceiras**

**Detalhamento:** Desenvolver e manter articulação técnica com unidades do Ministério, ouvidorias, órgãos e instituições parceiras, com vistas ao intercâmbio de conhecimentos, ao aprimoramento de procedimentos, ao fortalecimento institucional da Ouvidoria-Geral e ao desenvolvimento de ações conjuntas em temas de interesse comum.

**Prazo:** Permanente

**Indicador / resultado esperado:** Fortalecimento da atuação articulada da Ouvidoria-Geral; ampliação do intercâmbio técnico e institucional; desenvolvimento de iniciativas colaborativas.

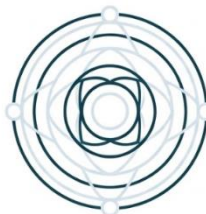
## 18. Outras Ações Institucionais Realizadas pela Ouvidoria do MJSP

Além das atividades finalísticas de ouvidoria (recepção, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações), a Ouvidoria-Geral do MJSP exerceu, em 2025, atribuições institucionais complementares que contribuíram para o fortalecimento da governança, da transparência e da coordenação interna de agendas estratégicas do Ministério.

### 18.1 Presidência do CGDI

O CGDI integra o Sistema de Governança do MJSP e foi instituído pela Portaria nº 2, de 28 de janeiro de 2022, compondo o Sistema de Governança de Dados e Sistemas de Informação do MJSP (SGDS-MJSP). Trata-se de instância voltada à tomada de decisão em assuntos relacionados à gestão, compartilhamento, transparência e abertura de dados, bem como a informações e sistemas de informação. Em 2025, sob coordenação da Ouvidoria-Geral do MJSP, o Comitê realizou 12 reuniões e aprovou 122 instrumentos jurídicos, incluindo Acordos de Cooperação Técnica, Acordos de Cooperação e Termos Aditivos.

## Coordenação do CGDI



- **Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação do MJSP.**
- Instância decisória para gestão, compartilhamento e transparência de dados.
- **Entregas 2025:** Condução de 12 reuniões e aprovação de 122 instrumentos jurídicos.

### 18.2 Presidência do FNOSP

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do MJSP exerceu a Presidência do FNOSP, espaço de articulação e troca de experiências entre ouvidorias do Sistema Único de Segurança Pública. No período, foram realizadas 2 reuniões ordinárias e 1 reunião extraordinária, nas quais foram discutidos temas de interesse comum às ouvidorias de segurança pública no país, com foco no aprimoramento de práticas e fluxos de atendimento ao cidadão.

## Presidência do FNOSP



- **Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública.**
- Articulação e aprimoramento de práticas entre ouvidorias de segurança pública.
- **Entregas Condução de 2 reuniões ordinárias e 1 extraordinária.**

### 18.3 Supervisão Institucional do E-Agendas



## **AGENDAS**

### Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do MJSP exerceu supervisão institucional do E-Agendas, com o objetivo de assegurar padronização, governança, transparência e controle do sistema no âmbito do MJSP, garantindo a atualização e a consistência das informações.

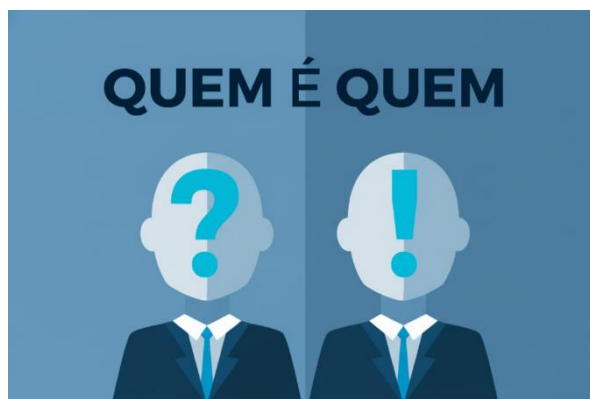
Registra-se que, a partir de 2026, considerando a pertinência temática das atividades desenvolvidas pela Assessoria Especial de Controle Interno, especialmente no âmbito da Coordenação-Geral de Transparência Ativa, a execução das atividades relacionadas ao sistema e-Agendas será atribuída a essa unidade.

### 18.4 Gestão do “Quem é Quem” do MJSP

A Ouvidoria-Geral do MJSP realizou a gestão do “Quem é Quem” do Ministério, promovendo a atualização e a qualidade das informações institucionais de contato e estrutura, essenciais à transparência ativa e à comunicação com o cidadão.

Em 2025, foram executadas ações como:

- rotina de atualização periódica;
- articulação com unidades para validação de dados;
- tratamento de solicitações de ajustes/inclusões;



Registra-se que, a partir de 2026, considerando a pertinência temática das atividades desenvolvidas pela Assessoria Especial de Controle Interno, especialmente no âmbito da Coordenação-Geral de Transparência Ativa, a execução das atividades relacionadas ao “Quem é Quem” será atribuída a essa unidade.



## 19. Conclusão

No exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública consolidou sua atuação como instância essencial de escuta institucional, interlocução com a sociedade e apoio ao aprimoramento da gestão. Ao longo do período, a unidade operou com elevado volume de demandas, preservando a tempestividade no atendimento, a regularidade dos fluxos de trabalho e a observância das cautelas aplicáveis à confidencialidade, à proteção de dados pessoais e ao tratamento qualificado das manifestações e dos pedidos de acesso à informação.

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam a relevância da Ouvidoria-Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão como instrumentos de transparência, participação social, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos. Os indicadores de 2025 demonstram capacidade operacional consistente, elevada resolutividade, cumprimento dos prazos legais e atuação articulada com as unidades ministeriais e com os órgãos vinculados, tanto no tratamento das manifestações de ouvidoria quanto no processamento das demandas de acesso à informação.

Ao mesmo tempo, os dados consolidados permitiram identificar temas recorrentes, áreas mais demandadas e oportunidades concretas de aperfeiçoamento institucional, reforçando o papel da Ouvidoria não apenas como canal de atendimento, mas também como unidade produtora de informações estratégicas para a gestão. Nesse sentido, o relatório revela que o trabalho desenvolvido em 2025 ultrapassou a dimensão reativa do tratamento de demandas e se afirmou como importante mecanismo de qualificação de processos, indução de melhorias e fortalecimento da responsividade institucional do Ministério.

Para 2026, as prioridades concentram-se no aperfeiçoamento da qualidade das respostas, na manutenção da tempestividade, no fortalecimento da integração com as áreas técnicas e pontos focais, na redução de recorrências e no uso mais intensivo das informações gerenciais produzidas pela unidade como subsídio à tomada de decisão. Permanecem, ainda, como eixos centrais de atuação o fortalecimento da linguagem cidadã, da acessibilidade, da transparência passiva e da capacitação contínua das equipes envolvidas no tratamento das demandas.

Assim, conclui-se que a Ouvidoria-Geral do MJSP encerra o exercício de 2025 com resultados expressivos, avanços institucionais relevantes e bases consistentes para a continuidade do processo de aprimoramento de suas atividades. O conjunto de ações desenvolvidas e os resultados alcançados reafirmam o compromisso da unidade com a legalidade, a eficiência, a transparência, a participação social e a melhoria contínua da atuação institucional do Ministério da Justiça e Segurança Pública.



**Horário de funcionamento:**

**De segunda a sexta, das 09:00 às 17:00 horas.**

**Ouvidoria-Geral**

**Titular:**

**Sérgio Gomes Velloso**

**Ministério da Justiça e Segurança Pública – Esplanada dos Ministérios**

**Telefone:**

**Telefone: 61 2025-7999/9933**