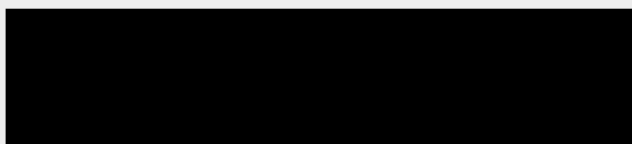


Ouvidoria – Geral

Relatório de Atividades 2019





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

JAIR MESSIAS BOLSONARO

MINISTRO DA SEGURANÇA PÚBLICA

SERGIO FERNANDO MORO

CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

FLÁVIA CECÍLIA MACENO BLANCO

OUVIDOR-GERAL

RONALDO VIEIRA BENTO

EQUIPE DA OUVIDORIA

ANDREIA RODRIGUES DOS SANTOS

CECÍLIA DANTAS GOMES

DEIVID DOS SANTOS FEITOSA

ELIANE ALVES GONÇALVES

FELIPE PIRES DE MEDEIROS

FREDERICO DE MELO AGUIAR

GENILDO SILVA SOUSA

JOSELY DA SILVA GOMES

KÁTIA DE QUEIROZ DOMINGUES BARONI

LUCAS JUNIO ASSUNÇÃO GOMES

MARCEL EDILSON DA SILVA PEQUENO

MARIA LUIZA BUENO BENEVIDES

MOISÉS PAES LANDIM PLÁCIDO

NAIVA MACEDO DA SILVA

PAULO VICTOR DA SILVA SOUZA

RAQUEL CONCEIÇÃO AVELAR SINFRÔNIO

ROBERTA ROSSI DO NASCIMENTO

Sumário

Introdução.....	4
2. Apresentação da Ações.....	5
2.1. Campanha de mobilização sobre ética no serviço público: “Faça a Coisa Certa. Sempre.” ..	5
2.1.1 Diretrizes da Campanha “Faça a Coisa Certa. Sempre”	6
2.2. Integração dos Ministérios: Rede do Serviço de Informações ao Cidadão (Rede SIC) e Rede de Ouvidorias (OuvJus).....	6
2.3. Encontro de Ouvidores – Debate sobre o Papel da Ouvidoria.....	7
2.4. Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias.....	7
2.5. Lançamento da Ferramenta QR Code	8
2.6. Encontro Nacional de ouvidores e servidores que atuam na área de transparência e Acesso à Informação	8
2.7. Encontro dos Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública - SUSP.....	9
2.8. Instituição o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP)	9
2.9. Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação e Rede SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)	10
2.10. Comemoração de adesão do MJSP ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).....	11
2.11. Reestruturação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS	12
2.12. Atualização do Portal Institucional “Quem é quem”	13
2.13. Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos	13
2.14. Aprovação da Portaria de Salvaguardas de Acesso à Informação	14
2.15. Instituição o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON)	14
3. Apresentação dos números	15
3.1 Demandas de Ouvidoria.....	15
3.2 Demandas de Acesso à Informação – Rede SIC	17
4. Participação em Fóruns e Comitês sobre ouvidoria e transparência.....	19
4.1 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP):.....	19
4.2 Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON)	19
4.3 Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI):.....	19
4.4 Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC):	19
4.5 Comitê Gestor da INDA:	19
4.6 Comissão Executiva do Programa de Integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (CEPI):	20
4.7 Comitê Permanente para a Desburocratização:	20
5. Outras Ações da Ouvidoria-Geral.....	21
5.1. Dados Abertos	21
5.2 Tratamento das Denúncias	21

Introdução

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP (OUVG) é um dos órgãos do Gabinete do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo tratamento das reclamações, elogios, denúncias, sugestões, solicitações e pedidos de simplificação e pela 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 Ministério. Atualmente a Portaria nº 1.176, de 18 de dezembro de 2017, estabelece as competências regimentais da OUVG.

A Ouvidoria-Geral do MJSP integra, também, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e a Rede Nacional de Ouvidorias, atuando na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade com prioridade na preservação dos direitos dos usuários dos Serviços Públicos e os litígios contra a Administração Pública. É uma ferramenta importante de participação, controle social e combate à corrupção.

No decorrer do ano de 2019 foram realizadas diversas ações para o fortalecimento da Ouvidoria como ferramenta de gestão e de participação social, com destaque especial para a instituição da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), do Fórum Nacional de Ouvidoria de Segurança Pública (FNOSP) e a capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação para os pontos focais do SIC Central, as quais serão melhores detalhadas a seguir.

2. Apresentação da Ações

2.1. Campanha de mobilização sobre ética no serviço público: “Faça a Coisa Certa. Sempre.”

A Ouvidoria-Geral, o Gabinete do Ministro, a Assessoria Especial de Controle Interno, a Assessoria de Comunicação Social e a Comissão de Ética são os pilares da campanha interna “Faça a Coisa Certa. Sempre”, que visou passar diretrizes de comportamento ético e transparente ao agente público, possibilitando assim a prevenção de risco no desempenho das atividades diárias para melhorar ainda mais a qualidade do trabalho de cada um no MJSP.



“Faça a coisa certa, do jeito certo, pelos motivos certos. Mãos à obra”

A campanha lançada, em fevereiro, buscou difundir os princípios éticos que devem estar presentes numa boa gestão pública, com o intuito de se traduzir em melhores resultados e serviços para sociedade, sendo então, o direcionamento dado pelo ministro Sergio Moro à equipe do MJSP logo no início da gestão. Na Intranet do MJSP é possível acessar o vídeo institucional da Campanha.

O desdobramento da Campanha ocorreu no intuito de fomentar a integração entre ouvidorias, consoante as diretrizes da campanha de mobilização institucional sobre ética no serviço público.

As adesões e retornos de colaboradores do MJSP à campanha interna “Faça a coisa certa. Sempre”, apontaram para as 10 diretrizes de comportamento ético e transparente ao agente público. Então, “Faça a coisa certa, do jeito certo, pelos motivos certos. Mãos à obra”.

2.1.1 Diretrizes da Campanha “Faça a Coisa Certa. Sempre”

#1 - Todos nós somos responsáveis pela integridade, reputação e imagem do Ministério.
#2 - O combate à impunidade é nosso dever.
#3 - A transparência é a nossa regra, sigilo é exceção.
#4 - O poder público não é um negócio de família.
#5 - Respeite o colega de trabalho. Trate todos com urbanidade.
#6 - O interesse público deve sempre prevalecer.
#7 - Nós não devemos receber presentes ou qualquer outra vantagem pessoal.
#8 - Se tiver que escolher entre o fácil e o certo, opte pelo certo.
#9 - A sociedade quer ação do agente público, nunca acomodação.
#10 - Participe da gestão do Ministério. A Ouvidoria é o nosso canal!

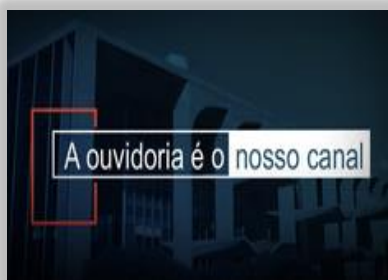
2.2. Integração dos Ministérios: Rede do Serviço de Informações ao Cidadão (Rede SIC) e Rede de Ouvidorias (OuvJus)

A Lei nº 13.690, de 10 de julho de 2018, desmembrou o Ministério da Justiça e Segurança Pública em Ministério da Justiça e Ministério da Segurança Pública. Diante do novo cenário, a Ouvidoria-Geral que atuava no Ministério da Justiça e Segurança Pública passou a exercer suas atividades apenas no âmbito do Ministério da Justiça, não mais atuando nos assuntos sobre segurança e criminalidade.

O Governo atual reforçou a importância da fusão dos dois Ministérios, Justiça e Segurança Pública, com o objetivo de dar prioridade no combate a corrupção, crime organizado, segurança pública e outros. Sendo assim, a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, com isso, ocorre a fusão dos Ministérios, e com ela, a integração das Ouvidorias, ou seja, a Ouvidoria-Geral volta a atuar no âmbito do MJSP.

Dessa forma, foi realizada a integração das redes de ouvidorias de acesso à informação dos dois Ministérios, por meio da edição da Portaria nº 825 de 19 de novembro de 2019, e da Portaria nº 681, de 5 de dezembro de 2019.

2.3. Encontro de Ouvidores – Debate sobre o Papel da Ouvidoria



A Ouvidoria-Geral do MJSP promoveu um encontro com demais ouvidores do Poder Executivo Federal, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Defensoria Pública e do Ministério Público. O objetivo foi debater a qualidade e excelência na prestação do serviço público. O evento ocorreu no

auditório Tancredo Neves, na sede do MJSP.

Os debates começaram com uma palestra do Ouvidor-Geral da União (OGU), Valmir Dias, e do Ouvidor-Geral do MJSP que falou sobre como a Ouvidoria pode ser um instrumento de gestão, auxiliando na construção e avaliação das políticas públicas.

2.4. Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias



Em maio, a Ouvidoria formalizou sua adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, a maior rede integrada de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União (OGU). A adesão garante aos órgãos ou entidades a promoção de ações de capacitação para

agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços e ao uso gratuito do sistema e-Ouv, do qual a Ouvidoria do MJSP participa há mais de um ano.

A Ouvidoria também integra o [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](https://sistema.ouvidorias.gov.br). Nesse portal, o cidadão tem cinco tipos de manifestações à sua disposição: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio; além do Simplifique, ferramenta do governo federal para desburocratizar o serviço público na emissão de certidões e outros protocolos. Para utilizar o e-Ouv, o usuário deve acessar: (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>).

2.5. Lançamento da Ferramenta QR Code



A Ouvidoria-Geral do MJSP apresentou uma ferramenta disponível, capaz de garantir o sigilo e rapidez nas comunicações com o órgão. Trata-se de um QR Code, uma espécie de código de barras que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. Esse QR Code leva

diretamente à página da Ouvidoria-Geral no e-

Ouv (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal). Com o lançamento do QR Code é possível realizar sua manifestação em poucos cliques através da ferramenta.

2.6. Encontro Nacional de ouvidores e servidores que atuam na área de transparência e Acesso à Informação



O Ouvidor-Geral do MJSP, Ronaldo Vieira Bento, participou da mesa de debate “Desafios das Ouvidorias Públicas Brasileiras” na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, em maio, na cidade do Rio de Janeiro. Na oportunidade abordou o tema “O Papel da Ouvidoria

Contemporânea”. Também discursou sobre a adesão do MJSP ao e-OUV, dados abertos, tratamento dos dados de ouvidoria (BI), lançamento da ferramenta QR code e a divulgação da campanha “Faça a Coisa Certa. Sempre”.

O evento foi realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), com o objetivo de promover a troca de experiências entre ouvidores e servidores que atuam na área de Transparência e Acesso à Informação.

2.7. Encontro dos Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública - SUSP



Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Susp) se reuniram no MJSP para debater propostas e incentivar a participação da sociedade e do público interno das polícias na melhoria da gestão e políticas para a área de segurança pública.

Participaram do encontro ouvidores das secretarias estaduais de Segurança Pública da Bahia, de Goiás, de São Paulo, de Tocantins e da Secretaria Nacional de Segurança Pública do MJSP, além dos ouvidores do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, da Polícia Federal e da Polícia Rodoviária Federal.

A reunião teve como foco principal a apresentação de projetos a serem desenvolvidos ao longo do ano, informes sobre a proposição legislativa para o funcionamento do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (Fnosp), a consolidação de dados apresentados pelas ouvidorias, regulamentação da Lei do Susp, bem como outros assuntos que fazem parte da pauta diária das ouvidorias. O Fnosp tem seu fundamento previsto na Lei nº 13.675, de 2018 – Lei do SUSP.

2.8. Instituição o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP)



A Ouvidoria-Geral propôs a institucionalização do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública, que foi aprovada por meio do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019. Instituído no âmbito do MJSP, o fórum tem abrangência nacional, e estimulará a criação

de ouvidorias dotadas de autonomia e independência funcional.

A instituição por meio de decreto significa um avanço ao transmitir mensagens de defesa e apoio às atividades desenvolvidas pelos ouvidores dos órgãos que compõem o Sistema Único de Segurança Pública (Susp), representando, também, ganho para a

sociedade e servidores, que encontrarão um canal robusto para a apresentação de manifestações, sejam denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios sobre o funcionamento do Sistema.

2.9. Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação e Rede SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)

A Ouvidoria-Geral do MJSP, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União, órgão da CGU promoveu, em junho, uma capacitação para seus pontos focais sobre a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011) e o desempenho das suas funções quanto



ao tratamento e encaminhamento das solicitações da Rede SIC-MJSP.

Durante a tarde do primeiro dia, a Ouvidoria-Geral da União - OGU, contextualizou a aplicação da LAI, sob o prisma da publicidade e privacidade na Lei de Acesso à Informação; regras gerais de

publicidade das informações públicas; exceções à publicidade derivadas de direitos de personalidade, de propriedade e derivadas da segurança da sociedade e do Estado; além de classificação de informações.

Na tarde do segundo dia, a capacitação contou com a presença da Chefe de Gabinete do MJSP, Flávia Blanco, que reforçou a importância do papel da Ouvidoria, a responsabilidade do servidor em atender o cidadão de forma objetiva e transparente. A equipe da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação/CTAI, da Ouvidoria-Geral, realizou oficina onde destacou a importância dos Pontos Focais do SIC enquanto partícipes do processo desenvolvido pelo SIC Central, debatendo temas como controle social, Transparência Ativa e Passiva, garantia do acesso à informação requerida pelo cidadão e custodiada pelo MJSP, qualidade da informação, prazos e recursos.

2.10. Comemoração de adesão do MJSP ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

O evento foi realizado, em maio de 2019, no Auditório do MJSP e contou com a participação dos Ouvidores dos órgãos operacionais integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e parceiros convidados.

A Comemoração de 1 (um) ano de adesão do e-OUV teve como objetivo fomentar a integração entre as ouvidorias dos órgãos integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, a fim de corroborar a validade e efetividade do Sistema e-OUV, nos termos do art. 2º da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.



O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, e é utilizado por diversos órgãos e entidades

para recebimento e tratamento de manifestações.

O Sistema é gratuito e funciona inteiramente em ambiente online, não sendo necessário instalá-lo nas máquinas das ouvidorias, funcionando 24h por dia, permitindo acompanhar o andamento de uma manifestação já cadastrada. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além disso, com a edição do [Decreto de Desburocratização \(nº 9.094/2017\)](#), as ouvidorias também passam a exercer importante papel no processo de melhoria da gestão pública, recebendo demandas por simplificação de procedimentos, remoção de burocracias desnecessárias e propondo medidas corretivas.

2.11. Reestruturação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) tem a função, dentre outras, de opinar sobre a informação produzida no âmbito de sua atuação para fins de classificação em qualquer grau de sigilo, bem como assessorar a autoridade classificadora ou a autoridade hierarquicamente superior quanto à desclassificação, reclassificação ou reavaliação de informação classificada em qualquer grau de sigilo.



No ano de 2019 realizou 6 reuniões ordinárias para tratar da revisão dos normativos e procedimentos de classificação e tratamento da informação no Órgão.

Como resultado dessas reuniões, foi submetida a proposta de nova estrutura, a qual foi aprovada pela Portaria SE nº 1.275, de 25 de junho de 2019, que instituiu a CPADS do MJSP, com o objetivo de opinar sobre a informação produzida no âmbito de sua atuação para fins de classificação em qualquer grau de sigilo e propor alterações com o objetivo de aprimorar procedimentos internos de classificação, desclassificação, guarda e tramitação de documentos sigilosos, entre outros assessoramentos.

A comissão é composta pelos seguintes membros: Ouvidor-Geral, que a preside; Coordenador de Análise da Informação do Gabinete da Secretaria-Executiva; Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações; Coordenador-Geral de Contrainteligência da Diretoria de Inteligência da Secretaria de Operações Integradas; Gestor de Segurança e Credenciamento do Ministério da Justiça e Segurança Pública; Coordenador-Geral de Análise Jurídica de Atos Normativos da Consultoria Jurídica; Coordenador Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal; e Coordenador de Documentação e Informação da Coordenação-Geral de Gestão Documental e Serviços Gerais da Subsecretaria de Administração da Secretaria-Executiva.

2.12. Atualização do Portal Institucional “Quem é quem”



A Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI), da Ouvidoria-Geral do MJSP, considerando as orientações do Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e no cumprimento das obrigações contidas na Lei de Acesso à Informação (LAI) atualizou o Portal Institucional “Quem é quem”, disponibilizando informações institucionais dos principais cargos e seus ocupantes a partir de D.A.S 4 ou função equivalente; Currículos conforme modelo padrão; Endereços, e-mails e telefones das unidades. As informações devem ser relativas as unidades do órgão e atualizadas sempre que houver necessidade de alterações. A Ouvidoria-Geral atua através da Transparência Ativa, na atualização e no monitoramento dos dados, proporcionando ao cidadão e ao Ministério o seu direito de acesso à informação.

2.13. Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos

A pesquisa é baseada em questionários online, onde são coletados elementos que indiquem o grau de importância de determinado serviço, bem como o nível de satisfação para cada um dos atributos, utilizando a metodologia de IPA (importância vs performance) adaptada para o contexto do serviço público.

O objetivo principal é ter um feedback do público interno quanto à qualidade dos serviços prestados, assim, dando-lhes oportunidade de apontar quais são aqueles que devem ser priorizados em futuras ações de melhoria.

A aplicação da pesquisa aconteceu entre os dias 06/11/2019 e 06/12/2019, e recebeu 412 respostas válidas.

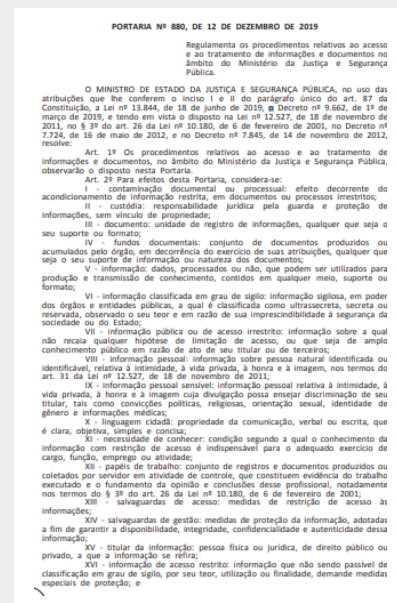
A imagem mostra a interface de um formulário web acessado por um smartphone. No topo, há uma barra de endereço com o URL "forms.office.com/Page". O título do formulário é "Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Internos 2019". O texto explicativo indica que a pesquisa visa aprimorar a prestação de serviços no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, e que os dados serão analisados de forma agregada, protegendo a identidade do respondente. Abaixo, há uma mensagem de boas-vindas: "Olá Moises, quando enviar este formulário, o seu nome e endereço de email serão exibidos para o proprietário do formulário." Segue uma seção rotulada como "Obrigatória" com a pergunta "1. Qual é o seu vínculo?". Uma opção de resposta, "Servidor", está selecionada com um botão de rádio.

2.14. Aprovação da Portaria de Salvaguardas de Acesso à Informação

A Portaria nº 880, de 12 de dezembro de 2019, regulamentou os procedimentos relativos ao acesso e ao tratamento de informações e documentos no âmbito do MJSP.

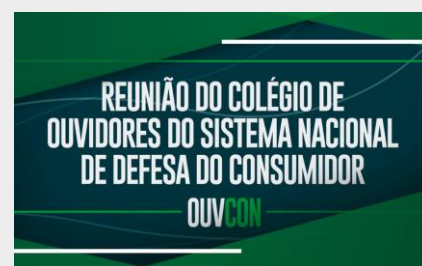
Dentre as principais orientações prescritas, podemos anotar as seguintes:

- As exigências básicas dos Pedidos de Acesso à Informação;
- O acesso às informações pessoais e pessoais sensíveis;
- Das informações de acesso restrito;
- Do acesso, divulgação e tratamento de informação classificada em grau de sigilo;
- Dos procedimentos de classificação da informação; e
- Do acondicionamento, tramite, expedição, arquivamento e desclassificação.



2.15. Instituição o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON)

A Ouvidoria-Geral propôs a criação do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, órgão colegiado que foi instituído por meio do Decreto nº 10.051, de 9 de outubro de 2019. Instituído no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o colegiado tem abrangência nacional, e estimulará a integração dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Atualmente, existem mais de 1.200 órgãos de defesa do consumidor em âmbito federal, estadual, distrital e municipal. O decreto prevê a participação dos representantes das Ouvidorias do Consumidor e dos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor em âmbito federal, estadual, distrital e municipal, além da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, da Defensoria Pública do Consumidor e de entidades privadas de proteção e defesa do consumidor. Presidido pelo Ouvidor-Geral do MJSP, o OUVCON reúne, semestralmente, 38 integrantes de entes públicos e privados das três esferas federativas.

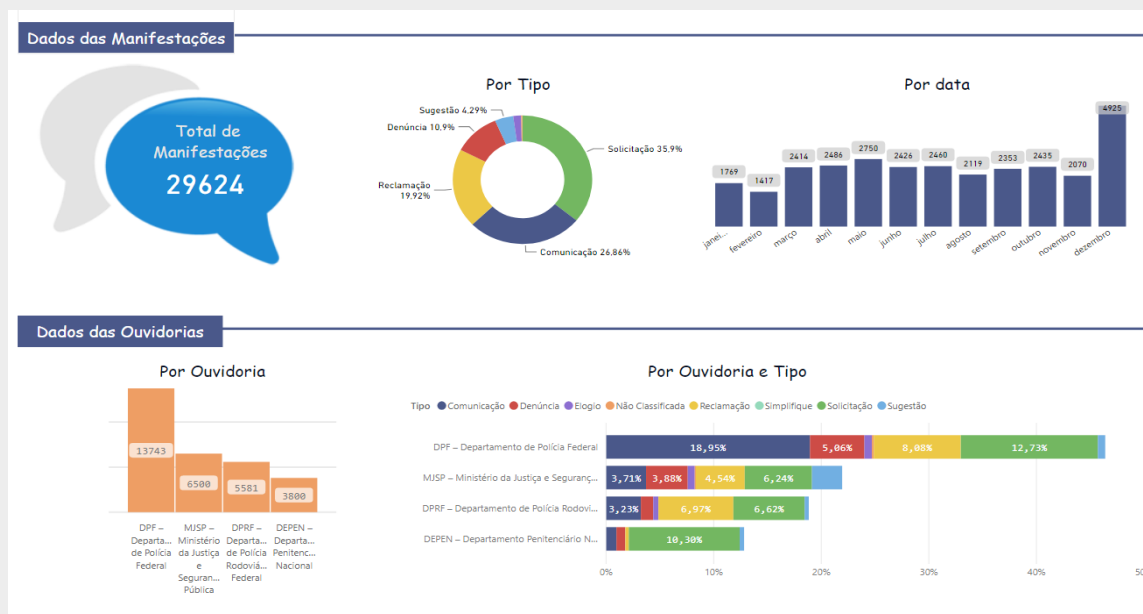


3. Apresentação dos números

3.1 Demandas de Ouvidoria

3.1.1 Rede OuvJus

No período de 01/01/2019 até 31/12/2019, a rede de Ouvidorias do Ministério da Justiça e Segurança Pública tratou internamente 29.624 manifestações de ouvidoria pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, divididas da seguinte forma:



3.1.2 Ouvidoria-Geral

No tocante especificamente à Ouvidoria-Geral do MJSP, foram recebidas e tratadas internamente 6.500 manifestações, o que representou um acréscimo de mais de 250% nas manifestações em comparação com o ano de 2018, no qual foram recebidas e tratadas 1.853 manifestações.¹

No mesmo período, a Ouvidoria-Geral recebeu e, após análise preliminar, encaminhou 2.835 demandas para outros órgãos. Dessa forma, somando-se o que foi tratado internamente com o que foi encaminhado podemos totalizar 9.352 manifestações.

Quanto aos atendimentos presenciais, foram realizados 396 atendimentos presenciais em 2019 na Ouvidoria-Geral. Destes atendimentos, 206 foram transformados em manifestação no e-OUV e Fala.BR. Em 2018, 68 atendimentos

¹ Cabe registrar que a adesão ao e-OUV ocorreu somente em fevereiro de 2018

presenciais na Ouvidoria-Geral foram transformados em manifestações. Comparativamente, houve um aumento de 202,94% de atendimentos presenciais que foram transformados em manifestações no Fala.BR.

Das 1152 denúncias recebidas, 313 foram arquivadas por falta de indícios mínimos relevância, autoria e materialidade, enquanto 839, representando 72,83% do total, após análise preliminar do fato, foram encaminhadas aos órgãos de competência para apuração.

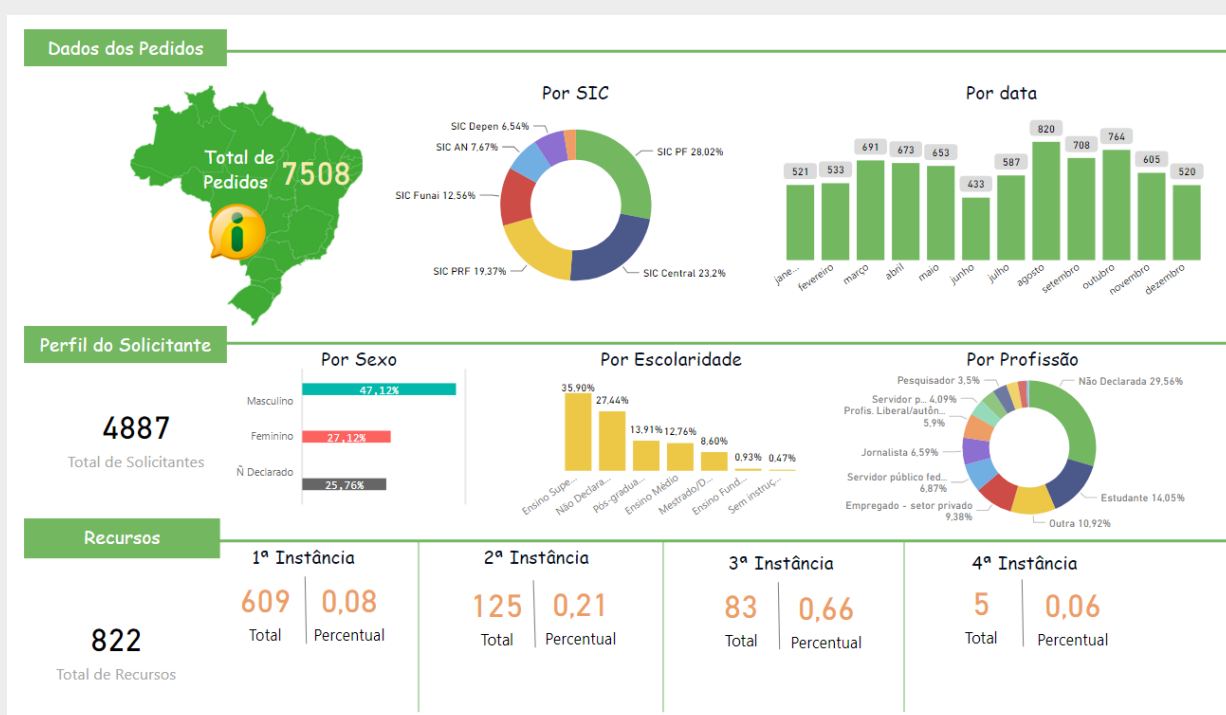
Das 1101 comunicações de irregularidades recebidas, 379 foram arquivadas por falta de indícios mínimos relevância, autoria e materialidade, enquanto 722, representando 65,58% do total, após análise preliminar do fato, foram encaminhadas aos órgãos de competência para apuração.

Em 2019 com o lançamento do QRcode da Ouvidoria-Geral, houve um acréscimo de 450% de comunicações de ouvidoria interna que, após análise preliminar do fato, foram encaminhadas aos órgãos de competência para apuração, passando de 18 comunicações em 2018 para 99 em 2019.

3.2 Demandas de Acesso à Informação – Rede SIC

O atendimento aos pedidos de acesso à informação no âmbito do MJSP é realizado pela Rede do Serviço de Informação ao cidadão – Rede SIC. A rede é composta pelo SIC Central, e por SIC setoriais em cada uma das seguintes unidades: Polícia Federal; Polícia Rodoviária Federal; Departamento Penitenciário Nacional; Arquivo Nacional; Conselho Administrativo de Defesa Econômica; e Fundação Nacional do Índio.

Adiante serão apresentados os números relacionados à atuação de toda a Rede dos Serviço de Informações ao Cidadão, bem como um recorte específico da atuação do SIC Central, o qual tem a gestão sob competência da Ouvidoria-Geral.

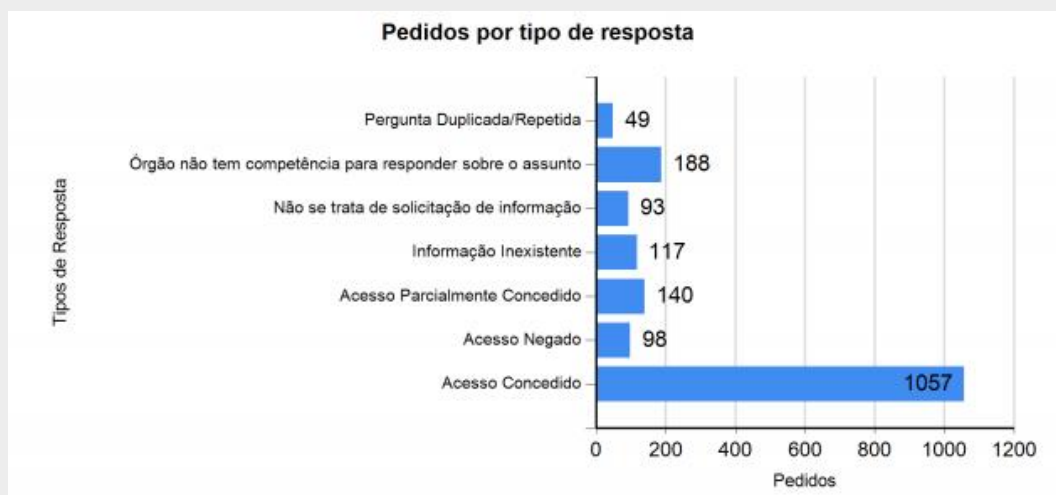


3.2.1 SIC Central

No tocante ao SIC Central, foram respondidos 1742 pedidos de acesso à informação no ano de 2019, o que dá uma média mensal de 145 pedidos. No mesmo período foram reencaminhados 1.001 pedidos para outros órgãos, o que representa mais de 57% do total de pedidos respondidos no âmbito do SIC Central.

Foram realizadas 123 prorrogações, o que equivale a 7,06 % do total de pedidos tratados.

Quanto aos tipos de resposta das demandas respondidas no âmbito do SIC Central, podemos observar



seguintes números:

Quanto aos recursos, foram observados os seguintes números relativos ao SIC-Central no ano de 2019:

1ª Instância		2ª Instância		3ª Instância		4ª Instância	
153	0,09	39	0,25	19	0,49	1	0,05
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual

4. Participação em Fóruns e Comitês sobre ouvidoria e transparência

4.1 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança 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.

4.2 Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON)

O OUVCON é presidido pela Ouvidoria-Geral e é composto por representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, dos entes federados e de outros órgãos e entidades privadas que tenham interface com a pauta de Defesa do Consumidor.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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 9 instituições

públicas, conta com a participação de um membro da sociedade civil e um do setor acadêmico.

4.6 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.

4.7 Comitê Permanente para a Desburocratização: Instituída pela Portaria n.º 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.

5. Outras Ações da Ouvidoria-Geral

5.1. Dados Abertos

Dados Abertos são dados estruturados, disponíveis da Internet, acessíveis por qualquer cidadão. O Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Com isso, robusteceu o disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI), com obrigações de transparência ativa e de abertura de dados abertos. O objetivo é promover a análise e publicação de elementos contidos em bases de dados da administração pública, aprimorar a transparência ativa das informações, promover o desenvolvimento tecnológico, fomentar o controle social, facilitar o intercâmbio de dados entre os órgãos, entidades e cidadão, além de outros objetivos.

A atual gestão analisou a necessidade de fortalecer a Política de Dados Abertos no MJSP. Diante disso, a Ouvidoria-Geral passou por uma reestruturação interna, na qual foi criada a Divisão de Análise de Dados Estatísticas, com a finalidade de criar e executar um Plano de Dados Abertos, para assegurar a publicação e atualização de Dados Abertos, contribuindo, dessa forma, para transparência ativa e controle social.

5.2 Tratamento das Denúncias

A Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018, estabeleceu a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria. Em janeiro de 2019, o MJSP orientou as unidades que fossem adotadas as providências necessárias no âmbito de suas competências, a fim de que qualquer manifestação identificada como denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação sejam direcionadas ao Ponto Focal de Ouvidoria de sua Unidade que promoverá o registro no Sistema e-OUV, restando à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública proceder com a análise preliminar e posteriores ações definidas em normativos próprios. Fica também determinado que os órgãos e entidades devem suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais e qualquer outro meio de comunicação por eles adotados, tais como aqueles utilizados pelas unidades de Corregedoria ou Comissão de Ética. O tratamento das manifestações regulamentadas pela citada Instrução Normativa ficará centralizado no e-OUV.