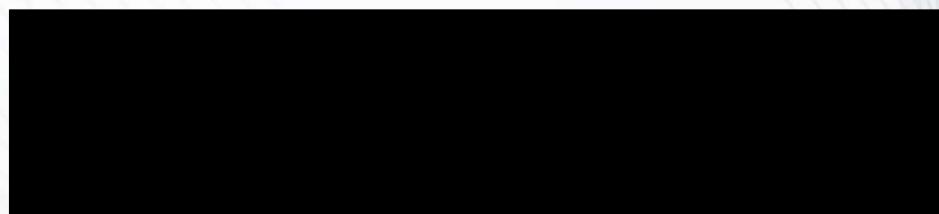


OUVIDORIA-GERAL
RELATÓRIO DE GESTÃO 2021



Ouvidoria-Geral
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede,
70064-900 Brasília - DF
Ministério da Justiça e Segurança Pública
ouvidoriageral@mj.gov.br

ANDERSON GUSTAVO TORRES
Ministro da Justiça e Segurança Pública

ANTÔNIO RAMIREZ LORENZO
Secretário-Executivo

MARCOS PAULO CARDOSO COELHO DA SILVA
Chefe de Gabinete do Ministro

FELIPE UCHOA DOS SANTOS
Ouvidor-Geral

Sumário

1. Introdução	4
2. Apresentação	5
3. Tratamento de Manifestações – Ouvidoria-Geral em números	5
3.1. Demandas de Ouvidoria	6
3.2. Demandas de Pedidos de Acesso à Informação – Rede SIC	7
3.3. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas	7
3.4. Canais de Comunicação	8
4. Participação em Fóruns e Comitês sobre Ouvidoria e Transparência ...	8
5. Outras Ações da Ouvidoria-Geral	10

1. Introdução

Ouvidoria pública é um instrumento primordial e irrefutável para a gestão pública em instituições democráticas, uma vez que dá voz aos cidadãos, por ser um canal direto entre aqueles e o Estado.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, órgão integrante do Gabinete do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, atua de forma imparcial como uma importante ferramenta de participação e controle social, contribuindo, ainda, com a melhoria dos serviços públicos ofertados à sociedade.

Tem um papel essencial na gestão da integridade e da transparência do Órgão, sendo responsável, dentre outras ações, pelo tratamento das diversas manifestações procedentes da sociedade, inclusive denúncias; pela promoção da transparência ativa e do acesso à informação.

A unidade 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, contou com transformações internas, no intuito de aprimorar sua atuação junto aos públicos interno e externo deste Ministério.

Sua estrutura regimental está prevista no Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019, alterado pelo Decreto nº 10.785, de 1º de setembro de 2021, e conta com os seguintes cargos: Ouvidor-Geral (DAS 101.4); Assistente Técnico (DAS 102.1); Coordenação (DAS 101.3) e dois cargos de Chefia de Divisão (DAS 101.2).

A unidade tem suas competências estabelecidas na Portaria nº 121, de 14 de julho de 2021, e exerce suas ações, também, de forma a contribuir e subsidiar o gestor, através de ferramentas de gestão, com o objetivo de prevenir e mitigar riscos.

A Ouvidoria-Geral integra, também, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sendo responsável por receber e proceder com o tratamento das manifestações oriundas da sociedade: reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias. Ainda, recebe e atua nas demandas de desburocratização registradas no Simplifique.

Importa destacar que a unidade busca soluções eficazes para as demandas apresentadas, tem como prioridade preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos e prevenir os litígios contra a Administração Pública.

2. Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública – OUVG/MJSP, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos em 2021.

Ressalte-se que as atividades são realizadas pela Coordenação de Transparência e Acesso à Informação – CTAI, unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da mencionada lei, o documento que contém as informações consolidadas referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Desse modo, o referido relatório deverá indicar ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Ademais, o Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado na internet.

3. Tratamento de Manifestações – Ouvidoria-Geral em números

O MJSP disponibiliza canais a fim de garantir uma adequada comunicação junto à sociedade. Nesse sentido, para o desempenho de suas atividades regimentais a Ouvidoria-Geral dispõe da Rede do Serviço de Informação ao Cidadão - Rede SIC e da Rede de Ouvidorias - OuvJus, as quais abrangem todas as unidades do Ministério.

A unidade aperfeiçoa a transparência das informações no âmbito da Pasta, como forma de ampliar a participação social.

De igual modo, a Ouvidoria-Geral empreendeu ao longo do ano diversas iniciativas no sentido de consolidar o funcionamento em rede e de fomentar as estruturas colegiadas para a uniformização de procedimentos voltados às suas atividades, cujos principais dados e informações encontram-se a seguir:

3.1. Demandas de Ouvidoria

Manifestações Internas - MJSP

MANIFESTAÇÕES
INTERNAS

5662



Fonte: Painel Resolveu CGU.

Encaminhadas para outro órgão

MANIFESTAÇÕES

3160



Fonte: Painel Resolveu CGU.

ASSUNTOS MAIS RESPONDIDOS



Fonte: Painel Resolveu CGU.

3.2. Demandas de Pedidos de Acesso à Informação – Rede SIC



3.3. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Todas as manifestações recebidas são encaminhadas às áreas responsáveis pela prestação do serviço e os prazos são monitorados pelas equipes da Divisão de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

As respostas recebidas são avaliadas qualitativamente, e indicados, aos pontos focais das redes OuvJus e SIC, possíveis aperfeiçoamentos e detalhamento de dados, se necessário.

Esse trabalho de acompanhamento constante faz com que a atuação da unidade seja oportuna, sugerindo imediatas ações que possam melhor atender às demandas dos usuários de serviços públicos.

Outra boa prática proporcionada pela Ouvidoria-Geral é a realização da Pesquisa anual de Satisfação de Serviços Internos do Órgão.

A pesquisa aborda temáticas previamente estabelecidas para que sejam mensurados os objetivos dos serviços prestados, tais como Atendimento da Gestão de Pessoas; Biblioteca; Climatização; Computadores; Conexão Wi-Fi; Estrutura Física; Impressão; Internet Cabeada; Limpeza; Manutenção; Restaurante; serviços de Secretariado; Suporte SEI; e Vigilância.

Os dados recebidos são tratados e encaminhados para as áreas competentes, a fim de que possam adotar as devidas providências quanto às melhorias que devem ser efetivadas.

3.4. Canais de Comunicação

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

Além do canal informatizado supracitado, o cidadão pode encaminhar cartas ou realizar suas manifestações presencialmente, sem a necessidade de agendamento prévio.

Ademais, embora não sejam canais para registro de manifestações, a unidade disponibiliza e-mail e telefone para prestação de esclarecimentos gerais.

Ressalte-se que no ano de 2021, considerando a manutenção do contexto da pandemia internacional da COVID-19, os atendimentos presenciais permaneceram temporariamente suspensos, como medida de prevenção ao contágio do Coronavírus.

4. Participação em Fóruns e Comitês sobre Ouvidoria e Transparência

4.1. Presidência do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública, FNOSP, com duas reuniões ordinárias e uma extraordinária no ano de 2021.

4.2. Coordenação do Grupo de trabalho para revisão legislativa do Decreto Nº 9.866, de 27 de junho de 2019, que institui o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública.

4.3. Presidência do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, OUVCON, com duas reuniões ordinárias no ano de 2021.

4.4. 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.

4.5. Presidência da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos, CPADS, com duas reuniões ordinárias no ano de 2021.

4.6. Coordenação do Comitê de Governança de Dados e Sistemas de Informação, CGDI, com reuniões mensais no ano de 2021.

4.7. Participação mensal, como membro suplente, nas reuniões da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

4.8. Participação no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC).

4.9. Participação no Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA).

4.10. Participação no Comitê Interministerial para Governo Aberto (CIGA).

4.11. Participação mensal, como membro nato, nas reuniões do Comitê de Governança Administrativa (CGA).

4.12. Participação, como membro, das reuniões do Comitê de Governança Estratégica do MJSP (CGE).

4.13. Participação na Comissão Executiva do Programa de Integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (CEPI).

4.14. Membro titular da Comissão Técnica de Governança do Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (CT-PNSP).

4.15. Membro titular do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação e Comunicação - CGDSIC.

5. Outras Ações da Ouvidoria-Geral

5.1. IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União – CGU, a Ouvidoria-Geral foi premiada na categoria Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

5.2. Curso de Especialização - Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, oportunizado pela Controladoria-Geral da União – CGU, em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura – OEI:

A primeira turma foi concluída no 1º Semestre de 2021 com duas servidoras da Ouvidoria-Geral do MJSP devidamente certificadas.

A segunda turma, que iniciou no segundo semestre de 2021, tem a participação de um servidor da Ouvidoria-Geral do MJSP.

5.3. O órgão alcançou o 1º Lugar no Ranking de Transparência Ativa no Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU, atendendo aos 49 itens apontados como essenciais para disponibilização de dados ao cidadão.

5.4. Celebração dos nove anos de vigência da “Lei de Acesso à Informação” - uma semana de ações planejadas para servidores, estagiários, terceirizados e mobilizados do órgão. A ação contou com o envio de curiosidades e informes sobre a lei, via e-mail institucional, e elaboração de quiz para participação do público interno do MJSP, com premiação. A iniciativa incluiu o público externo, com a publicação de mensagem nas redes sociais do MJSP, com o intuito de estimular o conhecimento acerca das disposições da referida Lei.

5.5. Capacitação sobre Dados Abertos, tendo por público alvo os pontos focais do MJSP, a fim de apresentar ferramentas e atualizar informações aos editores.

5.6. Monitoramento das Ações de Transparência Ativa.

5.7. Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos do MJSP.

5.8. Monitoramento do Plano de Dados Abertos, com vigência de novembro de 2020 a novembro de 2022.

5.9. Estruturação do Curso de Mediação de Conflitos em Ouvidoria de Segurança Pública, em parceria com a Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN. A Ouvidoria-Geral ofertou às ouvidorias que compõem o FNOSP, o referido curso com o intuito de ampliar ações de capacitação.

5.10. Fiscalização do Contrato MJSP nº 17 – Doação dos veículos da marca Jeep, modelo Renegade, às Secretarias de Estado de Segurança Pública do País.

5.11. Coordenação, em conjunto com a Secretaria-Executiva, do Grupo de Trabalho - GT para a elaboração da Política Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD no âmbito do MJSP.

5.12. Levantamento do Inventário de Dados do MJSP, em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC.

5.13. Formulação da Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).