

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

## 2022



## **OUVIDORIA-GERAL**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede, 70064-900, Brasília - DF

Ministério da Justiça e Segurança Pública

[ouvidoriageral@mj.gov.br](mailto:ouvidoriageral@mj.gov.br)

## **EQUIPE**

FELIPE UCHOA DOS SANTOS

Ouvidor-Geral

ALMERINDO MOTTA ANDERSEN TRINDADE

AMANDA EDUARDA CARDOSO DA SILVA RIBEIRO

ANGELICA CRISTINA OLIVIEIRA MORAES

ELISA CRISTINA ADRIANO

FABIANA FERRAZ BARRETO DE MELLO

KATIA DE QUEIROZ DOMINGUES BARONI

LUCIANE FARIA GONÇALVES

LUCIANO RAMOS RIBEIRO

LUIZ FERNANDO SILVA MONTEIRO

MARCEL EDILSON DA SILVA PEQUENO

MARIA ELIANA DE OLIVEIRA GONÇALO

NAIVA MACEDO DA SILVA

NATALIA BERNARDO DE ARAUJO

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL - 2022**

### **SIC-Central**

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

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

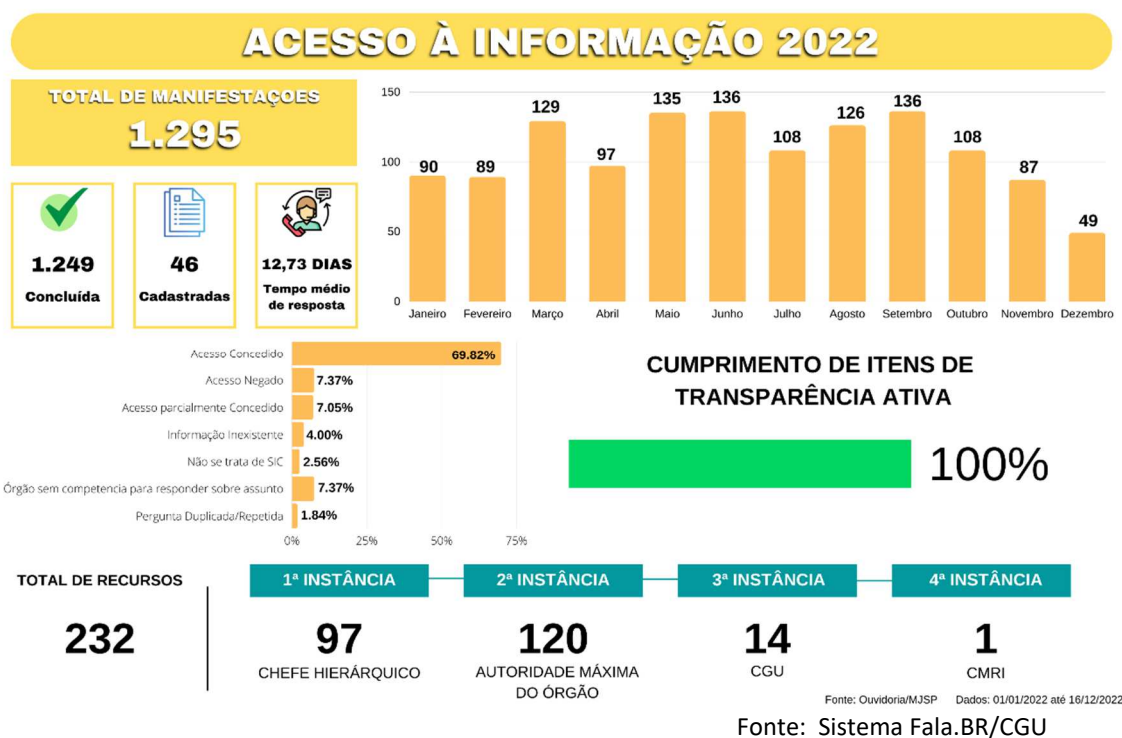
- Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- Conceder o acesso imediato à informação disponível;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Outras atribuições elencadas na Portaria nº 681, de 5 de dezembro de 2019 do Ministério da Justiça e Segurança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

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

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

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

## Gráfico do total de manifestações de Pedidos de acesso à Informação



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

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral, por meio da Equipe do SIC-Central, analisou 1.295 (mil duzentas e noventa e cinco) manifestações, com destaque para os meses de junho e setembro, quando ocorreram os maiores números de manifestações de LAI.

Desses pedidos, o cidadão obteve 71,1% de acessos concedidos; 6,29% parcialmente concedidos e 6,57% pedidos negados.

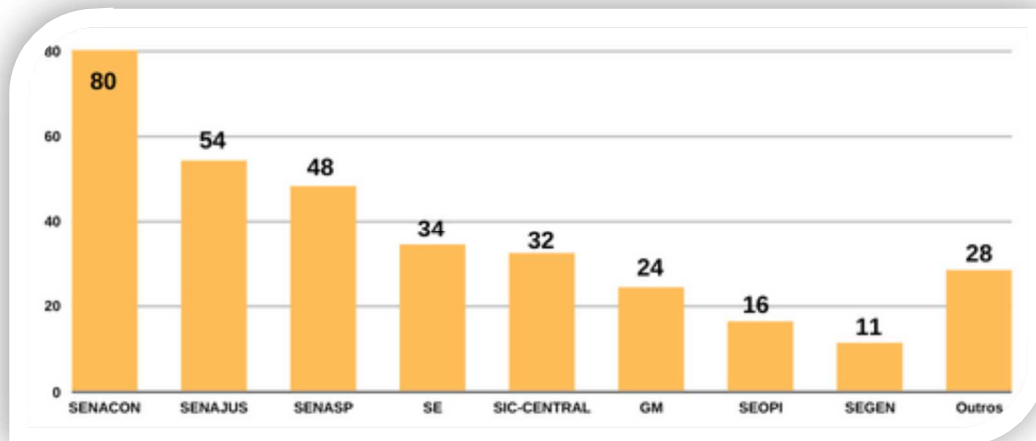
Do total dos recursos, isto é, os pedidos que tramitaram por diversas hierarquias dentro das unidades (secretarias e departamentos), observa-se que: 122 (cento e vinte e dois) foram em 2ª Instância; sendo 46 (quarenta e seis) com acesso concedido e 31 (trinta e um) negados.

Cabe esclarecer que, os pedidos com recurso em 1ª Instância são analisados por chefes de Departamentos e Diretorias, a nível tático e operacional; já os pedidos com recurso em 2ª Instância são submetidos ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública; os em 3ª Instância são tratados pela Controladoria Geral da União - CGU e, por fim, os recurso em 4ª e última Instância, são analisados pela CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações tendo como membro titular o Ministro da Justiça e Segurança Pública, e o Ouvidor-Geral como suplente.

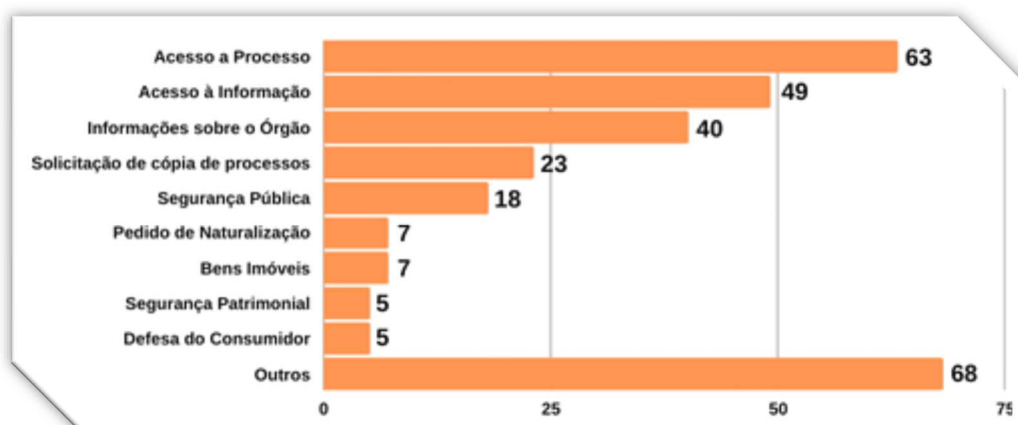
### Dados Qualitativos do SIC

A Ouvidoria-Geral desenvolveu um painel BI de consumo interno para análise de dados qualitativos de manifestações de Acesso à Informação. A leitura dos dados compreende apenas o período de julho até outubro de 2022, com 285 (duzentas e oitenta e cinco) manifestações de acesso à informação cadastradas.

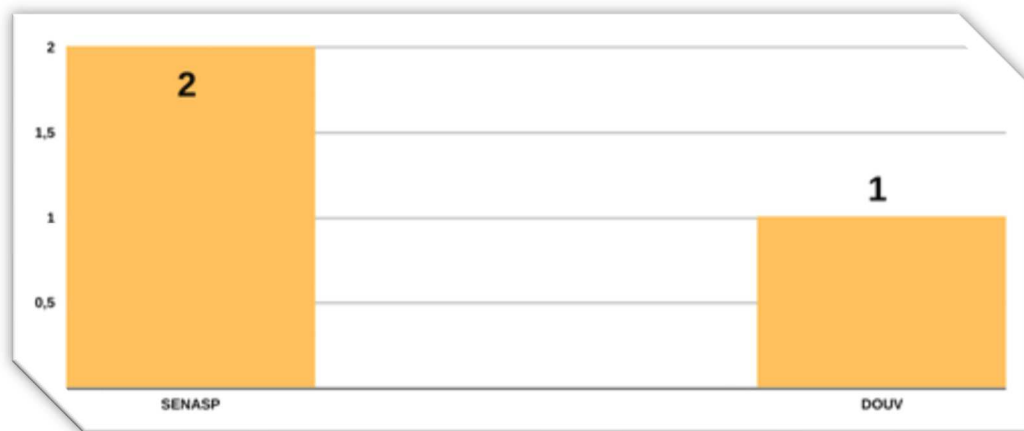
É importante ressaltar que os relatórios do Fala.BR não mensuram esse tipo de dado, por isso, a Ouvidoria tomou a decisão de computá-los a partir desse semestre.



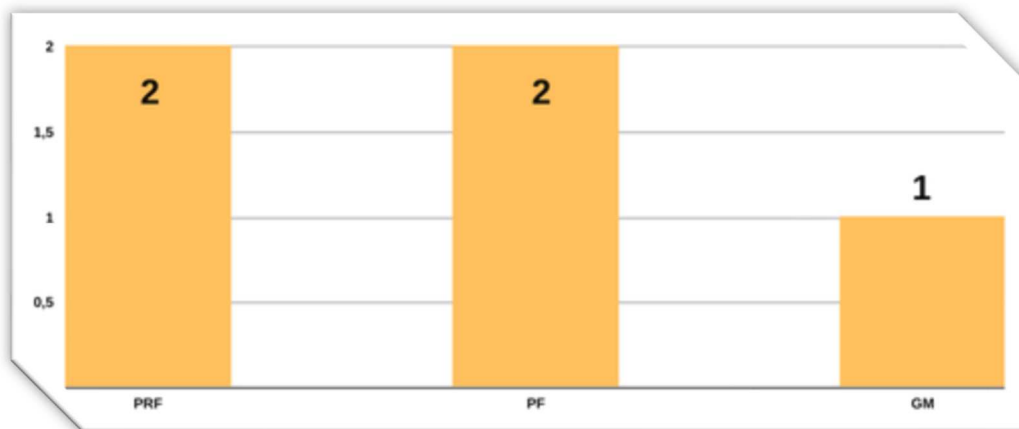
Observa-se no gráfico acima que a unidade que possui maior número de pedidos de acesso à informação é a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, responsável pelos temas relacionados às relações do consumidor e à Plataforma Consumidor.gov.br, seguido da Secretaria Nacional de Justiça – SENAJUS, e da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP.



Verifica-se no gráfico acima que os assuntos mais demandados pelos cidadãos são solicitações de acesso a processos SEI (NUP – Número único de protocolo) seguido de demais informações sobre o Ministério.



Analisando os recursos acima, observa-se que a Senasp é a unidade que possui maior incidência de Recursos em 1ª Instância.



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

## Transparência ativa

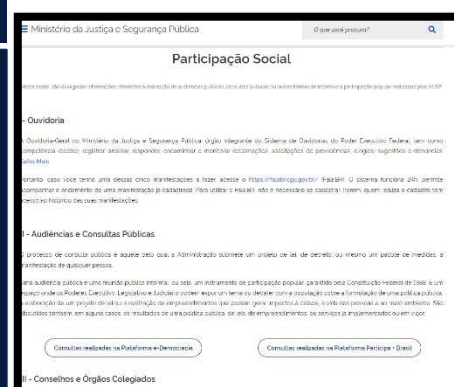
Segundo o Regimento Interno vigente do Gabinete do ministro e as atribuições estabelecidas pelo Decreto Nº 11.103, de 24 de junho de 2022, à Ouvidoria- Geral - OUVG compete promover a transparência da gestão pública, o controle social, o acesso à informação e a abertura de dados. Por essa razão, a unidade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



## GOV.BR

### ACESSO À INFORMAÇÃO

1. Institucional
2. E-Agendas
3. Ações e programas
4. Participação Social
5. Servidores
6. Informações classificadas
7. Servidores
8. Informações classificadas
9. Perguntas Frequentes
10. Tratamento de Dados Pessoais
11. Dados abertos
12. Governança
13. Auditorias
14. Convênios e transferências
15. Participação Social
16. Receitas e Despesas
17. Licitações e Contratos
18. Informações Classificadas
19. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
20. Dados Abertos
21. Concursos e Seleções
22. Gestão de Riscos
23. Fundos
24. Transparência e Prestação de Contas
25. Carta de serviços
26. Capacitações
27. Atuação Internacional
28. Sobre a Lei de Acesso à informação - LAI

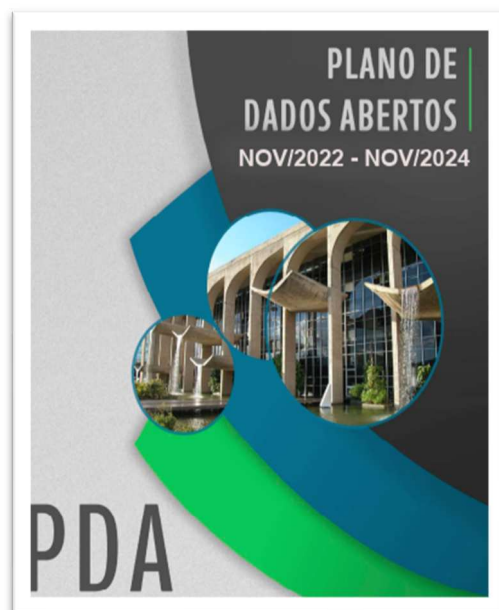




## Elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA

BIÊNIO (NOV/2022 -NOV/2024)

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados no Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, obedecendo aos padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. A OUVG foi percussora na abertura de dados para a sociedade, e está cada vez mais se valendo desse formato de transparência, com o objetivo de facilitar o uso dessas informações pelos cidadãos.



No mês de setembro de 2022, a Ouvidoria-Geral instanciou, por meio do Ofício-Circular nº01/2022/SIC-CENTRAL (19862023) todas as unidades do órgão para construir o Inventário de Dados Abertos de bases fechadas. As unidades administrativas deste Ministério informaram a viabilidade de abertura de **9** (nove) bases fechadas .



A OUVG submeteu seu Inventário de Dados para à opinião pública. A iniciativa tem o objetivo de priorizar os dados mais relevantes para os cidadãos – produzidos ou acumulados pela Pasta – cujo acesso será aberto, com a finalidade de produzir o novo Plano de Dados (PDA). A pesquisa está publicada desde o dia 10/10/2022 nos seguintes sites: [Portal Oficial do MJSP](#) e, também, no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#), entre outros.



### Implementação do Sistema e-Agendas

A Ouvidoria-Geral providenciou o treinamento de mais de 100 (cem) usuários, via *Teams*, e liberou os acessos para que os servidores com o perfil de **Administrador Institucional Gestor** (Chefes de Gabinetes ou responsáveis designados pelo próprio Gabinete) possam cadastrar os **Agentes Públicos Obrigados** (que têm a obrigatoriedade de publicar suas agendas de compromissos públicos), bem como os **Assistentes Técnicos** (prestadores - Secretárias e equivalentes - ou colaboradores designados pela Chefia que irão publicar os compromissos das agendas como Operadores).



A medida ocorreu por força do Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, que institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal e-Agendas (plataforma própria da Controladoria Geral da União – CGU) e dispõe sobre as novas regras de registro, definição de perfis, participação direta da alta gestão na divulgação da agenda de compromissos públicos das autoridades e a atuação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo federal, em audiências, entre outras providências. O novo Sistema de Agendas passou a funcionar no âmbito do MJSP no dia **9 de outubro do corrente ano**, conforme cronograma da CGU, sendo um dos poucos órgãos do Poder Executivo que tem a ferramenta de registro de compromissos em produção e ativa. [Clique aqui](#) para assistir o vídeo sobre o que muda no sistema de agendas.

## Evento de comemoração dos 10 anos da LAI

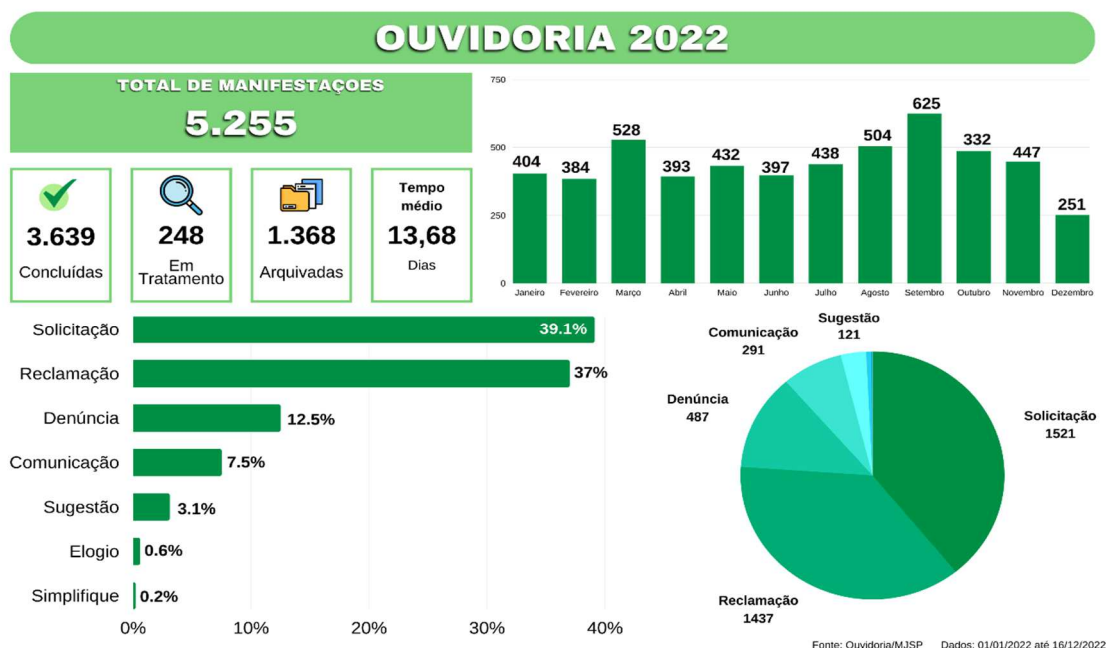
A OUVG realizou o Evento de 10 anos de Vigência da Lei de Acesso à Informação – LAI, na data de 16 de maio de 2022. O Ouvidor-Geral do MJSP e Autoridade de Monitoramento da LAI, Felipe Uchoa, e o Chefe de Gabinete do Ministro, Sr. Marcos Paulo Cardoso, realizaram a abertura do Evento. A Servidora Raquel Avelar, responsável pelo SIC-Central da Ouvidoria fez a apresentação dos 10 anos de Vigência da LAI no âmbito do MJSP. O evento contou com a presença da Dr<sup>a</sup> Miriam Wimmer, Diretora da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD. A Servidora é Doutora em Políticas de Comunicação da UnB, Mestre em Direito Público e graduada em Direito pela UERJ. A Palestrante falou da harmonia na aplicação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a LAI. Durante o evento foi homenageada.



Participou como Palestrante o Servidor do MJSP, Bruno Crescenti, graduado em Arquivologia pela UnB, ele é Coordenador de Documentação e Informação do Órgão e Gestor de Segurança e Credenciamento, de que trata o Decreto Nº 7.845, de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informações classificadas em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. O Palestrante falou sobre Classificação de Documentos Sigilosos

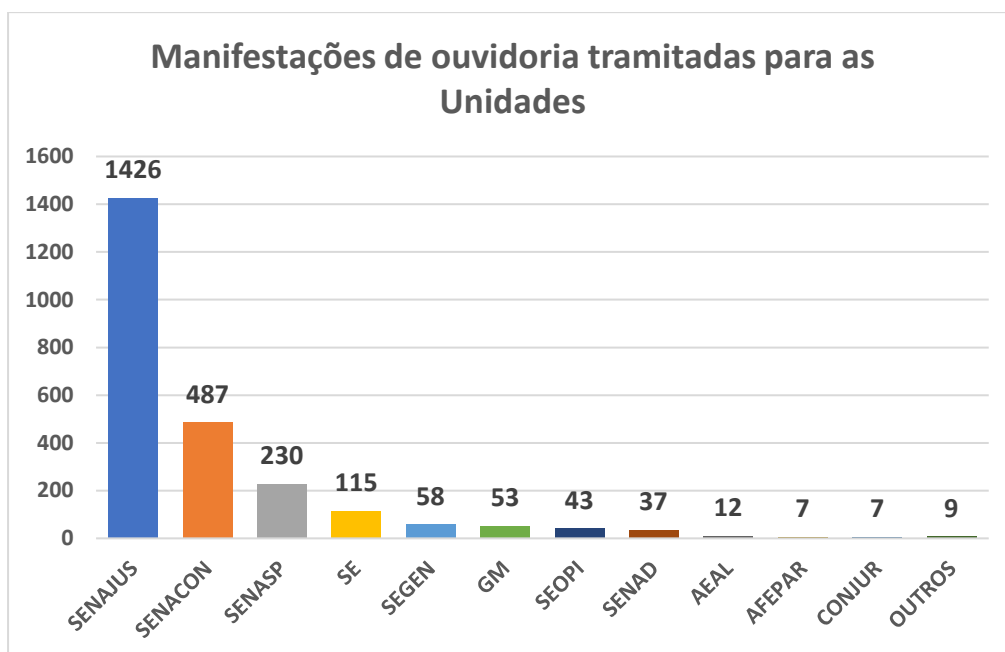
## DOUV – Divisão de Ouvidoria

Gráfico do total de manifestações de Ouvidoria



### Painel de Monitoramento de Ouvidoria

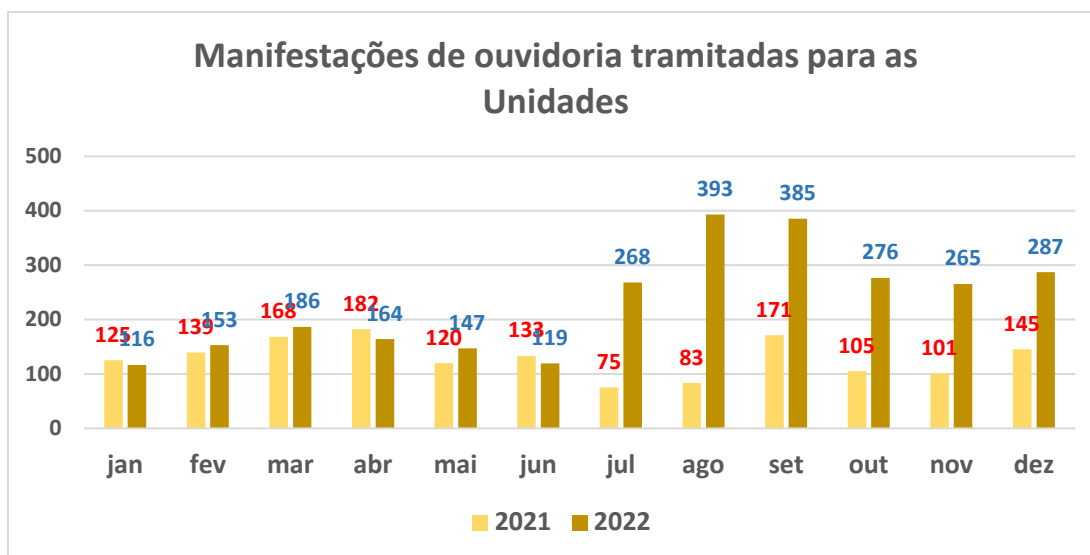
Em junho de 2022, diante do desafio gerado pelo aumento das demandas de ouvidoria, em consequência do registro imediato na Plataforma Fala.BR das demandas recebidas por carta e e-mail; pelo deslocamento dos colaboradores para o atendimento presencial; e pela redução do efetivo de analistas de ouvidoria, a Unidade implementou um painel de monitoramento das manifestações de ouvidoria, com vistas, sobretudo, a garantir o cumprimento dos prazos e da qualidade das respostas. Para tanto, a Ouvidoria passou a utilizar uma funcionalidade da Plataforma Fala.BR, otimizando o o fluxo de triagem das manifestações; a monitorar semanalmente os prazos das manifestações com vencimento próximo; e a monitorar diariamente os processos tramitados para as Unidades do MJSP com retorno programado no SEI. Como resultado, verificou-se significativa melhora no tempo de análise, de tramitação das manifestações e de resposta das Unidades demandadas, conforme gráfico a seguir:



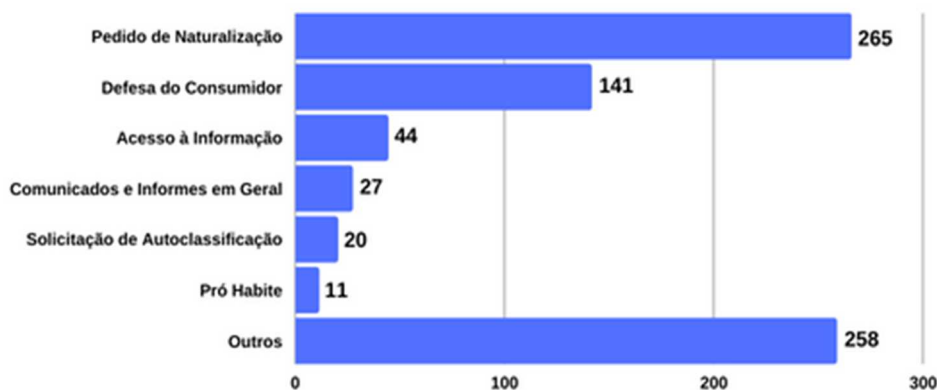
Conforme pode ser visto no gráfico, foram tramitados 1426 (mil quatrocentos e vinte e seis) processos para SENAJUS; 487 (quatrocentos e oitenta e sete) para a SENACON; 230 (duzentos e trinta) para SENASP; 115 (cento e quinze) para a SE; 58 (cinquenta e oito) para SEGEN; 53 (cinquenta e três) para GM; 43 (quarenta e três) para a SEOPI; 37 (trinta e sete) para a SENAD; 12 (doze) para a AEAL; 7 (sete) para a AFEPAR; 7 (sete) para a CONJUR e; 9 (nove) para outros.

## Gerenciamento das Demandas das Manifestações de Ouvidoria

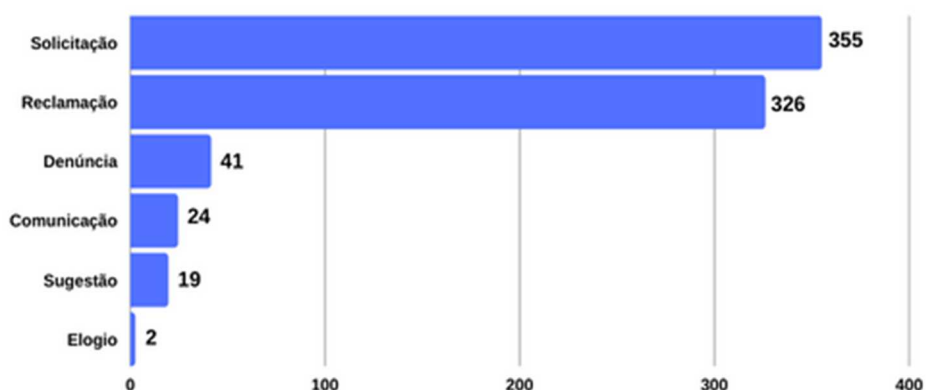
Em julho de 2022 a Ouvidoria-Geral passou a classificar, em assunto e subassunto, tanto as manifestações de ouvidoria quanto os pedidos de acesso à informação. Essa iniciativa tem por objetivo oferecer uma visão gerencial das matérias que mais são demandadas ao MJSP, o que permite aos gestores o conhecimento e a implementação, em tempo real, das oportunidades de melhoria apontadas com base nessa classificação.



## Gráfico das manifestações de ouvidoria classificadas por assunto



## Gráfico das manifestações de ouvidoria por tipo



### **Triagem e Tratamento Automáticos das Manifestações de Ouvidoria**

Em outubro de 2022 a Ouvidoria-Geral deu início à implementação do Módulo de Triagem e Tratamento das manifestações de ouvidoria. Essa ferramenta permite que todo o tratamento das manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias), seja realizado dentro do ambiente Fala.BR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna, no caso do MJSP, o SEI. Desse modo, o processo conta com mecanismos específicos de gestão e controle, o que permite a sua rastreabilidade e aumenta a segurança dos usuários que se utilizam do canal para se comunicar com a Administração. A implantação do Módulo de Triagem e Tratamento Automático nas unidades centrais do MJSP, ou seja, nas Assessorias Especiais do Ministro e nas Secretarias Nacionais, ocorreu em 28 de novembro deste ano. Para essa implementação, foram desenvolvidos um manual de operação e um módulo de capacitação voltado para os pontos focais de ouvidoria e gestores das Unidades demandadas.

### **Análise Prévia de Ouvidoria**

Ainda em outubro de 2022 foi implementada a rotina de análise prévia de ouvidoria, que consiste na coleta e registro dos elementos necessários para atuação da ouvidoria e, no caso de denúncias, na avaliação da existência de requisitos mínimos de autoria e materialidade que amparem sua apuração por órgão competente do MJSP.

### **Atualização Normativa**

Considerando as alterações ocorridas nos normativos infralegais sobre tratamento de manifestações de ouvidoria, sobretudo aquelas trazidas pela Portaria CGU nº 581, de 2021 (e alterações posteriores), encontra-se em fase de atualização a Portaria do Ministro que rege o funcionamento da Rede de Ouvidorias do MJSP – OuvJus.

### **Carta de Serviços ao Cidadão**

Com a publicação do Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, as Cartas de Serviços referentes aos órgãos vinculados foram centralizadas no portal único gov.br, ficando a responsabilidade do cadastro dos serviços e atualização dos conteúdos a cargo dos respectivos órgãos.

A carta de serviços ao cidadão do Ministério visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo órgão, como ter acesso e/ou obter esses serviços.

Atualmente o MJSP possui 53 serviços públicos disponíveis na sua Carta de Serviços.



## **Participação em Fóruns e Comitês**

### **1. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública - FNOSP**

- Presidência: Ouvidor-Geral do MJSP
- Quantidades de Reuniões 2022: 5 (cinco)
- Principais pautas discutidas: Dia Nacional do Ouvidor de Segurança Pública; curso de Pós-graduação em Ouvidoria de Segurança Pública; atualização da Portaria nº 272, de 29 de junho de 2021, que designa os representantes para compor o Fórum (Portaria nº 132, de 08 de junho de 2022); coordenação do Grupo de trabalho para revisão legislativa do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, que institui o FNOSP; realização do curso “Mediação de Conflitos - Básico: Ouvidoria de Segurança Pública” para os membros do FNOSP; Elaboração do novo Manual de Ouvidorias de Segurança Pública; Criação do “I Concurso de Boas Práticas” teve o objetivo de estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas suas ouvidorias de polícia, que promovessem o aprimoramento do controle social, ampliação dos canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos; Criação da “I Revista dos Ouvidores – FNOSP”, com publicação de artigos-científicos; realização da Palestra “A Lei nº 13.675/18 (Lei do SUSP) e o Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública e Defesa Social” com tema sobre os dados que deverão constar no Relatório Anual das Ouvidorias do FNOSP, ministrada pelo Cel. Nelson Gonçalves de Souza, Diretor de Gestão e Integração de Informações/SENASP/MJSP; realização da palestra “A nova realidade das Ouvidorias frente a Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD”, ministrada pelo Ouvidor-Geral do MJSP e Presidente do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública; Acompanhamento dos veículos doados por meio do projeto “Em frente Brasil”, com 27 veículos doados pela SENASP às Ouvidorias de Segurança Pública.

### **2. Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor- OUVCON**

- Presidência: Ouvidor-Geral do MJSP
- Quantidade de Reuniões: 2 (duas)
- Principais pautas discutidas: Implementação do Projeto de Fortalecimento dos Órgãos de Defesa do Consumidor no âmbito das Ouvidorias do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com a entrega de kits de desktops acompanhados de monitor, mouse e teclado para o reaparelhamento dos Procon's e suas Ouvidorias; Coordenação do Grupo de Trabalho para revisão legislativa do Decreto Nº 10.051, de 9 de

outubro de 2019, que institui o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo de alterar os membros do OUVCON; Elaboração de Nota Técnica, Exposição de Motivos e Minuta de alteração do referido Decreto; Publicação do Decreto nº 11.251 de 9 de novembro de 2022 que altera o Decreto nº 10.051, de 9 de outubro de 2019, que institui o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Alteração dos membros do Colégio para Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Histórico das realizações do OuvCon desde maio de 2021; Definição de pauta para a próxima reunião, o estabelecimento de parâmetros de uniformização das ouvidorias, à luz das melhores práticas e a difusão de mais ouvidorias, para que o serviço esteja ao alcance de todos, regimento interno do OuvCon em função da nova publicação do Decreto, o estabelecimento de discussões sobre o que seria a ouvidoria ideal e como difundi-la por meio de um manual de boas práticas e diretrizes do OuvCon, a ser criado de forma on-line dentro do site do Colégio; Termo de Adesão necessário aos novos membros do OuvCon; Discussão da publicação da Portaria de nomeação dos novos membros do Colégio.

### **3. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS.**

- Coordenador: Ouvidor-Geral do MJSP
- Quantidade de Reuniões: 2 (duas)
- Principais pautas discutidas: normativos da CPADS; tramitação de Documentos Classificados; Controle de Servidores Credenciados; Posto de Controle Credenciamento e Segurança – PCCS; Procedimento para o cadastramento dos órgãos internos e dos demais órgãos; Fluxo do Formulário Individual de Dados para Credenciamento - FIDC, com peticionamento eletrônico no SEI; Procedimento para o cadastramento dos órgãos internos e dos demais órgãos; e Revisão dos Documentos Classificados como Secretos e Ultrassegredos.

### **4. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.**

- Encarregado de Dados do MJSP: Ouvidor-Geral do MJSP
- Sobre a Lei n. 13.709/2018: conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), entrou em vigor em agosto de 2020. Esta lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Para sua implementação, todas as instituições de direito público e privado devem adequar seus processos e sistemas de modo a fazer o tratamento dos dados pessoais em conformidade com o que determina a lei.

- Ações em relação à LGPD:
  - Para dar início à implementação da Lei 13.709/2018, foi criada a Portaria nº 561, de 31 de dezembro de 2021, que Institui a Política Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
  - Foi realizada a nomeação do Encarregado, que conduz a instituição, em conjunto com o Comitê de Governança Digital, segundo o Art. 2º do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. De acordo com o referido decreto, o encarregado é um dos membros do Comitê de Governança Digital do respectivo órgão, que tem como objetivo deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação.
  - Com o intuito de incentivar a evolução necessária para que o órgão esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) elaborou uma cartilha destinada aos servidores e colaboradores para apresentar os principais conceitos da Lei. A iniciativa foi produzida pela Ouvidoria-Geral do MJSP e faz parte de uma série de ações de divulgação e adequação à diretriz.
  - Além dessas ações, foi realizado o Inventário de Dados Pessoais dos Sistemas e aplicativos do MJSP, a fim de atender ao disposto no artigo 37 da Lei nº 13.709, publicado no portal do MJSP, na página da Ouvidoria-Geral, constando todos os sistemas/aplicativos que tratam dados pessoais, tanto no âmbito do Ministério, como dos órgãos vinculados a ele.
  - Até o momento, foram inventariados 46 sistemas/aplicativos no âmbito deste Ministério, disponível no portal da Ouvidoria-Geral, no site do MJSP.
  - A fim de apoiar as unidades quanto à criação de seus avisos de privacidade, termos de uso e Relatórios de Impacto, a Ouvidoria-Geral, promoveu uma oficina para auxiliar os servidores na elaboração desses documentos, realizada no mês de março de 2022, contando com a presença de 31 participantes.

- As unidades do MJSP, estão elaborando os Avisos de privacidade, Termos de Uso e Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, que são documentos informativos pelo qual o prestador de serviço transparece ao usuário a forma como o serviço realiza o tratamento dos dados pessoais e como ele fornece privacidade ao usuário.
- Indicações dos titulares e suplentes dos pontos focais das unidades centrais do MJSP para tratar diretamente de assuntos relacionados a LGPD
- Indicações dos titulares e suplentes dos encarregados setoriais dos Órgãos vinculados deste Ministério MJSP para tratar diretamente de assuntos relacionados a LGPD
- Criação do portal do MJSP, uma página própria para tratar da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), divulgando informações sobre o tratamento de dados pessoais e outras informações importantes, disponíveis no link: <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais>
- Inserção no Portal LGPD do MJSP das orientações para implementação da portaria nº 561, no tocante ao fluxo de aprovação dos Termos de Uso, Avisos de Privacidade e Relatório de Impacto, bem como contém o modelo para elaboração do Inventário de Dados Pessoais, em relação aos aplicativos e sistemas que tratam dados pessoais no MJSP.

## **5. Coordenação do Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI**

- Coordenador: Ouvidor-Geral do MJSP
- Quantidade de Reuniões: 12 (doze) Reuniões Ordinárias e 1 (uma) Reunião Extraordinária
- Sobre o CGDI: Criado pela Portaria do Ministro nº 2/2022, o Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação – CGDI faz parte do Sistema de Governança de Dados e Sistemas de Informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública - SGDS-MJSP, que é caracterizado pelo conjunto de práticas gerenciais, mecanismos de liderança, estratégias e controles, instituídos com a finalidade de estabelecer o modelo de tomada e decisão nos assuntos relacionados à gestão, ao compartilhamento, à

transparência e abertura de dados, às informações e sistemas de informação.

- Principais pautas discutidas: Aprovados 295 (duzentos e noventa e cinco) Acordos de Cooperação Técnicos, que se define como instrumento jurídico formalizado entre órgãos e entidades da Administração Pública ou entre estes e entidades privadas sem fins lucrativos, com o objetivo de firmar interesse de mútua cooperação técnica visando a execução de programas de trabalho, projetos/atividade ou evento de interesse recíproco, da qual não decorra obrigação de repasse de recursos entre os partícipes; APROVADO 1 (um) Ato Conjunto Simplificado (ACS), que é quando a captação ou compartilhamento de bases de dados e demais ativos de informação ocorrer exclusivamente entre órgãos do Ministério da Justiça e Segurança Pública; APROVADOS documentos como Termo de Uso, Aviso de Privacidade e Relatório de Impacto referentes a sistemas/aplicativos que tratam de dados pessoais, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, onde atribui ao CGDI como o Comitê para auxiliar a implementação da LGPD no MJSP.
- Subcomitê de Normas de Acesso aos Sistemas de Segurança Pública: Conforme o disposto no Regimento Interno do CGDI - Resolução nº 2, de 8 de março de 2021, foi criado o Subcomitê de Normas de Acesso aos Sistemas de Segurança Pública, com vistas a padronizar o perfil de acesso a dados utilizados pelos sistemas hospedados no MJSP, com prazo de vigência de 1 (um) ano:
  - Em relação ao referido Subcomitê, foram realizadas até o momento 7 (sete) reuniões, com membros indicados pelo representante do órgão e unidades do Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação.

## **6. Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**

- Função: Ouvidor-Geral (membro-suplente do Ministro da Justiça e Segurança Pública)
- Quantidade de Reuniões: 12 (doze)
- Sobre a CMRI: 4ª instância da Lei de Acesso à Informação

## **7. Outros Comitês e Comissões de competência do Ouvidor-Geral**

- Titular da Comissão Executiva do Programa de Integridade do MJSP – CEPI
- Titular do Comitê Interministerial para Governo Aberto – CIGA
- Titular do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção – CTPCC

- Suplente do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – CGINDA
- Membro nato do Comitê de Governança Estratégica do MJSP – CGE
- Membro nato do Comitê de Governança Administrativa do MJSP – CGA
- Membro titular da Comissão Técnica de Governança do Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (CT-PNSP)
- Membro titular do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação e Comunicação - CGDSIC

## Outras Ações da Ouvidoria-Geral

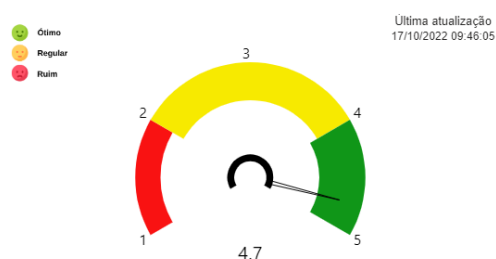
### 1. II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos:

Atendendo a Resolução nº 10 de 16 de maio de 2022 que aprova a realização e o regulamento da II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, e tem o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos acerca de seus direitos e do papel das ouvidorias para salvaguardá-los, a Ouvidoria-Geral do MJSP buscou desenvolver ações pautadas em boas práticas em torno da transparência, segurança da informação, entre outras, visando o aprimoramento da instituição por meio da participação em eventos que concursos como a II Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, atividade coordenada pela Controladoria-Geral da União, em comemoração aos 5 anos da Lei nº 13.460/2017. A ação consistiu na divulgação de mensagens diárias alusivas aos direitos dos usuários dos serviços públicos, por meio das redes sociais do MJSP.

**2. Programa "A Ouvidoria é sua":** tem como objetivo promover o conhecimento dos direitos dos usuários, bem como disseminar a cultura da participação ativa no âmbito do MJSP, por meio da Ouvidoria-Geral, fomentando o controle social. O programa refere-se à confecção de peças informativas como: calendários para o ano de 2023; prismas de mesa; cards com Código QR que remete à página da Plataforma Fala.BR; orelha de computador; e móbile. O Programa foi planejado para acontecer em 2022.

**3. Implementação da pesquisa de satisfação dos atendimentos presenciais da Ouvidoria-Geral:** com vistas a conhecer a percepção do usuário que registra suas manifestações presencialmente e adotar, se necessário, ajustes nessa forma de atendimento. O resultado dessa pesquisa pode ser visualizado no gráfico a seguir:

Como nosso atendimento está sendo avaliado?



**4. Pesquisa de satisfação dos serviços internos do MJSP:** Com o objetivo de subsidiar ações de melhorias nos serviços internos do Ministério da Justiça e Segurança Pública no âmbito das suas respectivas áreas de responsabilidade, bem como, elaboração do Plano de Ação, com foco nos



serviços considerados mais relevantes e que obtenham as menores médias de notas, contendo requisitos como: ação, objetivo, responsáveis, localização, tempo ou condição, modo, meios, método, custo e etc; a Ouvidoria-Geral desenvolveu a pesquisa de satisfação do ano de 2022. Foram avaliados 22 serviços internos por um total de 235 (duzentas e trinta e cinco) pessoas, sendo elas: 12 (doze) contratados temporário, 10 (dez) empregados públicos, 10 (dez) estagiários, 21 (vinte e um) mobilizados, 144 (cento e quarenta e quatro) servidores, e 38 (trinta e oito) terceirizados. O cronograma foi iniciado em novembro com solicitação de sugestões quanto aos quesitos avaliados, e finalizado em dezembro com a elaboração do relatório.

## **Canais de Comunicação**

A Ouvidoria-Geral utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>, para o recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

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

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

Nesse sentido, em 2022 a Ouvidoria-Geral reforçou as orientações para que todas as manifestações de ouvidoria que eventualmente forem recebidas por outras Unidades do Ministério, sejam imediatamente encaminhadas à Ouvidoria-Geral para registro na Plataforma Fala.BR.

Referida plataforma centraliza, ainda, todos os pedidos de informação dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais, e que estiverem amparados pela Lei nº 12.527, de 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) ou realizar suas manifestações presencialmente, sem a necessidade de agendamento prévio. Considerando o arrefecimento do contágio pelo SARS-CoV-2, no contexto da pandemia internacional da COVID-19, em maio de 2022 foi reativado o canal de atendimento presencial que havia sido temporariamente suspenso, como medida de prevenção ao contágio.

Simultaneamente, a Ouvidoria-Geral implementou uma pesquisa de satisfação com vistas a conhecer a percepção do usuário que registra suas manifestações presencialmente e adotar, se necessário, ajustes nessa forma de atendimento.