

**RELATÓRIO**  
**OUVIDORIA-GERAL MJ**  
**1º Semestre / 2015**

**OUVIDORA-GERAL**

**Helena Melo Moura**

**EQUIPE OUVIDORIA**

**Lucas Chaves Fernandes**

**Fabio Botêlho de Souza Rêgo**

**Mirian dos Santos Lima**

**Marcello Evandro Dias Portela**

**Patrícia Nóbrega Pellicano**

**Lucileide Alves Aguiar**

**Júlio César de Sousa Mrad**

**Ana Karoline de Mesquita**

**Jaqueline Souza Mariano**

**ENDEREÇO:**

**Ministério da Justiça / Ouvidoria-Geral**

**Esplanada dos Ministérios, Edif. SEDE, Térreo, Salão Negro.**

**CEP: 70.064-900 – Brasília / DF**

**Telefone: (61) 2025-7999**

**Acesso Eletrônico: <http://www.justica.gov.br>**

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça apresenta, neste documento, a síntese de suas atividades no primeiro semestre de 2015.

Os demonstrativos a seguir vão relacionar todas as demandas que foram recebidas por meio do sistema eletrônico, em funcionamento desde julho de 2013. É válido salientar que esse novo canal de acionamento tem sido bastante divulgado e já se tornou o principal meio de entrada das demandas nesta unidade.

Na segunda parte deste relatório, serão apresentados os números provenientes das manifestações oriundas de e-mail, carta, presencial e ofício.

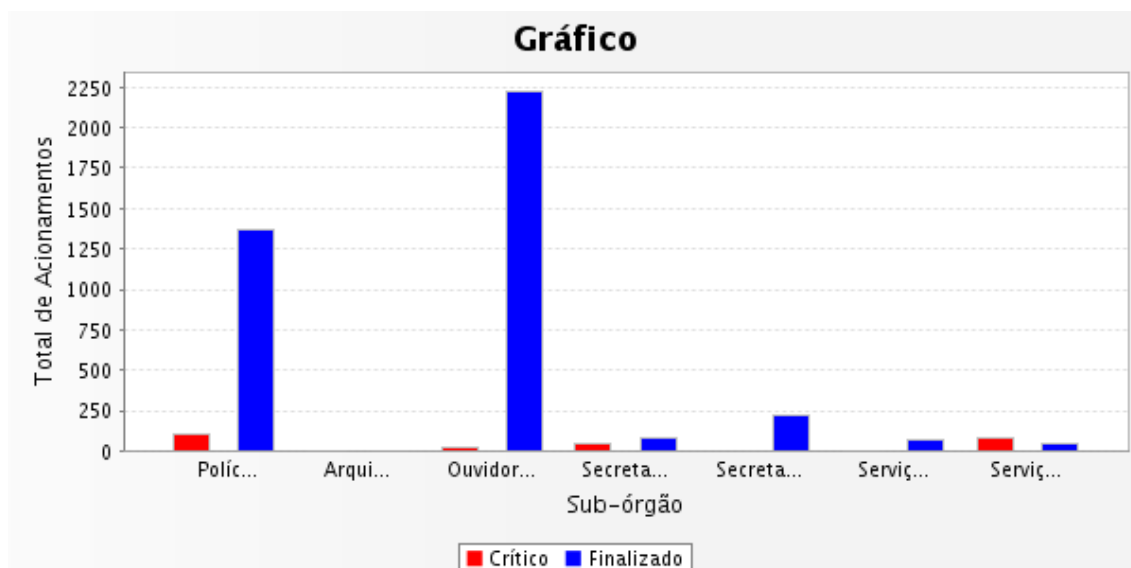
## **2. ANÁLISES PRELIMINARES**

No período em destaque foram recebidas, ao todo, 4.542 manifestações, sendo 4.274 manifestações recebidas por intermédio do Sistema de Ouvidoria. Gradativamente, as ouvidorias setoriais do Ministério têm aderido ao sistema, o que permite uma melhor estratificação dos resultados apresentados. Nesse compasso, vale frisar que os números do Sub-Órgão Ouvidoria MJ englobam as unidades que ainda não fizeram essa adesão.

Abaixo, é possível visualizar o demonstrativo dos números apresentados e o gráfico correspondente:

Sub-Órgão	Status da Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	Crítico	109	1483	7.35 %
PRF	Finalizado	1374	1483	92.66 %
Arquivo Nacional	Crítico	2	5	40.00 %
Arquivo Nacional	Finalizado	3	5	60.00 %
Ouvidoria MJ	Crítico	16	2245	0.72 %
Ouvidoria MJ	Finalizado	2229	2245	99.29 %
SNJ	Crítico	42	123	34.15 %
SNJ	Finalizado	81	123	65.86 %
SENACON	Finalizado	218	218	100.00 %
CGMA	Crítico	1	68	1.48 %
CGMA	Finalizado	67	68	98.53 %
CGTI	Finalizado	50	132	37.88 %
CGTI	Crítico	82	132	62.13 %

**Total de Demandas: 4.274**

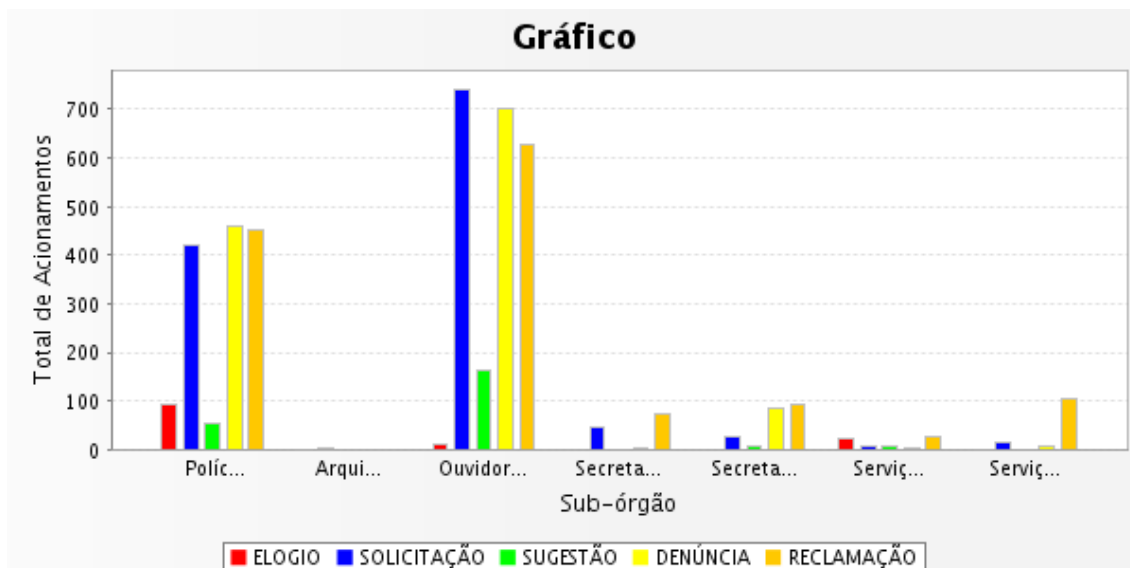


**Total de Demandas: 4.274**

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do MJ são classificadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão ou denúncia. As setoriais do Ministério têm sido cada vez mais demandadas, sendo os tópicos de maior incidência a reclamação e a solicitação. Abaixo, são apresentados os números que comprovam esta constatação e o respectivo gráfico:

Sub-Órgão	Tipo de Mensagem	Total	Total de Acionamentos	Percentual
PRF	ELOGIO	92	1483	6.21 %
PRF	SOLICITAÇÃO	422	1483	28.46 %
PRF	SUGESTÃO	55	1483	3.71 %
PRF	DENÚNCIA	461	1483	31.09 %
PRF	RECLAMAÇÃO	453	1483	30.55 %
Arquivo Nacional	SOLICITAÇÃO	4	5	80.00 %
Arquivo Nacional	ELOGIO	1	5	20.00 %
Ouvidoria MJ	DENÚNCIA	702	2245	31.27 %
Ouvidoria MJ	ELOGIO	11	2245	0.49 %
Ouvidoria MJ	SOLICITAÇÃO	742	2245	33.06 %
Ouvidoria MJ	RECLAMAÇÃO	626	2245	27.89 %
Ouvidoria MJ	SUGESTÃO	164	2245	7.31 %
SNJ	SOLICITAÇÃO	46	123	37.40 %
SNJ	RECLAMAÇÃO	73	123	59.35 %
SNJ	DENÚNCIA	3	123	2.44 %
SNJ	SUGESTÃO	1	123	0.82 %
SENACON	SOLICITAÇÃO	28	218	12.85 %
SENACON	DENÚNCIA	86	218	39.45 %
SENACON	SUGESTÃO	9	218	4.13 %
SENACON	RECLAMAÇÃO	95	218	43.58 %
CGMA	RECLAMAÇÃO	27	68	39.71 %
CGMA	SOLICITAÇÃO	7	68	10.30 %
CGMA	DENÚNCIA	2	68	2.95 %
CGMA	ELOGIO	24	68	35.30 %
CGMA	SUGESTÃO	8	68	11.77 %
CGTI	RECLAMAÇÃO	105	132	79.55 %
CGTI	SOLICITAÇÃO	17	132	12.88 %
CGTI	ELOGIO	1	132	0.76 %
CGTI	DENÚNCIA	8	132	6.07 %
CGTI	SUGESTÃO	1	132	0.76 %

**Total de Demandas: 4.274**



**Total de Demandas: 4.274**

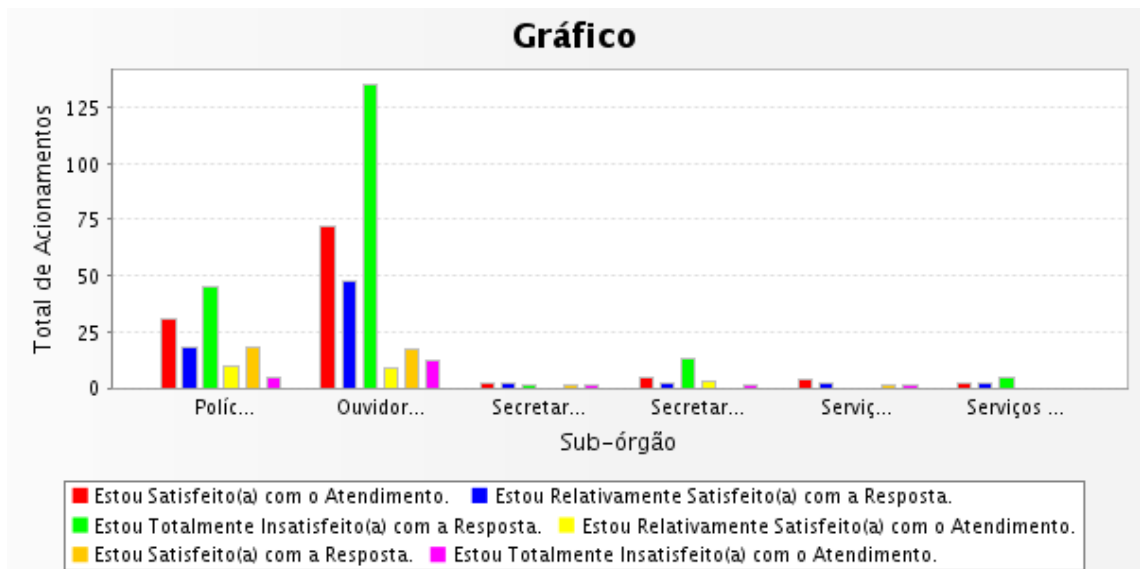
Por meio do sistema, os demandantes têm a possibilidade de avaliar o atendimento prestado pela ouvidoria e o grau de satisfação gerado a partir da resposta obtida. Por não ser de caráter obrigatório, o cidadão faz a sua avaliação de forma espontânea. Dos 4.274 acionamentos do 1º semestre, apenas 468 pessoas se manifestaram nesse item – cerca de 11% do total. No entanto vale ressaltar que, das 468 pessoas, nem todas avaliaram ambos os critérios – atendimento e resposta recebida.

Por exemplo, a PRF recebeu 127 avaliações, destas, 46 avaliaram o atendimento e 81 avaliaram a resposta recebida.

Abaixo, é possível conferir os números desse levantamento:

Sub-Órgão	Avaliação Resposta	Total	Total de Avaliações	%
PRF	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	31	127	24.41 %
PRF	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	18	127	14.18 %
PRF	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	45	127	35.44 %
PRF	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	10	127	7.88 %
PRF	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	18	127	14.18 %
PRF	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	5	127	3.94 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	12	293	4.10 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	48	293	16.39 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	17	293	5.81 %
Ouvidoria MJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	9	293	3.08 %
Ouvidoria MJ	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	72	293	24.58 %
Ouvidoria MJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	135	293	46.08 %
SNJ	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	2	7	28.58 %
SNJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	1	7	14.29 %
SNJ	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	7	14.29 %
SNJ	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	7	14.29 %
SNJ	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	2	7	28.58 %
SENACON	Estou Relativamente Satisfeito(a) com o Atendimento.	3	24	12.50 %
SENACON	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	13	24	54.17 %
SENACON	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	5	24	20.84 %
SENACON	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	24	4.17 %
SENACON	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	2	24	8.34 %
CGMA	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	2	8	25.00 %
CGMA	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com o Atendimento.	1	8	12.50 %
CGMA	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	4	8	50.00 %
CGMA	Estou Satisfeito(a) com a Resposta.	1	8	12.50 %
CGTI	Estou Totalmente Insatisfeito(a) com a Resposta.	5	9	55.56 %
CGTI	Estou Relativamente Satisfeito(a) com a Resposta.	2	9	22.23 %
CGTI	Estou Satisfeito(a) com o Atendimento.	2	9	22.23 %

**Total de Demandas Avaliadas: 468 / 4.274**



**Total de Demandas Avaliadas: 468 / 4.274**

### 3. OUTROS MEIOS DE ENTRADA

No primeiro semestre de 2015, além das demandas do sistema, foram processadas 268 manifestações oriundas de e-mails, cartas, atendimentos presenciais e ofícios.

O resultado desse levantamento, que não inclui o sistema eletrônico, pode ser visualizado nas tabelas abaixo:

Manifestações			
Finalizadas	No prazo	Fora do Prazo	Total
	226	6	232
Andamento	No prazo	Atrasado	Total
	0	36	36
Total de Manifestações			
268			

Manifestações			
Finalizadas	No prazo	Fora do Prazo	Total
	84,33%	2,24%	86,57%
Andamento	No prazo	Atrasado	Total
	0,00%	13,43%	13,43%
Total de Manifestações			
100,00%			

Os tipos de manifestações no período estão assim distribuídos:

Tipo de Manifestação	
Denúncia	14
Elogio	0
Reclamação	85
Solicitação	163
Sugestão	6
Total	268

Tipo de Manifestação	
Denúncia	5,22%
Elogio	0,00%
Reclamação	31,72%
Solicitação	60,82%
Sugestão	2,24%
Total	100,00%



As mensagens vindas do ambiente externo ao Ministério continuam sendo em maior número, como é possível constatar nos registros abaixo:

Manifestações		Finalizadas	Andamento
Extrenas	266	231	35
Interno	2	1	1
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>232</b>	<b>36</b>
		<b>268</b>	

Manifestações		Finalizadas	Andamento
Extrenas	99,25%	86,19%	13,06%
Interno	0,10%	0,37%	0,05%
<b>Total</b>	<b>99,36%</b>	<b>86,57%</b>	<b>13,43%</b>
		<b>100,00%</b>	

Excluindo-se o sistema eletrônico, as manifestações chegam à ouvidoria, em sua maior parte, em ordem decrescente, via e-mail, carta, atendimentos presenciais e ofícios. No 1º semestre de 2014, os números estão assim distribuídos:

Manifestações	Meio de Entrada
Carta	40
E-mail	214
Ofício	2
Presencial	11
Outros	1
<b>Total</b>	<b>268</b>

Manifestações	Meio de Entrada
Carta	14,93%
E-mail	79,85%
Ofício	0,75%
Presencial	4,10%
Outros	0,37%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

O resultado dos trabalhos da Ouvidoria-Geral no primeiro semestre de 2015, tomando-se por base cada unidade setorial do Ministério, pode ser visualizado nas seguintes tabelas:

SETOR	TIPO DA MANIFESTAÇÃO						TOTAL	PORC%
	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO		
CA				4	2		6	2,24%
ARQUIVO		1					1	0,37%
DEPEN		1		3	17		21	7,84%
DPF				6	7	1	14	5,22%
DPRF				2	4	1	7	2,61%
DPU				2	19		21	7,84%
FUNAI		1		3	9		13	4,85%
GM					2		2	0,75%
SNJ				7	5		12	4,48%
OUVIDORIA		5		40	81	4	130	48,51%
SAL					3		3	1,12%
SE		1			2		3	1,12%
SENACON					2		2	0,75%
SENAD		1		1	3		5	1,87%
SENASP		2		13	6		21	7,84%
SESGE							0	0,00%
SRJ							0	0,00%
OUTROS		1		4	2		7	2,61%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
							0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>164</b>	<b>6</b>	<b>268</b>	<b>100,00%</b>
<b>PORC%</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,85%</b>	<b>0,00%</b>	<b>31,72%</b>	<b>61,19%</b>	<b>2,24%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

TIPO DA MANIFESTAÇÃO							
SETOR	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CA				1,49%	0,75%		2,24%
ARQUIVO		0,37%					0,37%
DEPEN		0,37%		1,12%	6,34%		7,84%
DPF				2,24%	2,61%	0,37%	5,22%
DPRF				0,75%	1,49%	0,37%	2,61%
DPU				0,75%	7,09%		7,84%
FUNAI		0,37%		1,12%	3,36%		4,85%
GM					0,75%		0,75%
SNJ				2,61%	1,87%		4,48%
OUVIDORIA		1,87%		14,93%	30,22%	1,49%	48,51%
SAL					1,12%		1,12%
SE		0,37%			0,75%		1,12%
SENACON					0,75%		0,75%
SENAD		0,37%		0,37%	1,12%		1,87%
SENASP		0,75%		4,85%	2,24%		7,84%
SESSE							0,00%
SRJ							0,00%
OUTROS		0,37%		1,49%	0,75%		2,61%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
							0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,85%</b>	<b>0,00%</b>	<b>31,72%</b>	<b>61,19%</b>	<b>2,24%</b>	<b>100,00%</b>

## **4. RESULTADOS DA OUVIDORIA MJ**

O total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça no primeiro semestre de 2015 foi de 4.542. O número representa um aumento de 30% em relação ao 2º semestre do ano passado.

Muitos dos problemas enfrentados pelas diversas unidades setoriais do Ministério continuam sendo identificados a partir dos registros das demandas que chegam à Ouvidoria. Quando constatada uma grande incidência de manifestações tratando de um mesmo assunto a unidade é contatada para se tentar promover uma discussão e a proposição de ideias que possibilitem a melhora na prestação dos serviços. Além disso, a Ouvidoria-Geral tem se engajado em diversas sondagens, realizadas junto ao público interno do Ministério, a fim de propiciar uma maior fiscalização ao cumprimento dos contratos celebrados com empresas prestadoras de serviços. A ideia é tornar o “canal ouvidoria” mais representativo no âmbito do MJ e capaz de promover maior interação entre dirigentes e colaboradores do Órgão.

Para o segundo semestre de 2015, o objetivo é consolidar os pontos focais das unidades setoriais do Ministério, estimulando a adesão ao sistema eletrônico de tratamento de mensagens e realizando treinamentos para os especialistas e consultores das referidas áreas. Além disso, a Ouvidoria, juntamente com a Secretaria Executiva, objetiva abrir cada vez mais espaço para servidores e demais colaboradores poderem se manifestar e reivindicar melhorias necessárias ao aprimoramento da qualidade de vida no trabalho.

### **GLOSSÁRIO**

**CA** – Comissão de Anistia

**CGMA** – Coordenação-Geral de Modernização e Administração

**CGTI** - Coordenação-Geral de infraestrutura e Governança de Tecnologia da Informação

**DEPEN** – Departamento Penitenciário Nacional

**DPF** – Departamento de Polícia Federal

**DPRF** – Departamento de Polícia Rodoviária Federal

**DPU** – Defensoria Pública da União

**Funai** – Fundação Nacional do Índio

**GM** – Gabinete do Ministro

**SAL** – Secretaria de Assuntos Legislativos

**SE** – Secretaria Executiva

**Senacon** – Secretaria Nacional do Consumidor

**Senad** – Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas

**Senasp** – Secretaria Nacional de Segurança Pública

**SESGE** – Secretaria Extraordinária de Segurança para Grandes Eventos

**SNJ** – Secretaria Nacional de Justiça

**SRJ** – Secretaria de Reforma do Judiciário