



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL

EXERCÍCIO 2020

INTRODUÇÃO

1. Trata-se o presente de relatório de gestão da Ouvidoria da Polícia Federal-PF relativo ao ano de 2020, em atenção ao disposto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
2. A Divisão de Ouvidoria (DOV/GAB/PF) foi formalmente instituída na PF por meio da Portaria nº 160, de 15 de fevereiro de 2019, do Ministro da Justiça e Segurança Pública, publicada na Seção 1 do D.O.U. nº 34, de 18/02/2019, e o histórico de sua criação poderá ser observado pela leitura do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PF relativo ao ano de 2019.
3. A Ouvidoria da PF, ora denominada Ouvidoria, é a instância de controle e participação social, com a finalidade de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário interno e externo, por meio da interlocução com as unidades da PF e da análise e tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação, consoante Lei nº 13.460, de 2017 e Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
4. A Ouvidoria também atua na PF como unidade responsável pela coordenação da tramitação das manifestações de acesso a informações (pedidos de acesso a informações) relativos à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI) na PF e unidade que compõe a estrutura de integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), com o Ouvidor e seu substituto como agentes de integridade da PF, ao lado da Coordenação-Geral de Controle e Governança (CGGC/PF) e da Corregedoria-Geral da Polícia Federal (COGER/PF), com o fim de evitar fraudes e corrupção no âmbito da PF, por meio do tratamento de denúncias e acesso a informações. Nesse aspecto, a Ouvidoria também compõe a Comissão de Governança de Integridade e Transparência da PF (CGIT/PF), consoante art. 22 da Portaria nº 13.763-DG/PF, de 21 de setembro de 2020.
5. A Ouvidoria, por meio de sua titular, faz parte do Fórum Nacional de Ouvidores de Segurança Pública (FNOSP), nos termos do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019 e da Portaria nº 16/2020-MJSP, de 29 de janeiro de 2020, publicada no D.O.U nº 21, de 30/01/2020.
6. A Ouvidoria, ainda, compõe a Comissão Permanente de Avaliação de Assuntos Sigilosos (CPADS) da PF, como representante do Gabinete da Polícia Federal (GAB/PF), nos termos da Portaria nº 5304-DG/DPF, de 16 de abril de 2015 e da Portaria nº 008-DIP/PF, de 17 de fevereiro de 2020.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL EM 2020

7. A interlocução da Ouvidoria com o público externo dá-se por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública federal, nos termos da Instrução Normativa-IN nº 7-CGU, 08 de maio de 2019, tanto em relação às manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio e solicitação de simplificação) objeto do Decreto nº 9.492, de 2018, quanto em relação aos manifestações de Acesso à Informação (pedidos de acesso à informação) objeto da Lei nº 12.527, de 2011; e a tramitação interna das manifestações entre as unidades da PF dá-se por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).
8. Desde 28/02/2019 o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), que integra a Plataforma Fala.BR, tornou-se, no âmbito da PF, efetivamente a plataforma única para registro de manifestações típicas de Ouvidoria, de forma que no ano de 2020 todas as manifestações de ouvidoria foram registradas na citada Plataforma, diferentemente do ano 2019, em que nos dois primeiros meses do ano a maior parte das manifestações ainda era registrada por e-mail.
9. No ano de 2020 o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da CGU, em uso na PF desde 2012, também passou a integrar a Plataforma Fala.BR, de forma que todos os pedidos de acesso a informações da PF passaram a ser registrados na citada Plataforma, local de onde se exportou planilha para extração dos dados de manifestações de ouvidoria e das manifestação de acesso à informação (pedidos de acesso a informações) para elaboração das estatísticas apresentadas neste relatório.
10. Quando não há a possibilidade de registro das manifestações de ouvidoria nem dos pedidos de acesso a informações pelos próprios interessados na Plataforma Fala.BR, os registros são feitos pela Ouvidoria na citada Plataforma.
11. Com relação às manifestações de Ouvidoria, consoante estatísticas elaboradas a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR (Anexo I), observa-se que a maior parte das manifestações enviadas à PF continua sendo a respeito de dúvidas sobre procedimentos para emissão de passaportes, apesar de muitas de suas respostas já constarem do Portal da PF, que passa por constante atualização.
12. A mudança da legislação sobre armamento e a implementação do Sistema Nacional de Armas II (SINARM II) no ano de 2019 ainda geraram dúvidas aos usuários, com expressivo quantitativo de manifestações sobre o tema, que abarcaram dúvidas sobre procedimentos, reclamações quanto aos prazos de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

- atendimento e inconformismo com o teor da decisão de processo administrativo de armas registrado nesta PF, e não com o serviço prestado em si.
13. Há manifestações acerca de registros migratórios, sobretudo a emissão da carteira de registro nacional migratório, com destaque para a restrição das datas de agendamento do procedimento em razão da pandemia provocada pelo coronavírus.
 14. Há, ainda, em números inferiores, manifestações acerca da certidão de antecedentes criminais, produtos químicos e segurança privada, predominando quantos a esses temas, respectivamente, dúvidas sobre a informação de inconsistência do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), cuja competência para regularização é da Receita Federal do Brasil (antecedentes criminais); dúvidas sobre a utilização do Sistema de Controle e Fiscalização de Produtos Químicos (SIPROQUIM), cujas informações a respeito já constam do Portal da PF (produtos químicos) e reclamações sobre cursos de vigilantes e informações sobre a obtenção de documentos relacionados a tais cursos (segurança privada).
 15. No que diz respeito às manifestações registradas relacionadas aos serviços de passaporte, armamento e migração, cabe destacar que a pandemia decorrente da disseminação do coronavírus no Brasil teve impacto nessas manifestações, haja vista que muitas estavam relacionadas à restrição de atendimentos nesse período.
 16. No que diz respeito ao período de pandemia, a Ouvidoria teve importante participação junto às unidades gestoras de serviços para a disponibilização de informações no Portal da PF quanto às formas de atendimento, prazos e peculiaridades de cada serviço e unidade, a fim de que o usuário tivesse orientações a seu dispor, independentemente do registro de manifestações para a PF.
 17. Em 2020 ainda houve o recebimento pela Plataforma Fala.BR de várias notícias de crime que não se enquadravam no conceito de denúncia de ouvidoria, ou seja, não envolviam irregularidade ou ilícito relativo à prestação de serviços públicos da PF e à conduta de seus servidores, mas apenas se referiam a crimes de atribuição da PF, as quais foram redirecionadas à Corregedoria-Geral (COGER/PF) ou às Superintendências (SR) para análise e providências, quando apresentavam um mínimo de plausibilidade; sendo informado ao noticiante, quando a denúncia não era anônima, para buscar a Polícia Civil, quando não se tratava de atribuição da PF.
 18. Os elogios foram enviados à Chefia do servidor ou da unidade elogiada para conhecimento e ciência do servidor elogiado, quando cabível.
 19. As sugestões e manifestações do tipo Simplifique! com propostas de simplificação de serviços da PF foram encaminhadas às unidades responsáveis, sendo comunicado aos manifestantes as providências adotadas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

20. Quanto às manifestações do tipo Simplifique!, cabe registrar que, no ano de 2020, foram revisadas todas as manifestações desse tipo registradas na Plataforma Fala.BR, inclusive de anos anteriores (2018 e 2019), tendo sido reabertas algumas para complementação de respostas e esclarecimentos aos manifestantes acerca de eventuais compromissos assumidos, considerando, ainda, as alterações da instrução normativa acerca do tema, promovidas pela IN nº 55-Ministério da Economia e Gabinete do Ministro da CGU, de 20 de julho de 2020. Essa revisão de manifestações de anos anteriores já concluídas, inclusive, impactou a informação sobre a quantidade de dias para resposta gerada pela Plataforma, considerando que passou a ser computada a data da última resposta dada ao manifestante em 2020, embora a manifestação já tivesse sido devidamente concluída em anos anteriores.
21. Na presente data, todas as manifestações abertas na Plataforma Fala.BR já foram tratadas pela Ouvidoria, estando algumas no aguardo de informações por parte das unidades da PF responsáveis pelo tema para resposta conclusiva ao manifestante. Normalmente, a ouvidoria inicia o tratamento de uma manifestação no dia seguinte ao seu registro na Plataforma Fala.BR, exceto quando há feriado ou fim de semana no dia anterior.
22. Sobre a Plataforma Fala.BR, a CGU realizou algumas alterações em seu funcionamento, como a modificação do nome de alguns assuntos cadastrados, de forma que haverá diferença entre as estatísticas apresentadas no Relatório de Gestão da PF do ano de 2019 e 2020. Por exemplo: não há mais os assuntos “estrangeiros”, “produtos químicos”, “antecedentes criminais” nem “segurança privada”, os quais eram pontos-chaves de distinção dos ramos dos principais serviços da PF e serviam de base para nossas estatísticas, juntamente com “passaporte” e “armamento”, que foram os únicos assuntos dos ramos de serviços da PF mantidos pela CGU no campo ASSUNTO da Plataforma Fala.BR.
23. A exclusão dos assuntos citados da Plataforma Fala.BR também gerou impacto na ferramenta de *Business Intelligence* (BI) em construção pela Ouvidoria, a partir de relatórios exportados pela Plataforma, tendo em vista que os relatórios não conseguem fazer a distinção relativa a todos os pontos-chaves citados, e apenas pelo subassunto não é possível relacioná-lo a determinado ramo de serviço.
24. Considerando que a CGU é a única responsável pela definição dos assuntos na Plataforma Fala.BR e ela já informou que não efetuará o recadastramento dos assuntos que foram excluídos, esta Ouvidoria no ano de 2021 internamente associou a assuntos oferecidos pela CGU nomes de assuntos de interesse da PF que foram excluídos, por exemplo, relações internacionais será registrado como assunto na Plataforma Fala.BR quando a manifestação tratar do tema migração.
25. Ademais, a Ouvidoria definiu e efetuou o cadastramento de novas informações como SUBASSUNTO e TAG na Plataforma, que atendam às nossas necessidades,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

- uma vez que esses campos citados (SUBASSUNTO e TAG) são definidos pela própria ouvidoria responsável.
26. Dessa forma, no ano de 2021 conseguiremos emitir relatórios mais específicos, que auxiliem a gestão das atividades das unidades vinculadas à PF e a melhoria dos serviços prestados.
 27. Nesse aspecto pretendemos lançar em 2021, a primeira versão do BI sem as novas alterações necessárias, e posteriormente, lançar a segunda versão com os dados que julgamos convenientes, o que demandará reanálise dos campos ASSUNTO, SUBASSUNTO, TAG e do SERVIÇO (esse último campo foi um novo campo criado pela CGU na Plataforma Fala.BR) de todas as manifestações cadastradas desde janeiro de 2020, já tendo sido iniciado esse trabalho.
 28. Em 2020, com o apoio da Chefia do Gabinete da Polícia Federal (GAB/PF), houve o incremento de recursos humanos para melhor cumprimento das atividades da Ouvidoria, que atuava apenas com 03 servidores lotados e os demais em sistema de rodízio de servidores de outras lotações em missão aqui. Atualmente estão lotados na Ouvidoria para desempenho das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): 02 (dois) Delegados de Polícia Federal (DPF), 03 (três) Agentes de Polícia Federal (APF) e 01 (um) AADM. Aliado a esses servidores, há mais 6 (seis) estagiários que auxiliam nas atividades desenvolvidas.
 29. Com o incremento do efetivo, a Ouvidoria estabeleceu fluxos de processos e diretrizes para análise das manifestações de ouvidoria, de forma que há controle das manifestações e das respostas elaboradas na Plataforma Fala.BR por servidores da PF. Internamente, também foi criada planilha para controle de distribuição de manifestações no âmbito da própria Ouvidoria e das providências adotadas.
 30. Foi, ainda, iniciado em 2020 o mapeamento das principais atividades desenvolvidas na Ouvidoria, pretendendo-se apresentar em 2021 fluxogramas de todas essas atividades, de forma que haja transmissão dos conhecimentos adquiridos e da metodologia empregada aos servidores que venham a suceder os atuais designados para as atividades. A ideia é que mesmo havendo a mudança de gestão da ouvidoria ou dos demais servidores, as atividades continuem sendo desenvolvidas regularmente.
 31. A minuta de instrução normativa com a regulamentação das atividades de Ouvidoria e nova regulamentação das atividades do SIC na PF, elaborada pela Ouvidoria, está em tramitação pelas unidades da PF, para publicação neste ano. No referido normativo buscou-se compilar todas as informações relacionadas ao tema e a metodologia de trabalho empregada, de forma a facilitar a compreensão da matéria por quem venha a atuar na área.
 32. Solicitou-se a todos os servidores lotados na DOV/GAB/PF e aos estagiários a obtenção da Certificação em Ouvidoria (160 horas), gratuita e na modalidade a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

- distância, concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), sem prejuízo da participação em *lives* que foram continuamente oferecidas pela CGU no decorrer do ano.
33. A Ouvidoria continuou fomentando a participação em ações de capacitação para o tratamento de manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso a informações, e a conscientização do efetivo da PF quanto à importância de divulgação de informações como transparência ativa e quanto à missão da Ouvidoria para efetiva promoção da democracia e efetividade dos direitos humanos, bem como para melhoria da gestão da PF.
 34. As atividades relativas ao LAI serão aqui abordadas quanto aos aspectos de transparência passiva, transparência ativa e plano de dados abertos.
 35. **No que tange à transparência passiva**, os dados extraídos da Plataforma Fala.BR (Anexo II) mostram o quantitativo de manifestações (pedidos) de acesso a informações e recursos registrados em 2020 e comparativos com relação aos anos anteriores. É possível observar que a cada ano há aumento significativo em relação aos anos anteriores.
 36. Conseguimos sedimentar o acompanhamento das unidades para respostas aos pedidos de acesso a informações dentro do prazo legal estipulado.
 37. Continua-se buscando o envio de respostas mais claras e fundamentadas, tanto nas manifestações de acesso a informações (pedidos de acesso a informações), como nas manifestações de ouvidoria, a fim de assegurar a credibilidade do órgão, com a divulgação de legislações, orientações específicas e de ações de capacitação promovidas pela CGU ao efetivo que trata do tema.
 38. Com relação à **transparência ativa e dados abertos**, houve a publicação da Instrução Normativa nº 153-DG/PF, de 14 de janeiro de 2020, que instituiu a Política de Transparência Ativa e Dados Abertos da PF, e estabeleceu diretrizes para elaboração do nosso Plano de Dados Abertos, concebida a partir de Grupo de Trabalho com a participação ativa desta Ouvidoria.
 39. A Ouvidoria intensificou o trabalho de verificação do cumprimento das obrigações de transparência ativa pelas unidades da PF, com a consequente alimentação do Sistema de Transparência Ativa (STA) na Plataforma Fala.BR, o que gerou grande atualização das informações constantes do Portal da PF, além da melhor organização das informações disponibilizadas.
 40. Essa atualização do Portal PF, além do cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas no Guia de Transparência Ativa para os órgãos do Poder Executivo federal e na IN nº 153-DG/PF, de 2020, também abrangeu a qualidade das informações relativas aos serviços prestados pela PF.
 41. Em anos anteriores no STA havia registros significativos de informações como NÃO CUMPRIDAS ou CUMPRIDAS PARCIALMENTE, mas no momento constam no STA apenas duas pendências relativas ao Plano de Dados Abertos (PDA) da PF,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

- que ainda não foram sanadas por conta da necessidade de ajustes solicitados pela CGU no PDA elaborado, o que impediu a sua publicação.
42. Com relação ao PDA da PF, a ouvidoria também participou do Grupo de Trabalho para sua elaboração, e está acompanhando os ajustes necessários para a sua publicação, o que está em fase final para conclusão.
 43. Em 2020, a Ouvidoria também passou a ser a responsável pela instrução dos Requerimentos de Informação Parlamentar (RIC) enviados à PF, nos termos do § 2º do art. 50 da Constituição Federal (CF), a partir de informações prestadas pelas unidades competentes da PF. Consta o registro de 30 RIC tramitados pela Ouvidoria.
 44. Com relação ao **acompanhamento da prestação dos serviços da PF** e demais atribuições relacionadas, nos termos do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, além do tratamento das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR sobre serviços, a Ouvidoria ao longo do ano orientou as unidades quanto ao cumprimento de diversas legislações sobre o tema, inclusive sobre a necessidade de digitalização dos serviços, e à melhoria das informações no Portal da PF e no Portal gov.br (antigo Portal de Serviços do Governo Federal), os quais foram atualizados com primazia pela facilitação do acesso a informações pelo usuário e atendimento da legislações pertinentes para garantia de sua efetividade. Concentraram-se as informações sobre serviços no Portal gov.br, sendo estas apresentadas no Portal PF mediante link para o Portal gov.br, evitando-se com isso informações duplicadas e divergentes. No Portal PF foram apenas acrescentadas algumas informações que não se encaixariam na descrição dos serviços solicitadas pelo Portal gov.br.
 45. Esse trabalho foi iniciado em 2019, com o levantamento de todos os serviços disponibilizados ao público e do cumprimento efetivo de dispositivos de normativos relacionados para fins de atendimento pelas unidades, o que abrangeu, ainda, a solicitação para atualização da carta de serviços ao usuário do serviço público da PF e a verificação da implementação das pesquisas de satisfação.
 46. A partir desse trabalho, houve a atualização da Carta de Serviços da PF e a Ouvidoria solicitou à Direção-Geral da PF a elaboração do Plano de Transformação Digital da PF (PTD/PF), que foi desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação Inovação (DTI/PF), com a participação desta Ouvidoria e das Diretorias da PF responsáveis por serviços ofertados ao público e por serviços que se pretende ofertar (Diretoria Executiva-DIREX/PF, Diretoria de Gestão de Pessoal-DGP/PF, Diretoria de Administração e Logística Policial-DLOG/PF e Corregedoria-Geral-COGER/PF).
 47. Foi um exaustivo trabalho desenvolvido ao longo de todo o ano de 2020, que culminou com a minuta do PTD/PF que se pretende assinar em 2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

48. Como etapa desse PTD/PF houve a migração do Portal da PF para o domínio do gov.br, e por consequência, novo cadastramento e atualização das informações disponibilizadas como transparência ativa da PF e sobre os serviços prestados, exigindo esforços das unidades envolvidas e desta Ouvidoria para acompanhamento dos trabalhos, a fim de que fossem observadas as legislações pertinentes e disponibilizadas as informações de maneira eficaz e em atendimento às necessidades do usuário, garantindo sua maior participação e melhor acessibilidade aos serviços oferecidos pela PF.
49. Ademais, por meio do PTD/PF, já há a previsão de digitalização até 2022, pelo menos parcial, das etapas de serviços que permitam essa digitalização.
50. A dimensão do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pelas Diretorias da PF poderá ser observada pela análise do novo Portal da PF e pela lista de serviços da PF apresentada no Anexo III deste Relatório.
51. No Anexo III do Relatório de 2019 consta uma lista de serviços apresentada pela DIREX/PF com apenas 24 serviços registrados, dentre os quais havia serviços que eram do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), com etapas realizadas na PF, mas não eram da PF.
52. Agora no Anexo III deste Relatório de 2020, fruto do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria com as demais Diretorias da PF, chegamos a uma lista com 47 (quarenta e sete) serviços cadastrados da PF, todos registrados no Portal Gov.BR, e já sabemos que há pretensão criação de mais dois serviços no ano de 2021.
53. Além da identificação de todos os serviços da PF, identificamos no Portal PF aqueles serviços que não são deste órgão, mas que possuem etapas aqui desenvolvidas, facilitando informações aos usuários externos do serviço e aos servidores que venham a atuar nestes.
54. As informações do Portal PF eram divergentes das informações que constavam do antigo Portal de Serviços do Governo Federal, atual Portal gov.br. Atualmente, nesse trabalho conjunto da Ouvidoria com as Diretorias responsáveis, como já dito, os serviços só são cadastrados no Portal da PF mediante link para o Portal gov.br, de forma que não haja informações divergentes.
55. Pretende-se em 2021, em conjunto com as diretorias responsáveis pelos serviços, a partir das necessidades levantadas por meio das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, realizar nova análise das informações para refinamento destas e acréscimos de dados julgados relevantes para o usuário.
56. Em 2021 também pretendemos implementar o Conselho de Usuários da PF, em atendimento ao Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que modificou o Decreto nº 9.492, de 2018, o que exigirá novos esforços conjuntos da ouvidoria e das diretorias responsáveis.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/GAB/PF

57. Enfim, pretende-se cada vez mais que a Ouvidoria atue como um agente interlocutor do usuário do serviço da PF, garantindo-lhe melhor acessibilidade aos serviços oferecidos e participação na gestão da PF.

CONCLUSÃO

58. Diante do exposto, considerando o apoio do Gabinete da Polícia Federal (GAB/PF) ao longo do ano, é possível observar os grandes avanços obtidos pela Ouvidoria da PF em 2020 para a promoção da democracia e a efetividade de direitos humanos no âmbito da PF, por meio da mediação de conflitos, do reconhecimento do outro como sujeito de direitos e de sua atuação como uma instância de controle e participação social, o que se refletiu na melhor qualidade de tratamento das manifestações de Ouvidoria e nas informações disponibilizadas aos usuários de serviços da PF. Pretende-se em 2021 demonstrar maiores progressos para a melhoria da gestão da PF e da satisfação dos usuários dos serviços por ela ofertados, contribuindo a Ouvidoria com mais vigor para sedimentar o papel da PF como uma polícia democrática, cidadã e respeitadora dos direitos humanos.

59. Assim, à consideração do Senhor Diretor-Geral (GAB/PF).

Brasília, 25 de março de 2021.

MARIANNE EWERTON
Delegada de Polícia Federal
Ouvidora da Polícia Federal
DOV/GAB/PF

Anexo I: Estatísticas 2020 sobre as manifestações de ouvidoria a partir de Planilha extraída da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Anexo II: Estatísticas 2020 sobre manifestações de acesso a informações (pedidos e recursos de acesso a informações) a partir de Planilha extraída da Plataforma Fala.BR.

Anexo III: Planilha sobre os 47 (quarenta e sete) serviços ofertados pela PF.