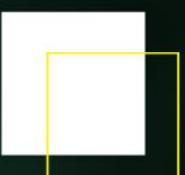


Ouvidoria

# RELATÓRIO DE AÇÕES



2020



# Sumário

Sumário .....	2
1.Introdução.....	3
2. Ações de 2020 .....	4
2.1 Habilitação do MJSP como ORN1.....	4
2.2 Lançamento do Módulo de Participação Cidadã no aplicativo Sinesp Cidadão, ferramenta tecnológica para o recebimento de incidentes .....	4
2.3 Lançamento do Guia Prático para Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública, trazendo esclarecimentos sobre as competências das ouvidorias e orientações gerais .....	5
2.4 Comemoração dos 8 anos da LAI .....	5
.....	5
2.5 Coordenação do Grupo Temático FNOSP sobre indicadores de qualidade das ouvidorias .....	5
2.6 Doação de 27 veículos utilitários, distribuídos a cada uma das Ouvidorias do Sistema Único de Segurança Pública – SUSP dos Estados e Distrito Federal.....	6
2.7 Regulamentação das Ações de Transparência Ativa.....	6
2.8 Reunião do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	6
2.9 Participação na Campanha de conscientização voltada ao público interno sobre Integridade, Transparência e Compromisso: Uma Gestão por Resultados.....	7
2.10 Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos.....	7
2.11 Publicação do Plano de Dados Abertos .....	7
3. Participação em Fóruns e Comitês sobre ouvidoria e transparência: .....	8
3.1 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP): .....	8
3.2 Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI): .....	8
3.3 Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC): .....	8
3.4 Comitê Gestor da INDA: .....	8
3.5 Comissão Executiva do Programa de Integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (CEPI):.....	8
3.6 Comitê Permanente para a Desburocratização: .....	9
3.7 Comitê de Governança Administrativa (CGA):.....	9
4. Participações em Concursos .....	9
5. Tratamento de Manifestações .....	10
5.1 Dados de Ouvidoria.....	10
5.1 Dados de Acesso à Informação .....	11

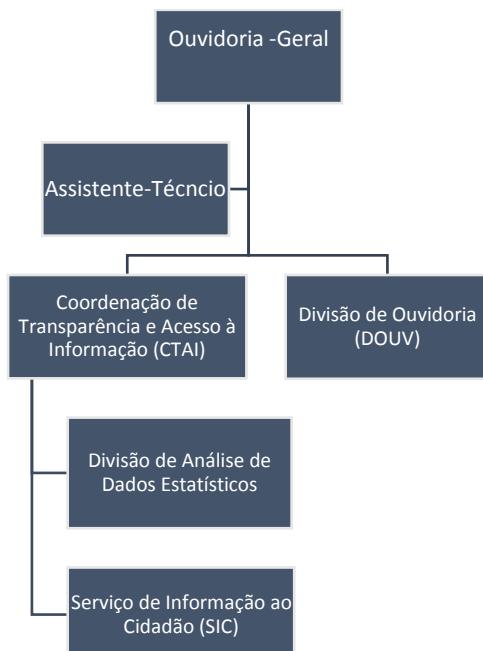
# 1. Introdução

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) é um dos órgãos de assistência direta e imediata do Gabinete do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública e tem papel fundamental na gestão da integridade, sendo responsável pelo tratamento de denúncias, promoção da transparência ativa e do acesso à informação.

Foi criada a partir da publicação do Decreto nº 8.668, de 11 de fevereiro de 2016, e da Portaria nº 557, de 10 de maio de 2016. Desde então, vem passando por alterações internas com o intuito de aprimorar a execução da sua atuação junto ao cidadão, órgãos, entidades e o Ministério.

A unidade tem suas competências estabelecidas na Portaria nº 1.176, de 18 de dezembro de 2017, e suas atividades são exercidas, também, em consonância com a política de governo que foca na gestão por resultados, funcionando de forma a contribuir com a apuração de fatos e subsidiar o gestor, através de ferramentas de gestão, com o objetivo de mitigar os riscos. Ademais, é responsável por promover a interlocução entre o cidadão e o Ministério, por isso, a importância em conhecer o trabalho realizado na Ouvidoria-Geral, a fim de que cada canal promova uma integração cada vez maior e mais eficiente.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública integra, também, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sendo responsável por receber, registrar, analisar, responder, encaminhar e monitorar, reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias. Ainda, recebe e trata as demandas de desburocratização registradas no Simplifique! Atua na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridade preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos e prevenir os litígios contra a Administração Pública. É uma ferramenta importante na participação e controle da sociedade no combate à corrupção.



## 2. Ações de 2020

### 2.1 Habilitação do MJSP como ORN1



Em 2020, a Ouvidoria-Geral envidou esforços em conjunto às unidades internas, à Agência Brasileira de Inteligência e ao Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI, para a habilitação do Ministério da Justiça e Segurança Pública como Órgão de Registro Nível 1 (ORN1).

A habilitação é medida necessária para que o MJSP possa realizar o tratamento de informações classificadas em todos os graus de sigilo, sendo que sua efetivação depende do cumprimento de uma série de requisitos.

Para apoiar a implementação de ações de tratamento de informações classificadas, o MJSP dispõe da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, presidida pelo Ouvidor-Geral.

A unidade trabalhou ainda na edição do normativo que disciplina o funcionamento das atividades regimentais de transparência ativa e acesso à informação.

### 2.2 Lançamento do Módulo de Participação Cidadã no aplicativo Sinesp Cidadão, ferramenta tecnológica para o recebimento de incidentes



O Módulo de Participação Cidadã do aplicativo Sinesp Cidadão foi idealizado pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública como ferramenta para receber e tratar manifestações que possam contribuir nas atividades de prevenção às ocorrências locais na área de segurança pública, especialmente nas cinco cidades do projeto piloto do Programa “Em Frente Brasil”. Trata-se de um módulo do aplicativo Sinesp Cidadão, que cadastra manifestações diretamente no banco de dados da Plataforma Fala.BR através de API (Application Programming Interface).

A visualização do Módulo de Participação Cidadã está disponível apenas aos usuários que residem nas cidades cobertas pelo programa “Em Frente Brasil”. Através deste canal é possível encaminhar reclamações diretamente à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que as reencaminha aos órgãos competentes pelo tratamento.

Abaixo segue a lista das cidades onde o módulo está disponível:

- Goiânia – GO
- Paulista – PE
- Cariacica – ES
- Paulista – PA
- São José dos Pinhais – PR

## **2.3 Lançamento do Guia Prático para Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública, trazendo esclarecimentos sobre as competências das ouvidorias e orientações gerais**



O Ministério da Justiça e Segurança Pública lançou o guia que deve orientar as atividades das Ouvidorias aos órgãos operacionais integrantes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp).

O Guia Prático para Gestão de Ouvidorias de Segurança Pública traz esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria e orientações sobre como registrar uma manifestação. A publicação orienta sobre os tipos de manifestações possíveis e o prazo legalmente estipulado para resposta.

A iniciativa se deu após uma pesquisa que identificou a necessidade de se estabelecer um “padrão de estrutura, vinculação hierárquica ou de processos” nos órgãos. O estudo também constatou que os trabalhos das ouvidorias e corregedorias são pouco conhecidos pela sociedade, o que, segundo os entrevistados, gera uma sensação de impunidade que precisa ser desconstruída.

## **2.4 Comemoração dos oito anos da LAI**



Durante a semana de comemoração dos oito anos da vigência da Lei de Acesso à Informação foi lançado um questionário de desafio junto aos servidores, estagiários, terceirizados e mobilizados do órgão, visando estimular o conhecimento acerca das disposições da referida Lei.

## **2.5 Coordenação do Grupo Temático FNOSP sobre indicadores de qualidade das ouvidorias**



Foi criado o grupo temático responsável pelo levantamento de Indicadores de Qualidade das Ouvidorias, do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública - FNOSP, tendo por resultado a proposta de implementação do método de cálculo dos indicadores para ouvidorias na temática da segurança pública.

O Grupo Temático foi instituído no âmbito do Fórum Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Segurança Pública - FNOSP, o qual conta com representantes das ouvidorias de segurança pública dos Estados e do DF.

## **2.6 Doação de 27 veículos utilitários, distribuídos a cada uma das Ouvidorias do Sistema Único de Segurança Pública – SUSP dos Estados e Distrito Federal**



Foram doados 27 veículos para serem utilizados exclusivamente nas unidades de ouvidoria de Segurança Pública dos estados e do Distrito Federal. A iniciativa visa integrar o investimento em governança pública, priorizando os mecanismos de controle da atividade policial.

A entrega simbólica foi realizada pelo Ministro da Justiça e Segurança Pública, André Mendonça, e vai contribuir para reforçar o monitoramento permanente de atividade policial, assegurar agilidade no recebimento e na apuração das denúncias por práticas indevidas cometidas por profissionais de segurança pública e defesa social.

## **2.7 Regulamentação das Ações de Transparência Ativa**



Foi publicada, de forma inédita em âmbito ministerial, a Portaria Nº 369/2020, com o intuito de promover mais transparência na divulgação de dados e informações que são de interesse social, dentre eles: endereços e telefones das unidades; horário de atendimento ao público; registro de despesas e receitas; repasse de transferência de recurso financeiro; processos licitatórios; agenda de autoridades; cargos e funções (informações relativas a servidores e terceirizados); contratos e convênios estão entre os dados que serão publicados proativamente no menu “Acesso à informação” do site institucional.

## **2.8 Reunião do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**



A solenidade contou com a participação do Secretário-Executivo do MJSP, Tércio Issami Tokano, que ressaltou o comprometimento da alta gestão com as atividades desenvolvidas pelos órgãos que compõem a estrutura de governança pública, dentre elas a Ouvidoria.

O Ouvidor-Geral do MJSP, Ronaldo Bento, falou da importância da adesão das unidades integrantes do Ouvcon à Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor (Renacon). A ação garante aos órgãos de defesa do consumidor provimento, por meio de doação, de equipamentos de informática, como computadores, monitores e impressoras multifuncionais.

## **2.9 Participação na Campanha de conscientização voltada ao público interno sobre Integridade, Transparência e Compromisso: Uma Gestão por Resultados.**



Participação na campanha interna lançada com base nos princípios fundamentais da administração pública. Com o tema “Integridade, Transparência e Compromisso. Uma gestão por resultados”, a campanha tem como objetivo conscientizar dirigentes, servidores, colaboradores e estagiários acerca da atuação estatal voltada à boa governança pública, impulsionando a percepção de que as ações individuais representam e impactam a imagem da instituição.

## **2.10 Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos**



A Ouvidoria-Geral coordenou a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos do Ministério da Justiça e Segurança Pública de 2020, a qual foi aplicada junto aos servidores, estagiários, terceirizados e colaboradores mobilizados do órgão.

A aplicação da pesquisa aconteceu entre os dias 25/11/2020 e 31/12/2020, e foram recebidas 263 respostas válidas.

## **2.11 Publicação do Plano de Dados Abertos**



Foi publicado, por meio da Portaria nº 615, de 2020, o Plano de Dados Abertos do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP.

O Plano de Dados Abertos (PDA) orienta as ações de implementação e promoção de abertura de dados, inclusive geoespecializados, de uma organização. O documento faz parte da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal e seu objetivo é organizar e padronizar os processos de publicação de dados abertos do estado, resultando em maior disponibilidade, acesso, qualidade e ampla reutilização dos dados abertos pelas partes interessadas, tanto na sociedade e quanto na própria administração pública.

### **3. Participação em Fóruns e Comitês sobre ouvidoria e transparência:**

#### **3.1 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP):**

**Pública (FNOSP):** Tem como objetivos: sensibilizar os gestores dos órgãos integrantes do SUSP da importância dos serviços de ouvidoria no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual dos serviços de Segurança Pública e Defesa Social; Propor diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria dos órgãos integrantes do SUSP; e estimular a criação da Rede de Ouvidorias do SUSP, com vistas ao fortalecimento e integração dos dados de modo a dotar os níveis federal, estadual e municipal de informações pertinentes para a formulação de políticas nacionais de segurança pública.

#### **3.2 Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI):**

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) é um órgão colegiado composto por dez ministérios. A CMRI atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação. Suas atribuições também estão ligadas ao tratamento e à classificação de informações sigilosas e estabelecer orientações normativas, a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da legislação relacionada com o acesso à informação.

#### **3.3 Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC):**

Órgão consultivo integrante da estrutura básica da Controladoria-Geral da União, tem por finalidade debater e sugerir medidas de aperfeiçoamento e fomento de políticas e estratégias, no âmbito da administração pública federal. Além disso, tem o papel de planejar estratégias de combate à corrupção e à impunidade.

#### **3.4 Comitê Gestor da INDA:**

Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos, instituído pela Instrução Normativa SLTI nº 4/2012, com finalidade de gerir a política de dados abertos do Poder Executivo federal. Compõe-se de nove instituições públicas, conta com a participação de um membro da sociedade civil e um do setor acadêmico.

#### **3.5 Comissão Executiva do Programa de Integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (CEPI):**

O Ouvidor-Geral é um dos membros da comissão, a qual compete coordenar e assessorar a implementação de metodologias e instrumentos do Programa de Integridade do Ministério; adotar e aprimorar as boas práticas em gestão de integridade; atuar como facilitador na integração dos agentes responsáveis pela gestão da integridade, dentre outras competências.

**3.6 Comitê Permanente para a Desburocratização:** Instituído pela Portaria nº 668, de 18 de agosto de 2017, no âmbito do Ministério da Justiça, sendo um dos seus ocupantes o Ouvidor-Geral. O comitê tem o objetivo de identificar as ações e os projetos de simplificação administrativa, modernização da gestão pública e melhoria da prestação dos serviços públicos às empresas, aos cidadãos e à sociedade.

**3.7 Comitê de Governança Administrativa (CGA):** Integra o Sistema de Governança do Ministério da Justiça e Segurança Pública, instituído pela Portaria n.º 86, de 29 de janeiro de 2019. Ao Comitê compete propor políticas da gestão administrativa à Secretaria-Executiva, bem como implementar, acompanhar e avaliar as suas ações; fomentar a parceria entre os órgãos e entidades vinculados ao Ministério para o desenvolvimento de ações referentes às compras compartilhadas, à capacitação, ao treinamento e ao desenvolvimento profissional, dentre outras temáticas da gestão administrativa.

## 4. Participações em Concursos



Premiação no III Concurso de Boas Práticas - Rede Nacional de Ouvidorias

**Categoria:** Desenvolvimento da capacidade institucional

**Projeto:** Pesquisa de Satisfação Interna 2019

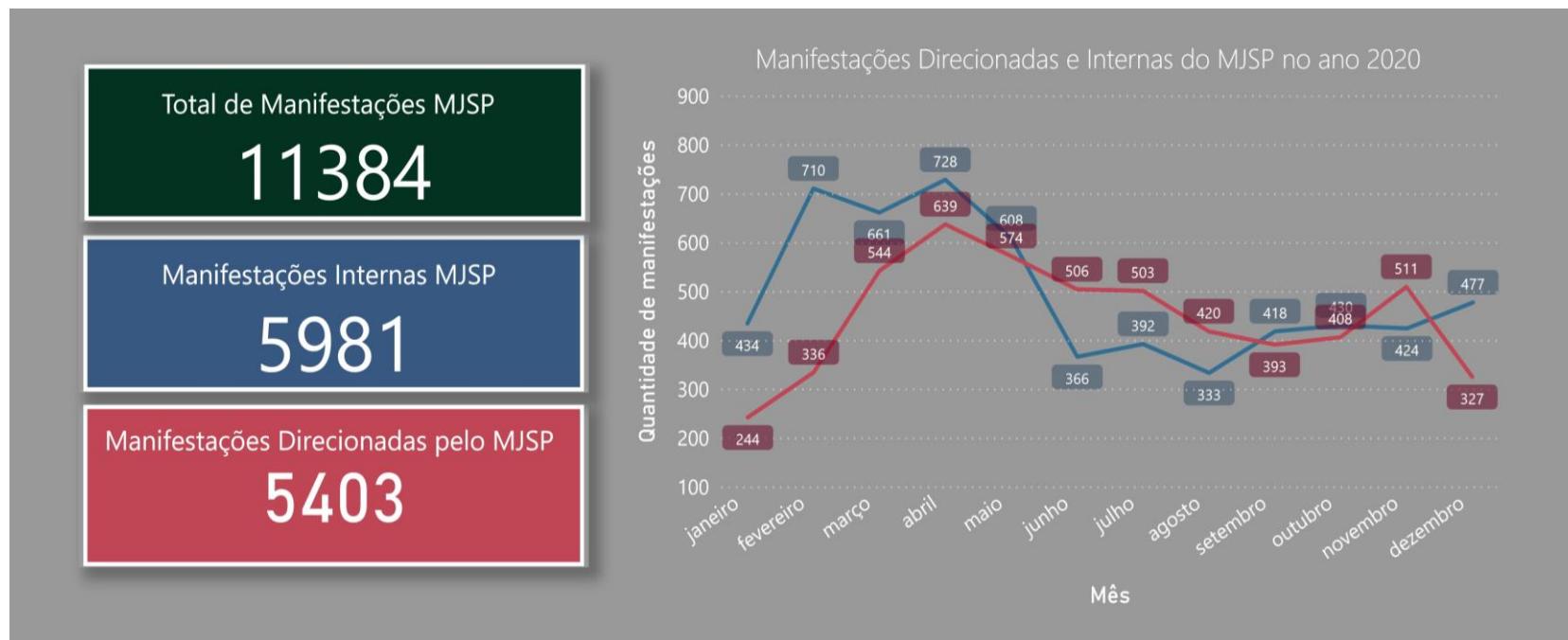
# 5. Tratamento de Manifestações

## 5.1 Dados de Ouvidoria

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), O “Painel Resolveu?”, é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR, Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Desta forma visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Abaixo, um resumo das manifestações tratadas internamente e direcionadas para outros órgãos:

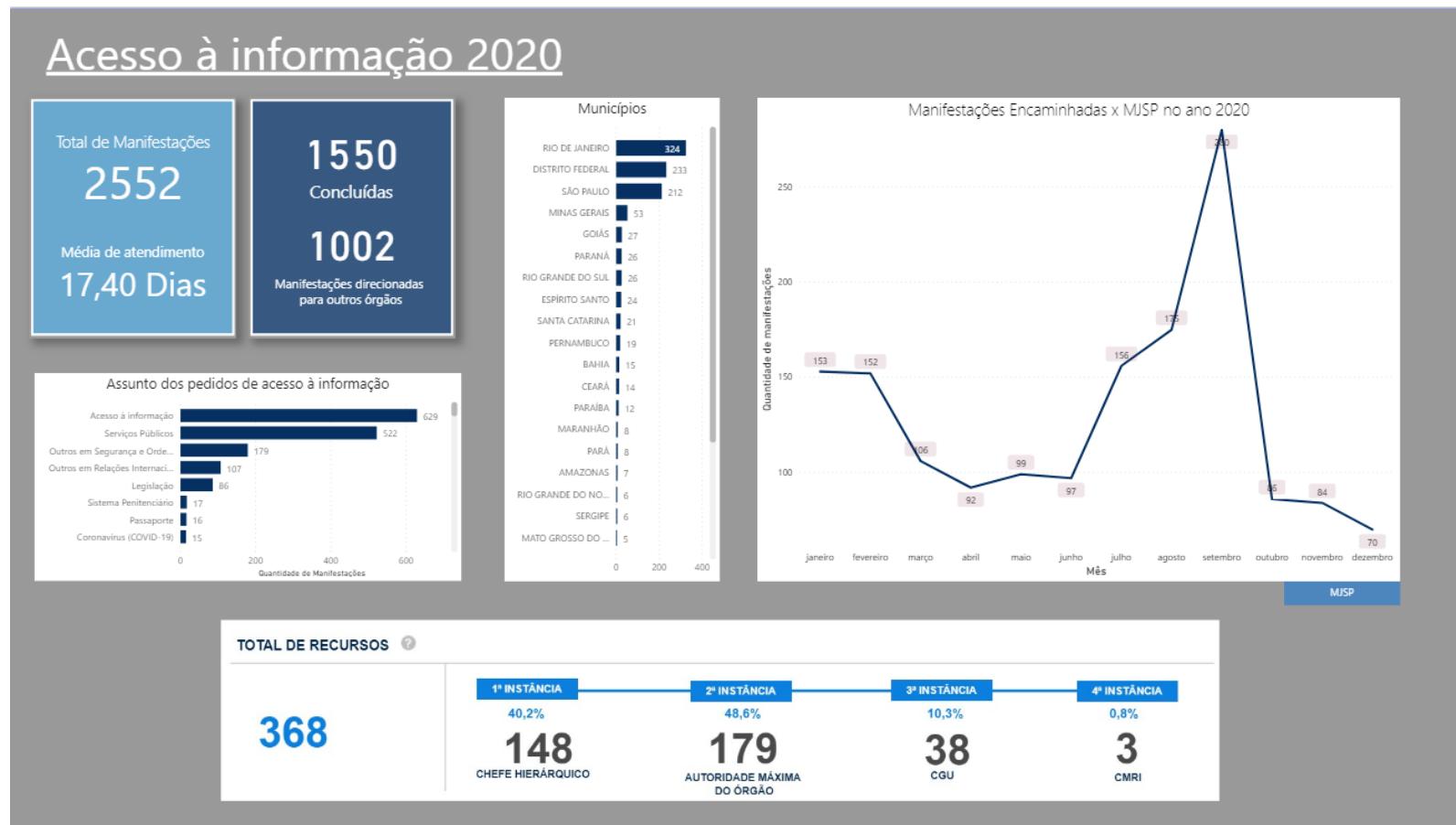


Painel referente a manifestações registradas no ano de 2020, dados extraídos da plataforma Fala.BR.

## 5.1 Dados de Acesso à Informação

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), O painel “Lei de Acesso à Informação”, apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informação sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos. Os dados são extraídos do Fala.BR. No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Abaixo, um resumo das manifestações tratadas internamente e direcionadas para outros órgãos:



Painel referente a pedidos de acesso à informação no ano de 2020, dados extraídos: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.