



35153985



08016.027689/2025-19

Boletim de Serviço em  
08/04/2026



Ministério da Justiça e Segurança Pública

## INSTRUÇÃO NORMATIVA GABSEC/SENAPPEN/MJSP Nº 75, DE 08 DE ABRIL DE 2026

	Estabelece parâmetros mínimos para a criação e a estruturação de Ouvidorias de Serviços Penais, no âmbito dos Estados e do Distrito Federal.
--	--

**O SECRETÁRIO NACIONAL DE POLÍTICAS PENAIS SUBSTITUTO**, no uso das atribuições previstas no art. 31, incisos III, IV e XIII, do Anexo I do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, e tendo em vista o disposto no art. 72 da Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984, e no art. 17 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

RESOLVE:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º Esta Instrução Normativa estabelece parâmetros para a criação e a estruturação de Ouvidorias de

Serviços Penais, no âmbito dos Estados e do Distrito Federal, com a definição de parâmetros mínimos de formalização, composição e funcionamento inicial.

Art.2º As orientações estabelecidas nesta Instrução Normativa possuem caráter técnico e cooperativo e destinam-se a apoiar os entes federativos na implantação e na consolidação de unidades de Ouvidoria, que observem os princípios da autonomia, da transparência, da imparcialidade e da eficiência.

Art.3º As Ouvidorias de Serviços Penais têm por finalidade atuar como instâncias permanentes de interlocução entre o usuário e a administração penal, assegurando o direito de manifestação, o fortalecimento da transparência pública e a promoção da melhoria contínua da gestão penal.

Art.4º A criação e a estruturação das Ouvidorias de Serviços Penais observarão, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I - autonomia técnica e funcional, assegurada a independência na análise e no encaminhamento das manifestações;

II - imparcialidade, com resguardo da identidade dos denunciantes, sempre que solicitado ou necessário;

III - acessibilidade e atendimento humanizado, com a disponibilização de canais adequados aos servidores, ao usuário, inclusive à pessoa privada de liberdade em cumprimento de pena ou de medida alternativa ao cárcere, bem como aos egressos e seus familiares;

IV - transparência e publicidade, mediante a divulgação dos canais de atendimento e das ações desenvolvidas;

V - integração tecnológica, mediante uso preferencial da Plataforma Fala.BR - Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação, mantida pela Controladoria-Geral da União.

§1 Os parâmetros definidos neste artigo têm natureza orientadora e deverão ser adaptados às especificidades de cada ente federativo, observada a autonomia administrativa e orçamentária dos Estados e do Distrito Federal.

§2 Será garantido o sigilo do conteúdo das

informações recebidas quando imprescindível à segurança da sociedade e do Estado ou à proteção de direitos fundamentais, nos termos do art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art.5º A Ouvidoria de Serviços Penais integrará a Rede Nacional de Ouvidorias de Serviços Penais – Renospen, em regime de cooperação técnica e de articulação institucional, coordenada pela Ouvidoria Nacional de Serviços Penais, no âmbito da Secretaria Nacional de Políticas Penais, com a finalidade de promover o intercâmbio de informações, a padronização de procedimentos e o fortalecimento institucional das ouvidorias no sistema penal.

## CAPÍTULO II DA FORMALIZAÇÃO E ESTRUTURA

### **Seção I Da formalização**

Art.6º A criação da Ouvidoria de Serviços Penais será formalizada por meio de ato normativo específico expedido pela autoridade competente do respectivo ente federativo.

§1 O ato de criação disporá, no mínimo, sobre:

I - a vinculação administrativa da unidade, preferencialmente ao dirigente máximo do órgão gestor do sistema penal, de modo a assegurar autonomia técnica e legitimidade institucional;

II - as atribuições básicas da Ouvidoria, compreendendo o recebimento, a análise, o encaminhamento e a resposta às manifestações;

III - o dever de colaboração das áreas técnicas e administrativas do órgão quanto às demandas encaminhadas pela Ouvidoria; e

IV - os prazos para manifestação das áreas competentes e para devolutiva ao usuário.

§2 O ato normativo poderá, quando possível, dispor sobre o mandato do Ouvidor, as condições de substituição e as regras de confidencialidade aplicáveis às informações tratadas pela unidade.

§3 A formalização da Ouvidoria deverá resguardar o princípio da autonomia técnica, assegurando-lhe condições institucionais para atuação livre de interferências hierárquica e garantindo a proteção das informações sob sua guarda.

## **Seção II**

### **Da infraestrutura e recomendados**

Art.7º A infraestrutura da Ouvidoria de Serviços Penais deverá assegurar condições adequadas de funcionamento, de modo a garantir a confidencialidade, a acessibilidade e a eficiência no atendimento aos servidores, ao usuário, inclusive à pessoa privada de liberdade, em cumprimento de pena ou de medida alternativa ao cárcere, bem como aos egressos e a seus familiares.

§1 A Ouvidoria de Serviços Penais disporá de infraestrutura física e institucional mínima, compreendendo:

I - instalação física própria, em ambiente que assegure privacidade, sigilo, acessibilidade e condições adequadas de trabalho;

II - espaço reservado para atendimento presencial, equipado de forma a garantir a confidencialidade das informações e o atendimento humanizado;

III - mobiliário básico compatível com as atividades da unidade, incluindo mesa de atendimento, cadeiras, armários com chave e estação de trabalho ergonomicamente adequada.

§2 A Ouvidoria de Serviços Penais deverá disponibilizar canais institucionais de comunicação, assegurando amplo acesso da sociedade, no mínimo:

I - endereço eletrônico exclusivo, com domínio institucional;

II - linha telefônica funcional, de uso restrito à equipe da Ouvidoria, inclusive ramal exclusivo;

III - formulário eletrônico para registro de manifestações, preferencialmente hospedado na Plataforma Fala.BR; e

IV - endereço físico para recebimento de correspondências.

§3 O órgão gestor deverá manter, em local de destaque na página principal de seu sítio eletrônico oficial, área permanente da Ouvidoria, destinada:

I - ao registro, ao acompanhamento e ao encaminhamento de manifestações, inclusive denúncias de violações de direitos humanos, tais como:

- a) morte sob custódia;
- b) práticas de tortura;
- c) maus-tratos;
- d) atos de racismo; e
- e) outras formas de discriminação.

II - à divulgação de informações institucionais atualizadas sobre as atribuições, as atividades desenvolvidas e os canais de contato da Ouvidoria, assegurando visibilidade prioritária e clareza aos usuários.

§4 A Ouvidoria de Serviços Penais disporá de recursos tecnológicos e de segurança da informação que permitam o adequado desempenho de suas atribuições, compreendendo, no mínimo:

I - computadores com acesso seguro à internet e aos sistemas corporativos, destinados ao registro, ao acompanhamento, à análise e ao tratamento das manifestações;

II - sistemas ou ferramentas que assegurem controle, rastreabilidade, sigilo e acompanhamento das manifestações recebidas;

III - mecanismos de segurança da informação, tais como antivírus institucional, autenticação de usuários e controle de acesso aos dados; e

IV - acesso a *softwares* de edição de texto, planilhas e apresentações, destinados à elaboração de relatórios, ofícios, comunicações, recomendações e análises.

§5 Enquanto não houver adesão à Plataforma Fala.BR, as manifestações deverão ser registradas em sistema próprio ou em planilha controlada, asseguradas a atribuição de número de protocolo, a rastreabilidade e a confidencialidade das informações.

§6 Para apoio às atividades da Ouvidoria de

Serviços Penais, recomenda-se que o ente federativo disponibilize recursos administrativos e operacionais, tais como:

I - impressora multifuncional para emissão de documentos internos, relatórios e comunicações oficiais;

II - materiais de expediente necessários ao funcionamento cotidiano da unidade;

III - instrumentos de divulgação institucional, compreendendo, no mínimo:

a) placas de sinalização;

b) cartazes informativos;

c) cartões com os contatos da Ouvidoria; e

d) materiais informativos de caráter educativo.

IV - telefone móvel institucional e, quando necessário, veículo para deslocamento da equipe nas atividades externas;

V - recursos para capacitação contínua da equipe da Ouvidoria, especialmente em temas relacionados ao atendimento humanizado, à transparência, aos direitos humanos, à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e ao uso da Plataforma Fala.BR.

### CAPÍTULO III DA ESTRUTURA DE PESSOAL E DAS ATRIBUIÇÕES

#### **Seção I Do Ouvidor e da equipe técnica**

Art.8º A Ouvidoria de Serviços Penais será coordenada por um Ouvidor, nomeado pela autoridade máxima do órgão gestor do sistema penal.

§1 O Ouvidor deverá possuir, preferencialmente, formação superior, conhecimento técnico em gestão pública, controle social, direitos humanos e sistema penal e experiência em escuta qualificada e participação social, observada, sempre que possível, a escolha dentre os quadros das administrações penais ou da Polícia Penal.

§2 O ato normativo de criação da Ouvidoria deverá, quando possível, prever mandato fixo para o Ouvidor, observadas as normas do respectivo ente federativo.

Art.9º A Ouvidoria contará com equipe técnica própria, composta por servidores, preferencialmente com dedicação exclusiva, destinada a assegurar a adequada análise, o tratamento e o encaminhamento das manifestações.

§1 A equipe receberá capacitação contínua, nos termos do art. 7º, § 6º, inciso V, com ênfase no atendimento humanizado e na utilização de sistemas de informação.

§2 Os servidores integrantes da equipe da Ouvidoria deverão possuir, preferencialmente, formação superior.

§3 A capacitação de que trata o § 1º poderá ser realizada de forma presencial, remota ou híbrida, com registro e certificação, constituindo requisito para o adequado funcionamento da Ouvidoria, cabendo às unidades federativas fomentar a participação de seus servidores nas capacitações promovidas pela Secretaria Nacional de Políticas Penais.

§4 Todos os servidores e colaboradores lotados na Ouvidoria deverão assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo Funcional, conforme modelo constante no Anexo VI desta Instrução Normativa, antes do início de suas atividades.

## **Seção II**

### **Das atribuições e do tratamento das manifestações**

Art.10. À Ouvidoria de Serviços Penais, sem prejuízo de outras atribuições definidas no ato de criação, compete:

I - receber, analisar, tratar e encaminhar manifestações apresentadas por servidores, usuários, inclusive pessoas privadas de liberdade em cumprimento de pena ou de medida alternativa ao cárcere, bem como por egressos e seus familiares, tais como:

- a) denúncias;
- b) reclamações;
- c) solicitações;
- d) sugestões; e
- e) elogios.

II - solicitar informações, documentos e, quando necessário, a apuração dos fatos às áreas técnicas competentes do órgão, que deverão responder nos prazos estabelecidos;

III - assegurar a proteção da identidade do manifestante, garantindo o sigilo da fonte sempre que solicitado ou quando a natureza da informação assim o exigir;

IV - assegurar resposta ao manifestante quanto às providências adotadas em relação à sua demanda, em linguagem clara, objetiva e respeitosa;

V - identificar padrões e tendências nas manifestações recebidas, com vistas à elaboração de diagnósticos e à proposição de melhorias contínuas na gestão dos serviços penais;

VI - elaborar e publicar relatórios periódicos de atividades, observados a estrutura mínima e os indicadores de desempenho estabelecidos no Anexo VII, contendo dados estatísticos sobre as demandas recebidas e os resultados alcançados, resguardadas as informações de natureza sigilosa;

VII - promover, quando cabível, a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão;

VIII - realizar visitas técnicas, inspeções ou diligências institucionais em estabelecimentos penais, com o registro de observações e elaboração de relatórios destinados a subsidiar a gestão penal;

IX - participar do monitoramento do Plano Pena Justa, contribuindo com informações e análises que promovam a efetividade das políticas penais.

Art.11. Toda manifestação recebida pela ouvidoria deverá ser registrada e classificada, com a geração de número de protocolo a ser fornecido ao manifestante para fins de acompanhamento.

Art.12. À Ouvidoria compete realizar a análise preliminar das manifestações.

§1 As manifestações que não contenham elementos mínimos de autoria e materialidade ou que sejam manifestamente improcedentes poderão ser arquivadas de plano, mediante justificativa devidamente registrada no sistema.

§2 As manifestações anônimas serão

recebidas e tratadas e ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.

§3 A Ouvidoria deverá elaborar relatório de gestão anual, observado o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em especial no seu Capítulo IV.

#### CAPÍTULO IV DO FLUXO DE TRABALHO E DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.13. O funcionamento da Ouvidoria de Serviços Penais observará fluxo simples e objetivo para o tratamento das manifestações, conforme representação gráfica constante no Anexo VIII, compreendendo, no mínimo:

- I - recebimento da manifestação pelos canais disponíveis;
- II - registro em meio eletrônico ou sistema adotado pelo ente federativo;
- III - encaminhamento à área competente para análise do conteúdo;
- IV - acompanhamento da resposta pela Ouvidoria; e
- V - devolutiva ao usuário, quando aplicável.

##### Parágrafo

único. Cada ente federativo poderá detalhar o fluxo de trabalho de acordo com sua estrutura organizacional, observada a necessidade de assegurar a rastreabilidade, o sigilo dos dados do usuário e o registro adequado das informações.

Art.14. Os entes federativos deverão, sempre que possível, promover a atualização periódica de seus atos normativos, fluxos e procedimentos internos relacionados às Ouvidorias de Serviços Penais, de modo a assegurar sua conformidade com as legislações estaduais e federais aplicáveis.

Art.15. A Secretaria Nacional de Políticas Penais, por meio da Ouvidoria Nacional de Serviços Penais, promoverá ações de fomento e de apoio técnico às ouvidorias de serviços penais dos Estados e do Distrito Federal, respeitadas a autonomia administrativa e orçamentária desses entes, com vistas ao fortalecimento institucional e à padronização de boas práticas.

## Parágrafo

único. Para os fins do *caput*, a Ouvidoria Nacional de Serviços Penais divulgará e encaminhará, no mínimo anualmente, às ouvidorias dos entes federativos, *portfólio* de cursos, capacitações e materiais formativos relacionados às atividades de ouvidoria, abrangendo, especialmente, os seguintes temas:

- I - atendimento humanizado e centrado no usuário;
- II - participação e controle social das políticas penais;
- III - escuta qualificada e adequado tratamento das manifestações;
- IV - respeito às diversidades, com ênfase em gênero, raça, etnia, orientação sexual, deficiência e demais marcadores sociais;
- V - legislação correlata, incluindo a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
- VI - utilização e gestão dos sistemas de informação, incluindo a Plataforma Fala.BR.

Art.16. A aplicação das orientações constantes desta Instrução Normativa não implica subordinação hierárquica entre a União, os Estados e o Distrito Federal, devendo ser interpretada como instrumento de cooperação federativa.

Art.17. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**JOÃO VITOR ELPIDIO FERREIRA**  
Ouvidor Nacional de Serviços Penais

**ANTÔNIO GLAUTTER DE AZEVEDO MORAIS**  
Secretário Nacional de Políticas Penais Substituto

**ANDRÉ DE ALBUQUERQUE GARCIA**  
Secretário Executivo Substituto do Ministério da Justiça e  
Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Glautter de Azevedo Moraes, Secretário(a) Nacional de Políticas Penais - Substituto(a)**, em 08/04/2026, às 13:37, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **35153985** e o código CRC **ADD10F75**. O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**Referência:** Processo nº  
08016.027689/2025-19

SEI nº 35153985