



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP  
POLÍCIA FEDERAL - PF

# 2023

## RELATÓRIO ANUAL



# OUVIDORIA

## POLÍCIA FEDERAL





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP  
POLÍCIA FEDERAL - PF



# 2023

## RELATÓRIO ANUAL

**ANDREI AUGUSTO PASSOS RODRIGUES**

Diretor-Geral da Polícia Federal - DG/PF

**GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA**

Diretor-Executivo da Polícia Federal - DIREX/PF

**CARLA DIOGO DE SAMPAIO LEITÃO**

Coordenadora de Diálogo Cidadão - CDC/DIREX/PF (2023)

**MARIANNE PIRES EWERTON**

Ouvidora de Polícia Federal - DOV/CDC/DIREX/PF

JANEIRO DE 2024



# OUVIDORIA

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1. Apresentação.....	6
1.2. Efetivo da Ouvidoria em 2023.....	8
2. ATENDIMENTO.....	8
2.1. Canais de Atendimento/Sistemas.....	8
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	9
3.1. Classificação.....	9
3.1.1. Tipos de Manifestação de Ouvidoria.....	10
3.1.2. Assunto.....	11
3.1.3. Subassunto.....	13
3.1.4. TAGs.....	16
3.1.5. Serviço.....	17
3.1.6. Órgão de Interesse.....	17
3.2. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria em 2023.....	17
3.3. Pesquisa de Satisfação.....	35
4. PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	36
5. SERVIÇOS.....	39
6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2023.....	41
6.1. Planilha de Controle de Denúncias.....	41
6.2. Elaboração de Relatórios de Gestão das Unidades da PF.....	42
6.3. Elaboração de Relatório de Informações Gerenciais extraídas da Plataforma Fala.BR.....	42
6.4. Aprimoramento da Planilha de Relatório Situacional e elaboração do Relatório Situacional 2023.1.....	43
6.5. Painel auxiliar de <i>Business Intelligence</i> - Gestão de Manifestações.....	44
6.6. Painel de <i>Business Intelligence</i> - Pesquisa de Satisfação.....	44
6.7. VI Concurso Nacional de Boas Práticas de Ouvidoria.....	45
6.8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU/PF).....	45
6.9. Monitoramento do Conselho de Usuários e elaboração de Relatório... 46	
6.10. Criação e Atualização dos Fluxogramas de Processos de Trabalho da Ouvidoria para publicação na biblioteca digital.....	47
6.11. Verificação das informações da Carta de Serviços da Polícia Federal (48 serviços) e elaboração de <i>checklist</i> para atualização das informações pelas unidades da PF e adoção de medidas em prol dos usuários.....	47



# OUIDORIA

6.12. Elaboração de Minuta da Instrução Normativa (IN) nº 267-DG/PF, de 6 de dezembro de 2023.....	48
6.13. Planilha de Controle e Distribuição de Manifestações.....	49
6.14. I Encontro Nacional de Representantes de Ouvidoria da Polícia Federal	49
6.15. Enfrentamento ao assédio moral e sexual.....	50
6.16. Celebração de Termo de Cessão de uso de programa.....	50
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Apresentação

Trata-se da apresentação do relatório de gestão da Ouvidoria da Polícia Federal-PF relativo ao ano de 2023, em atenção ao disposto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Divisão de Ouvidoria foi formalmente instituída na PF por meio da revogada Portaria nº 160, de 15 de fevereiro de 2019, do Ministro da Justiça e Segurança Pública (MJSP), 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.

Atualmente, a Divisão de Ouvidoria (DOV/CDC/DIREX/PF) está prevista na Portaria nº 542, de 27 de novembro de 2023, do Ministro da Justiça e Segurança (MJSP), publicada na Seção 1 da Edição Extra do Diário Oficial da União (D.O.U.) nº 225-C, de 28/11/2023, integrando agora a estrutura da Diretoria-Executiva-DIREX/PF e está subordinada à Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF), juntamente com a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC/CDC/DIREX/PF), que deixou de fazer parte da estrutura da Ouvidoria, a partir da edição da referida Portaria.

Pela primeira vez, a Ouvidoria da PF passou a ser disciplinada na Instrução Normativa-IN da PF que estabelece as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas do órgão e as atribuições de seus dirigentes, nos termos abaixo:

*INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 270, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023*

(...)

*Art. 37. À Divisão de Ouvidoria compete:*

*I - promover a adoção de ferramentas de solução pacífica de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre o usuário dos serviços e a Polícia Federal, com vista a qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;*

*II - assessorar o coordenador em temas relacionados a sua área de atribuição;*

*III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Polícia Federal;*

*IV - acompanhar a prestação dos serviços da Polícia Federal, com vista a garantir a sua efetividade;*

*V - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios que regem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Polícia Federal;*

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na carta de serviços da Polícia Federal;

VII - analisar dados recebidos ou coletados para a produção de informações com vista à correção de falhas e ao aprimoramento da prestação dos serviços da Polícia Federal;

VIII - coletar dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Federal e a satisfação do usuário;

IX - exercer a supervisão técnica e a fiscalização dos canais de relacionamento da Polícia Federal;

X - receber as manifestações típicas de ouvidoria, decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais conforme lei específica;

XI - promover o intercâmbio de informações com unidades centrais e descentralizadas e órgãos congêneres, no interesse das ações de sua área de atribuição; e

XII - propor à Coordenação de Diálogo Cidadão a criação de cursos, com vista à capacitação, treinamento e aprimoramento do efetivo, na sua área de atribuição.

De todo modo, as atividades da Ouvidoria já estavam disciplinadas no âmbito da PF, por meio da IN nº 205-DG/PF, de 12 de agosto de 2021, que regulamenta as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão-SIC no âmbito da Polícia Federal.

A DOV/CDC/DIREX/PF, ora denominada Ouvidoria, é a instância de controle e participação social, com o fim de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário de tais serviços, seja usuário externo ou interno, 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.

A Ouvidoria também atua como Representante da PF, por meio da Ouvidora e de seu substituto, no **Fórum Nacional de Ouvidores de Segurança Pública (FNOSP)**, nos termos do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, e da atual Portaria nº 197/2023-MJSP, de 4 de agosto de 2023, publicada na Seção 2 do D.O.U nº 149, de 7 de agosto de 2023;

À Ouvidora, ainda, foi atribuído o encargo de **Coordenadora de Diálogo Cidadão-CDC/DIREX/PF substituta**.

Neste relatório será apresentado um panorama geral sobre como a Ouvidoria da PF desenvolve suas atividades, sua força de trabalho, a forma como se dá a classificação e tratamento das manifestações recebidas com o quantitativo e a tipologia correspondente, os problemas recorrentes e as soluções adotadas, o perfil dos manifestantes, a supervisão realizada sobre os serviços prestados pelo órgão e

os principais projetos desenvolvidos e dificuldades enfrentadas durante o ano de 2023.

Assim, poderá ser demonstrado o efetivo exercício de sua atuação como instância de controle e participação social na busca da melhoria da gestão do órgão e de seus serviços, bem como como canal de interlocução dos usuários do serviços da PF e de defesa dos direitos destes.

## **1.2. Efetivo da Ouvidoria em 2023**

No ano de 2023, a equipe da Divisão de Ouvidoria era composta por 01 DPF (Delegada de Polícia Federal), 02 EPF (Escrivão de Polícia Federal), 04 APF (Agentes de Polícia Federal) e 07 Estagiários.

No referido ano, a Ouvidoria passou pela alteração de quase todo o seu efetivo, de forma que dos anos anteriores só permaneceu a Ouvidora, 1 servidor e 2 estagiários, sendo substituído praticamente todo o efetivo anterior.

Ao fim de dezembro, foram lotados mais 3 servidores para somar ao efetivo existente, sendo que parte deverá ser redistribuída entre a CDC/DIREX/PF e/ou a DIC/CDC/DIREX/PF.

Cabe registrar que, em 2023, o efetivo da Ouvidoria passou a concorrer juntamente com outras unidades da PF na escala de acionamento para operações realizadas pelo órgão, não atuando exclusivamente nas atividades de ouvidoria.

## **2. ATENDIMENTO**

### **2.1. Canais de Atendimento/Sistemas**

A interlocução da Ouvidoria com o público externo é feita preferencialmente 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, para tratamento de manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio e solicitação de simplificação) objeto do Decreto nº 9.492, de 2018, nos termos da Instrução Normativa (IN) nº 7-CGU, 08 de maio de 2019, e do art. 13 da Portaria nº 581-CGU, de 9 de março de 2021.

Já a tramitação interna das manifestações entre as unidades da PF, além de ocorrer por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), também passou a ser realizada por meio do Módulo “Tratar (Novo)” da Plataforma Fala.BR com relação a duas unidades da PF, a Divisão de Passaportes (DPAS/CGMIG/DPA/PF) e o Instituto Nacional de Identificação (INI/DPA/PF), para fins de adaptação e teste. No entanto, em razão de algumas dificuldades identificadas, que foram relatadas à Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), entendeu-se por bem não continuar a sua utilização com as demais unidades, até a realização dos esclarecimentos devidos junto ao referido órgão.

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 todas as manifestações de ouvidoria são registradas na citada Plataforma, local de onde se exportou planilha para extração dos dados das manifestações de ouvidoria para alimentação da ferramenta de Business Intelligence (BI) da Ouvidoria e elaboração das estatísticas apresentadas neste relatório.

Quando não há a possibilidade de registro das manifestações de ouvidoria pelos próprios interessados na Plataforma Fala.BR, os registros realizados por outra forma, como presencial ou documento físico, são feitos pela Ouvidoria na citada Plataforma. A Ouvidoria durante o ano de 2023 parou de ofertar registros de manifestações a partir de atendimento telefônico, considerando orientação da OGU/CGU para que registros dessa natureza também fossem gravados.

Há sala disponível para atendimento presencial no Edifício Sede da PF em Brasília, quando não for possível ao interessado o acesso à Plataforma Fala.BR. Há também a possibilidade de comparecimento em qualquer unidade da PF da federação nos endereços indicados no Portal deste órgão relativos às Superintendências e às Delegacias Descentralizadas da PF.

### **3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

#### **3.1. Classificação**

No ano de 2021, a Ouvidoria da PF estabeleceu metodologia para padronizar a classificação das manifestações que aportam na Plataforma Fala.BR. Além dos tipos de manifestação já estipulados no Decreto nº 9.492, de 2018, foi criada lista com ASSUNTOS predeterminados, consoante principais temas de serviços e atividades prestadas pela PF, bem como os SUBASSUNTOS respectivos para identificar com

maior especificidade o teor das manifestações; sem prejuízo de terem sido criados TAGs com os nomes e siglas das unidades da PF previstas no Regimento Interno para indicar a unidade da PF com atribuição para solução da matéria apresentada na manifestação.

Essa predefinição de assuntos, subassuntos e tags possibilita à PF a geração de relatórios pela Ouvidoria sobre as Superintendências, unidades gestoras de serviço e Diretorias, com base nas manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, consoante será explicado em tópico mais adiante sobre os projetos desenvolvidos em 2023.

Nos subtópicos seguintes serão apresentadas as classificações estabelecidas para as manifestações para melhor entendimento da metodologia criada.

### 3.1.1. Tipos de Manifestação de Ouvidoria

Conforme já explanado, as manifestações tipicamente de ouvidoria, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, são as seguintes:

- ❖ **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- ❖ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação em relação ao serviço público oferecido ou atendimento recebido pela Polícia Federal;
- ❖ **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público da Polícia Federal e à conduta de seus agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- ❖ **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da PF. Embora, normalmente, as manifestações classificadas como “solicitação” na PF versem sobre a necessidade de atendimento ou disponibilização de alguma informação ou etapa do processo de prestação de um serviço e afins;
- ❖ **Solicitação de simplificação:** pedido para simplificação de um serviço público, por meio de um formulário próprio denominado Simplifique!, quando a prestação de um serviço público não observar o disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, e outras legislações correlatas;
- ❖ **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela PF; e

- ❖ **Comunicação:** informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços.

No âmbito da PF, tais manifestações foram classificadas em ASSUNTOS identificados como de interesse Órgão; e para cada assunto foram criados SUBASSUNTOS, a fim de especificar o tipo de tratamento a ser dado para cada manifestação cadastrada na Plataforma Fala.BR.

### 3.1.2. Assunto

O campo ASSUNTO tem por objetivo separar as manifestações, conforme principais temas relativos aos serviços e atividades prestados pela PF, agrupando aqueles que tenham similitude quanto à prestação ou público-alvo, consoante apresentação no Portal da PF. As opções do campo ASSUNTO são predefinidas pela Plataforma Fala.BR, cabendo à PF apenas selecionar aquele que mais se enquadre na manifestação recebida, quando não há um assunto correspondente predefinido na Plataforma. Por isso, para alguns assuntos de interesse da PF cujos nomes não constavam da Plataforma Fala.BR, foram atribuídos os nomes constantes dos parênteses abaixo para identificá-los na Plataforma Fala.BR. Exemplo: como o assunto da PF “Migração” não está predefinido na Plataforma Fala.BR, escolheu-se o assunto lá existente “Outros em Relações Internacionais” para cadastrar todas as manifestações do assunto “Migração”.

- ❖ **Aeroportos (Transporte Aéreo):** abrange os serviços prestados pelo Serviço de Segurança Aeroportuária (SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Armamento:** abrange os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo ( DARM/CGCSP/DPA/PF);
- ❖ **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações):** abrange os serviços relativos à emissão e validação de certidões de antecedentes criminais;
- ❖ **Atos de vandalismo de 8 de janeiro:** criado para se classificar aquelas manifestações relacionadas aos atos de vandalismo que ocorreram na Esplanada dos Ministérios no dia 08 de janeiro de 2023.
- ❖ **Concurso:** refere-se a manifestações que versem sobre processos de seleção de servidores para ingresso na PF;
- ❖ **Curso Técnico:** refere-se a manifestações que versem sobre cursos presenciais, ensino a distância (EAD) ou pós-graduação pela Diretoria de Ensino (DIREN-ANP/DGP/PF);

- ❖ **Dados Pessoais - LGPD:** refere-se a manifestações que versem sobre tratamento de dados pessoais, na forma do art. 18 da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- ❖ **Denúncia de Crime:** refere-se a manifestações com notícia de crime;
- ❖ **Denúncia de Irregularidades de Servidor:** refere-se a manifestações que supostamente denunciem irregularidades de servidores, terceirizados ou estagiários da Polícia Federal;
- ❖ **Legislação:** refere-se a manifestações que versem sobre atos normativos (leis, decretos, portarias, dentre outros);
- ❖ **Licitação:** refere-se a manifestações que versem sobre licitações e leilões;
- ❖ **Migração (Outros em Relações Internacionais):** abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Migração e Segurança Aeroportuária (DCIM/CGMIG/DPA/PF) e da Divisão de Registro Migratório (DRM/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Normas e Fiscalização:** refere-se a manifestações que versem sobre procedimentos administrativos ou correicionais;
- ❖ **Outros em Economia e Finanças:** refere-se ao uso do Sistema de Arrecadação - SIAR para geração e pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), reembolso de valores pagos etc;
- ❖ **Outros em Segurança e Ordem Pública:** refere-se a manifestações que versem sobre investigações, inquéritos, perícias, operações policiais, bens apreendidos, processos ou expedientes em âmbito judicial ou do Ministério Público, dentre outros temas semelhantes;
- ❖ **Outros em Administração:** refere-se a manifestações sobre assuntos administrativos que não se enquadrem em outros assuntos já especificados;
- ❖ **Ouvidoria Interna:** com base na Portaria nº 581-CGU, de 09/03/2021, refere-se a manifestações realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade, no caso a PF, sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:
  - Conduta de agentes públicos da PF, com ou sem subordinação hierárquica direta,
  - Prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço da PF, e
  - Ato administrativo relacionado às atividades-meio da PF;

- ❖ **Passaporte:** refere-se ao serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes (DPAS/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Planejamento e Gestão:** refere-se a manifestações relativas ao planejamento estratégico da PF, circunscrições e competências das SR, alguns assuntos de logística e outros assuntos relacionados à gestão da PF;
- ❖ **Produtos Químicos (Produção Industrial):** abrange os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DPA/PF;
- ❖ **Recursos Humanos:** refere-se a manifestações sobre aposentadoria, quantitativo de cargos e servidores, lotações e recrutamentos na Polícia Federal, dentre outros temas semelhantes;
- ❖ **Segurança Privada (Outros em Proteção Social):** abrange os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DPA/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICOV/CGCSP/DPA/PF;
- ❖ **Serviços e Sistemas:** refere-se a solicitações de informações registradas em sistemas sobre determinado assunto ou determinada pessoa, que não se enquadrem em um assunto já especificado.

### 3.1.3. Subassunto

Os SUBASSUNTOS foram criados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação, facilitar a identificação do responsável por tratar da matéria apresentada e auxiliar na adoção de gestões para tratamento do tema no órgão. Na Plataforma Fala.BR ele é preenchido com base em opções previamente cadastradas pela Ouvidoria.

No âmbito da PF, considera-se que, em sua maioria, as manifestações classificadas com os SUBASSUNTOS “Cadastro”, “Sistema”, “GRU”, “Informação no Portal PF - Disponível” e “Informação no Portal PF - Ausência” são relativas às Unidades Centrais da PF (locais responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes sobre os temas), e as demais (ex: “Atendimento”, “Fiscalização”, “Prazo”, “Problemas de Agendamento” e “Recurso”) estão relacionadas a Superintendências ou a Delegacias descentralizadas (locais onde provavelmente ocorreram os fatos relatados). A seguir seguem os SUBASSUNTOS cadastrados na PF para classificação das manifestações dos usuários:

- ❖ **Assédio Moral:** usuários relatam situações relativas a assédio moral no âmbito da PF;

- ❖ **Assédio Sexual:** usuários relatam situações relativas a assédio sexual no âmbito da PF;
- ❖ **Asilo Político:** usuários relatam dúvidas ou problemas referentes a pedidos de asilo político nas etapas de competência da PF;
- ❖ **Ataque às escolas ou outras instituições de ensino:** usuários registram denúncias de ameaça de ataque a escolas ou instituição de ensino;
- ❖ **Atendimento:** usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF;
- ❖ **Atribuição de Outro Órgão Externo:** casos de manifestações não anônimas que não são de competência da PF;
- ❖ **Cadastro:** usuários alegam dificuldades relativas aos campos de cadastro de informações para obtenção de serviços da PF;
- ❖ **Cancelamento a pedido:** usuários requisitam que outra manifestação anterior, enviada por estes, seja desconsiderada;
- ❖ **ComunicaPF:** usuários denunciam crimes cuja apuração é aparentemente de atribuição da PF e é indicado o canal pertinente para comunicação;
- ❖ **Controle migratório:** usuários apresentam questões sobre situações de entrada/saída do país;
- ❖ **Discriminação:** usuários relatam situações nas quais sofreram algum tipo de discriminação no contato com a PF;
- ❖ **Erro no Chip:** usuários relatam problemas no chip do passaporte;
- ❖ **Fiscalização:** usuários manifestam-se sobre situações relativas à fiscalização de serviços de atribuição da PF;
- ❖ **GRU:** usuários manifestam-se sobre problemas relacionados a informações incorretas na GRU, pagamentos e afins (este subassunto deixou de ser utilizado a partir de setembro/2022, quando foi criado o Assunto '**Outros em Economia e Finanças**', para tratar do tema da GRU);
- ❖ **Indicação de Procedimento Específico:** refere-se aos casos em que há um procedimento específico a ser seguido para solução do problema;
- ❖ **Informação no Portal PF - Disponível:** usuários questionam sobre informações ou relatam dificuldades que podem ser solucionadas com informações já

disponibilizadas no Portal gov.br ou da PF, seja por ausência de leitura dos Portais ou por não conseguirem localizá-las nestes;

- ❖ **Informação no Portal PF - Ausência:** usuários questionam sobre informações de interesse geral ou relatam dificuldades que poderiam ser solucionadas por meio da disponibilização dessas informações no Portal gov.br/PF;
- ❖ **Informação Pessoal:** usuários solicitam informações pessoais, que, a princípio, não podem ser enviadas por meio da Plataforma Fala.BR;
- ❖ **Legislação Externa:** usuários questionam acerca de legislação que não é de atribuição da PF;
- ❖ **Legislação Interna:** usuários questionam acerca de legislação interna da PF (Instrução Normativa, Portaria, etc);
- ❖ **Multa:** usuários questionam sobre procedimentos para pagamento de multas e valores cobrados, além de recursos contra estes;
- ❖ **Naturalização:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de naturalização nas etapas de competência da PF;
- ❖ **Naturalização Prazo PF:** manifestações relacionadas aos prazos nos processos de naturalização, quando relativos a procedimentos efetuados na PF;
- ❖ **Pedofilia:** usuários relatam notícias de crime que versam sobre pedofilia;
- ❖ **PF Saúde:** usuários manifestam-se sobre o plano de saúde de autogestão da PF relativo ao assunto “Recursos Humanos”;
- ❖ **Polícia Civil:** usuários relatam notícias de crime que não são atribuições da PF, mas da Polícia Civil;
- ❖ **Prazo:** usuários manifestam-se sobre o lapso temporal despendido para a prestação ou entrega de serviço ou de alguma etapa deste;
- ❖ **Problemas de agendamento:** usuários manifestam-se sobre dificuldades para encontrar vagas e/ou indisponibilidade do sistema da PF para realizar o agendamento;
- ❖ **Procedimentos Administrativos:** usuários manifestam-se sobre processos administrativos em geral;
- ❖ **Procedimentos Correicionais:** usuários manifestam-se especificamente sobre procedimentos correicionais de natureza investigativa (ex: sindicância

investigativa, investigação preliminar ou sindicância patrimonial) ou procedimentos correicionais de natureza acusatória (ex: PAD-Procedimento Administrativo Disciplinar ou Sindicância Acusatória);

- ❖ **Racismo:** usuários, internos ou externos, relatam situações de racismo por parte de servidores da Polícia Federal;
- ❖ **Recurso:** usuários manifestam-se sobre decisões em processos administrativos, geralmente discordando da decisão proferida;
- ❖ **Refúgio:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de refúgio nas etapas de competência da PF;
- ❖ **Sistema:** usuários relatam dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços que solicitam à PF.

#### 3.1.4. TAGs

No campo TAGs da Plataforma Fala.BR foram previamente cadastrados os nomes e siglas das unidades da PF, consoante Regimento Interno e distribuição das atribuições entre as unidades do órgão. À medida que cada manifestação aporta na Plataforma Fala.BR, a ela é atribuído TAGs correspondentes à unidade da PF com atribuição para solução da matéria apresentada.

Dessa forma, é possível a criação de relatórios específicos para as unidades relacionadas. Se considerássemos apenas o campo da referida Plataforma relativo ao LOCAL DO FATO, não conseguiríamos fazer a distinção entre os destinatários de várias manifestações de atribuição dos órgãos centrais e das unidades da PF descentralizadas, que muitas vezes possuem o mesmo local do fato, mas a atribuição para solução é completamente distinta, com base no Regime Interno da PF.

O campo LOCAL DO FATO somente passou a ser editável posteriormente, razão pela qual não ingressou no processo inicial de revisão das manifestações da Plataforma Fala.BR, mas, desde que tal campo passou a ser editável, o efetivo é orientado para verificação desse campo e efetuar sua correção, se necessário.

#### 3.1.5. Serviço

O campo SERVIÇO da Plataforma Fala.BR é preenchido com um dos **48 (quarenta e oito)** serviços cadastrados pela PF na Plataforma gov.br, quando a manifestação estiver relacionada a um deles, os quais são automaticamente disponibilizados para seleção na Plataforma Fala.BR.

No **ANEXO II** do relatório de gestão do ano de 2023 consta lista com indicação destes 48 serviços, catalogados a partir de trabalho iniciado por esta Ouvidoria em anos anteriores.

### 3.1.6. Órgão de Interesse

O campo **ÓRGÃO DE INTERESSE** é sempre preenchido com PF, com relação às manifestações tratadas neste órgão, que não são encaminhadas para órgãos externos.

## 3.2. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria em 2023

No ano de 2023, foram cadastradas para a PF na Plataforma Fala.BR **25.106 manifestações**, das quais:

- **865 foram encaminhadas para outro órgão externo;** e
- **24.241 tratadas no âmbito da própria PF**, destas:
  - **6.859 foram arquivadas;** e
  - **17.382 receberam resposta conclusiva** endereçada ao manifestante.

A distribuição de tais manifestações, consoante tipo, assunto, subassunto, serviço correspondente e unidade da PF responsável pelo tema, poderá ser observada pelo **ANEXO I**, cujos dados foram extraídos do BI da Ouvidoria, construído a partir de informações constantes da Plataforma Fala.BR.

Da análise de tais dados, observa-se que, das **17.382** manifestações Concluídas, o tipo de manifestação predominante é **Reclamação (5.858 - 33,70%)** seguida por **Denúncia (4.244 - 24,42%); Solicitação (4.241 - 24,40%); Comunicação (2.713 - 15,61%); Sugestão (179 - 1,03%)** e **Elogio (147 - 0,85%)**; e nenhuma manifestação do Tipo **Simplifique!**.

Cabe destacar que o percentual de denúncias e comunicações enviadas à PF sofre impacto por conta da atividade-fim do órgão relativa à apuração de infrações penais, recebendo a Ouvidoria várias notícias de crimes de atribuição federal e estadual, que não estão relacionadas a irregularidades ou ilícitos envolvendo a prestação de serviços da PF nem a conduta de seus servidores.

Os **elogios (147)** foram enviados à Chefia do Servidor ou da unidade elogiada para conhecimento e ciência pelo servidor elogiado, quando cabível.

No ano de 2023 foram apresentadas **179 Sugestões** (outras **37** foram arquivadas) e **nenhuma manifestação do tipo Simplifique**.

As manifestações do Tipo “**Reclamação**” foram encaminhadas à chefia da unidade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, ou a seu superior, para manifestação, e após análise dos subsídios apresentados, foram respondidas por esta Ouvidoria. No ano de 2023 houve **5.858 reclamações** (outras **483** foram arquivadas).

As **solicitações** são respondidas diretamente pela Ouvidoria da PF, quando há informação disponível no Portal da PF ou na Ouvidoria que sirva de subsídio para a resposta; e quando não há, são enviadas às unidades da PF responsáveis pelo tema para manifestação e posterior devolução à Ouvidoria para resposta conclusiva ao manifestante. No ano de 2023 houve **4.241 Solicitações** (e outras **403** foram arquivadas).

Com relação aos assuntos tratados no âmbito da PF, relativos às manifestações concluídas, **Denúncia de Crime (4.934 - 28,39%)** foi o Assunto mais recorrente, seguido por:

- **Passaporte (4.692 - 26,99%);**
- **Migração (1.816 - 10,44%);**
- **Antecedentes Criminais (1.708 - 9,83%);**
- **Atos de Vandalismo de 8 de Janeiro (1540 - 8,86%);**
- **Armamento (789 - 5,91%);**
- **Outros em Administração (760 - 4,37%);**
- Outros em Economia e Finanças (359 - 2,07%);
- Outros em Segurança Pública (177 - 1,02%);
- Segurança Privada (145 - 0,83%);
- Denúncia de Irregularidades de Servidores (124 - 0,71%);
- Legislação (80 - 0,46%);
- Recursos Humanos (61 - 0,35%)
- Aeroportos (59 - 0,34%);
- Produtos Químicos (56 - 0,32%);
- Concurso (39 - 0,22%)

Vale recordar que para alguns destes assuntos foram atribuídos nomes diversos na Plataforma Fala.BR, haja vista não haver nome correspondente e a CGU já ter informado que não modificaria o rol da Plataforma, consoante explicado no tópico sobre ASSUNTO deste relatório.

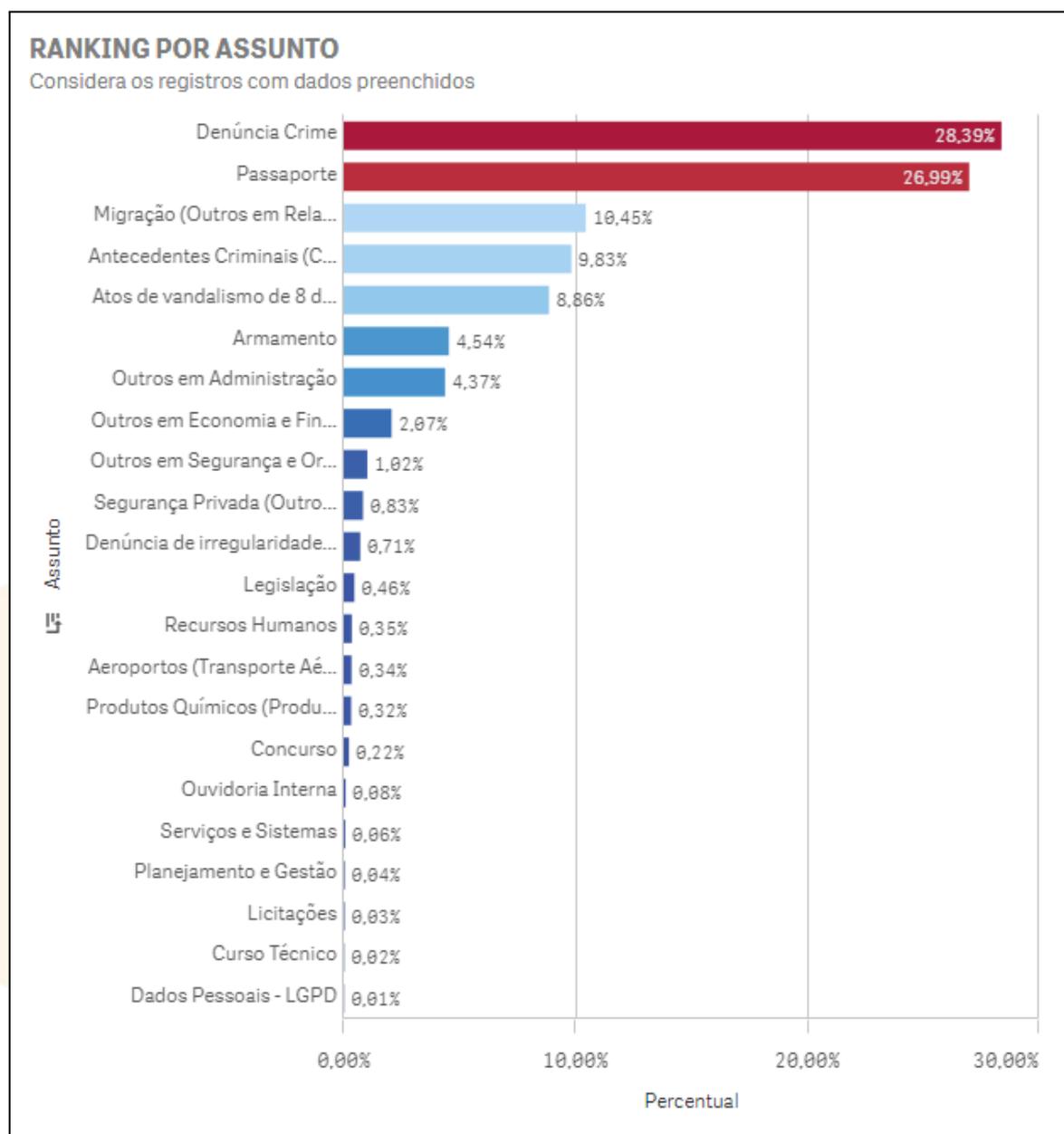


Gráfico 1 - Distribuição de assuntos em 2023

As **DENÚNCIAS DE CRIME** referem-se a notícias de crime de matéria de atribuição criminal da PF ou da Polícia Civil, que, porventura, tenham sido enviadas à Ouvidoria, e que posteriormente são redirecionadas à unidade da PF ou a órgãos externos competentes, quando não informado ao próprio manifestante para buscar a Polícia Civil, caso não seja atribuição deste órgão.

As denúncias de crime anônimas, quando não são de atribuição da PF, são encaminhadas à Corregedoria-Geral (COGER/PF) para remessa ao órgão de apuração competente.

Em 2023, foram registradas **4.934 manifestações** com o Assunto “Denúncia Crime”, distribuídas entre os Tipos de manifestação na seguinte ordem: **Denúncia (2.689 - 54,59%); Comunicação (2.161 - 43,8%);** Reclamação (41 - 0,83%), Solicitação (39 - 0,79%) e Sugestão (3 - 0,06%).

Cumprido destacar que, no ano de 2023, a Polícia Federal criou um canal próprio para recebimento de denúncias de crimes de atribuição do órgão, o **ComunicaPF**, disponível no link: [https://www.gov.br/pf/pt-br/canais\\_atendimento/comunicacao-de-crimes](https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/comunicacao-de-crimes).

Com a criação do referido canal específico, a partir de setembro de 2023, as manifestações que relataram supostos crimes passaram a receber resposta orientando o manifestante a procurar o canal adequado para relatar os fatos criminosos; exceto as manifestações do Tipo “Comunicação”, que, por natureza, são anônimas, então foram diretamente encaminhadas pela Ouvidoria à COGER/PF, unidade responsável pela gestão do ComunicaPF, para apuração inicial dos fatos relatados, envio à Delegacia da Polícia Civil ou ao Órgão competente. Deve-se destacar que, no caso de relatos de supostos crimes envolvendo serviços e servidores da PF, a Ouvidoria continuou recepcionando as manifestações e as encaminhando à unidade competente da PF.

Quanto ao assunto **PASSAPORTE**, a maior parte das manifestações diz respeito a reclamações sobre problemas que poderiam ser resolvidos seguindo instruções constantes da Carta de Serviço no Portal gov.br e replicadas no Portal da Polícia Federal - PF (**Informação no Portal da PF - Disponível: 2.243 - 47,8%**). Os manifestantes em muitos casos relatam problemas ou fazem questionamentos que, em grande parte, seriam solucionados por meio da leitura do tópico “Dúvidas Frequentes — FAQs”, que consta na Carta de Serviços relativa ao serviço “Obter Passaporte”. Outra demanda bastante recorrente sobre o assunto “Passaporte” diz respeito a problemas no sistema do formulário e agendamento, classificados com o subassunto “Sistema”, relatando instabilidades destes, mas, segundo a Divisão de Passaportes (DPAS/CGMI/DPA/PF), trata-se de problema relativo a horários de pico ou instabilidades momentâneas já regularizadas.

Os principais tipos de manifestações são **Reclamações (53,22%) e Solicitações (44,03%)**.

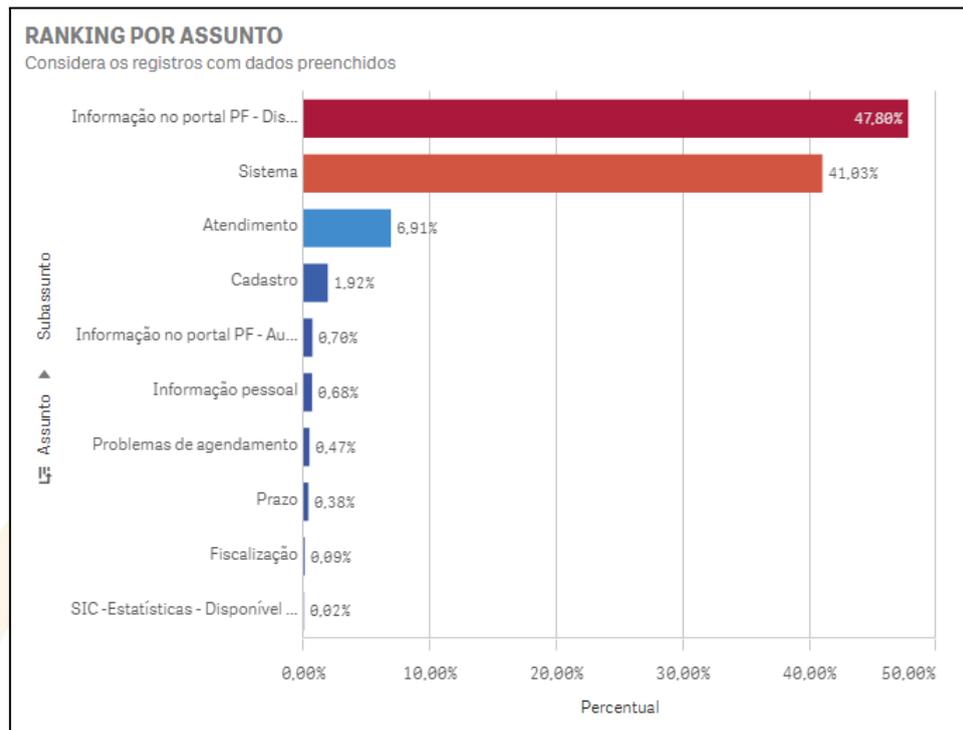


Gráfico 2 - Distribuição de Subassuntos do Assunto PASSAPORTE em 2023

O assunto **MIGRAÇÃO** (outros em relações internacionais), em sua maior parte, trata do subassunto **Naturalização (1003 - 55,23%)** e **Naturalização - Prazo PF (236 - 13%)** seguidos de “Informação no portal PF - Disponível” (130 - 7,16%); “Atendimento” (111 - 6,11%), “Sistema” (55 - 3,03%) e “Prazo” (48 - 2,64%). Os principais tipos de manifestações são reclamações (1285 - 70,76%) e solicitações (460 - 25,33%).

O subassuntos “Naturalização” e “Naturalização - Prazo PF” dizem respeito ao processamento dos pedidos de Naturalização Ordinária, que, como dito no tópico 3.1.3, referem-se a manifestações em que “usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de naturalização nas etapas de competência da PF”. Ele foi apresentado como subassunto, e não um assunto, porque não se trata de um serviço da PF; é um serviço do Ministério da Justiça e Segurança Pública-MJSP, que possui etapas realizadas no âmbito da PF.

As manifestações trazem demandas referentes, principalmente, ao lapso temporal despendido na fase inicial do procedimento (verificação de documentos e coleta biométrica), que ocorre na PF. Porém, pela análise das manifestações, observou-se que várias reclamações sobre prazo não estavam levando em consideração que o prazo de 180 dias estipulado para o procedimento é suspenso diante de pendências por parte dos manifestantes. Portanto, várias manifestações relatavam que o prazo estava ultrapassado sem considerar lapso temporal obstado no aguardo do cumprimento de pendências pelo próprio usuário.

Assim, em 2023 foi criado o *Subassunto* “**Naturalização - Prazo PF**” por meio do qual passaram a ser classificadas aquelas manifestações cujo teor estaria relacionado aos prazos no processo de naturalização atinentes às etapas realizadas pela Polícia Federal, que teriam ultrapassado o prazo de 180 dias ou estariam próximos de atingir tal prazo.

Foi elaborado, ainda, um relatório específico acerca desse subassunto dirigido à unidade competente com sugestões de melhorias para melhor prestação do serviço.

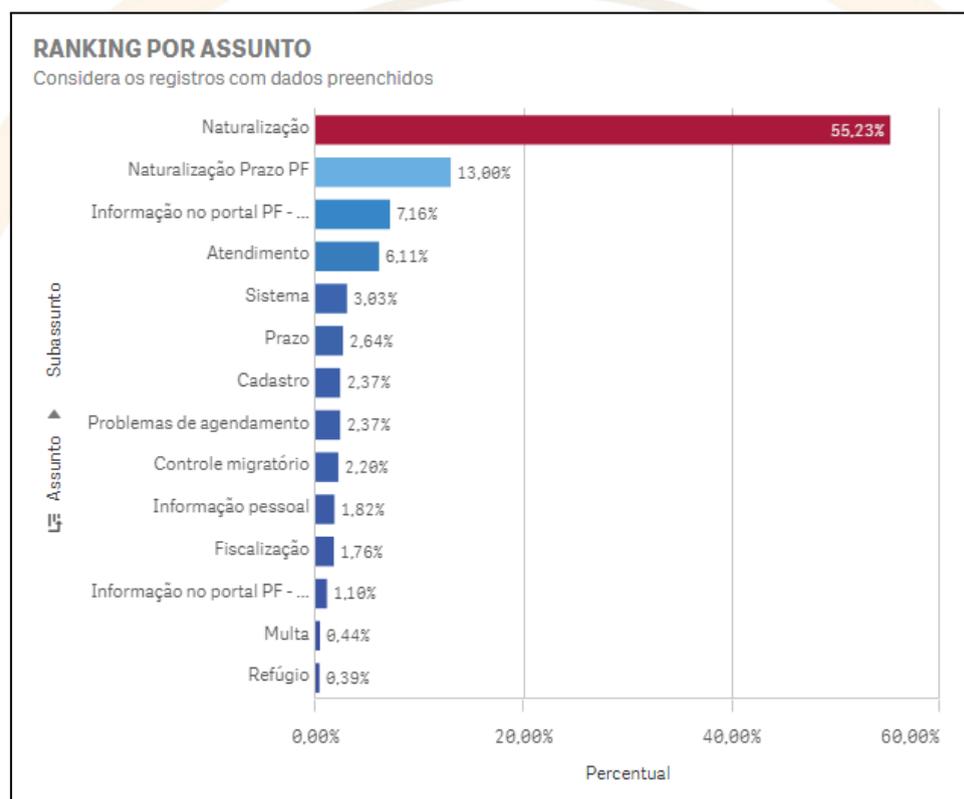


Gráfico 3 - Distribuição de subassuntos do assunto MIGRAÇÃO (Outros em Relações Internacionais) em 2022

As manifestações com o assunto **ANTECEDENTES CRIMINAIS** foram, em sua maioria, classificadas com o *Subassunto* “**Sistema**” (1543 - 90,34%), seguido pelo *Subassunto* “**Informação no portal PF - Disponível**” (109 - 6,38%) e “**Cadastro**” (31 - 1,81%). Os principais tipos de manifestações são Reclamações (1148 - 67,21%) e Solicitações (546 - 31,97%).

As manifestações nesta categoria dizem respeito, em sua maioria, a problemas de indisponibilidade do sistema de emissão de Certidão de Antecedentes Criminais (CAC) e dificuldades de *download* do documento após preenchido o formulário de solicitação. Trata-se de problema que vinha ocorrendo pontualmente, mas que gerava transtornos aos usuários por alguns dias, quando ocorria.

Diante disso, neste ano, foi realizada reunião com os gestores dos serviços do assunto “Antecedentes Criminais” e Diretores respectivos sobre o tema, sendo relatado por estes que tal problema do sistema já foi solucionado em razão de modificação realizada e foram acatadas pelos gestores as propostas de de melhorias sugeridas pela Ouvidoria, como alteração da carta de serviços para especificar canal de suporte do próprio gestor, diante de eventual problema do sistema; especificação dos locais de atendimento presencial nas Superintendências, diante de situações de urgência e indisponibilidade do sistema; reforço de comunicação às Superintendências e Delegacias Descentralizadas quanto à possibilidade de emissão de certidão presencial nessas situações.

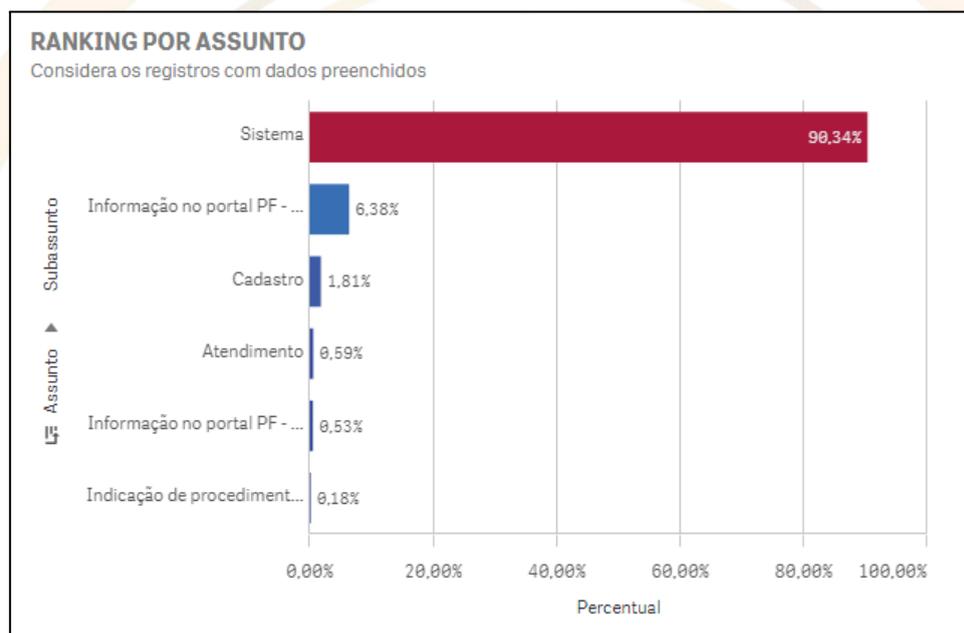


Gráfico 4 - Distribuição de subassuntos do assunto **ANTECEDENTES CRIMINAIS** em 2023.

**ATOS DE VANDALISMO DE 8 DE JANEIRO** é um assunto criado pela OGU/CGU na Plataforma Fala.BR especificamente para classificar as manifestações que trouxeram informações relativas aos atos que ocorreram no dia 08 de janeiro de 2023 em Brasília/DF.

Das **1630** manifestações de Ouvidoria classificadas com esse Assunto, somente **90** foram arquivadas, e as outras **1540** estão distribuídas entre os tipo de manifestação da seguinte forma:

- **Denúncia - 1.196 manifestações (77,66%);**
- **Comunicação - 317 manifestações (20,58%);**
- Sugestão - 12 manifestações (0,78%);
- Reclamação - 8 manifestações (0,52%);
- Solicitação - 7 manifestações (0,45%)

**ARMAMENTO** é um assunto que envolveu, majoritariamente, manifestações do tipo Reclamação (**414 - 52,47%**) e Solicitação (**301 - 38,15%**) classificadas com o Subassunto “**Cadastro**” (**166 - 21,04%**); seguidas de solicitações relativas a **informações já disponibilizadas no Portal da PF** (164 - 20,79%); reclamações com os subassuntos “Sistema” (116 - 14,70%); e sobre “Prazo” (75 - 9,51%), que normalmente são de atribuição das unidades descentralizadas.

As demandas de **ARMAMENTO** no ano de 2023 aumentaram, pois estiveram em boa parte relacionadas ao advento de nova regulamentação sobre Atiradores, Caçadores e Colecionadores (CAC), cujo controle e fiscalização eram de competência exclusiva do Exército Brasileiro. O Decreto nº 11.366, de 1º de janeiro de 2023 determinou o recadastramento desses usuários no Sistema Nacional de Armas (SINARM), cuja gestão é de competência da PF, levando ao incremento das manifestações solicitando orientações sobre o procedimento, sobretudo no início do ano, quando houve o recadastramento relacionado. Com a publicação do Decreto nº 11.366, de 2023, e o aumento das manifestações que exigiam respostas sobre o processo do recadastramento, a Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo (DARM/CGCSP/DPA/PF), responsável pelas tratativas internas e externas, informou que a implementação do procedimento de recadastramento das armas de fogo de uso permitido e de uso restrito, conforme dispõe o art. 2º do citado decreto, dependia da elaboração e conclusão de normativos internos que seriam divulgados no Portal da PF. Quando concluídos esses trâmites pela unidade responsável, todas as informações e orientações foram divulgadas no Portal da PF, e as manifestações sobre o assunto passaram a ser direcionadas ao referido Portal e classificadas com o subassunto Informação no Portal PF - Disponível.

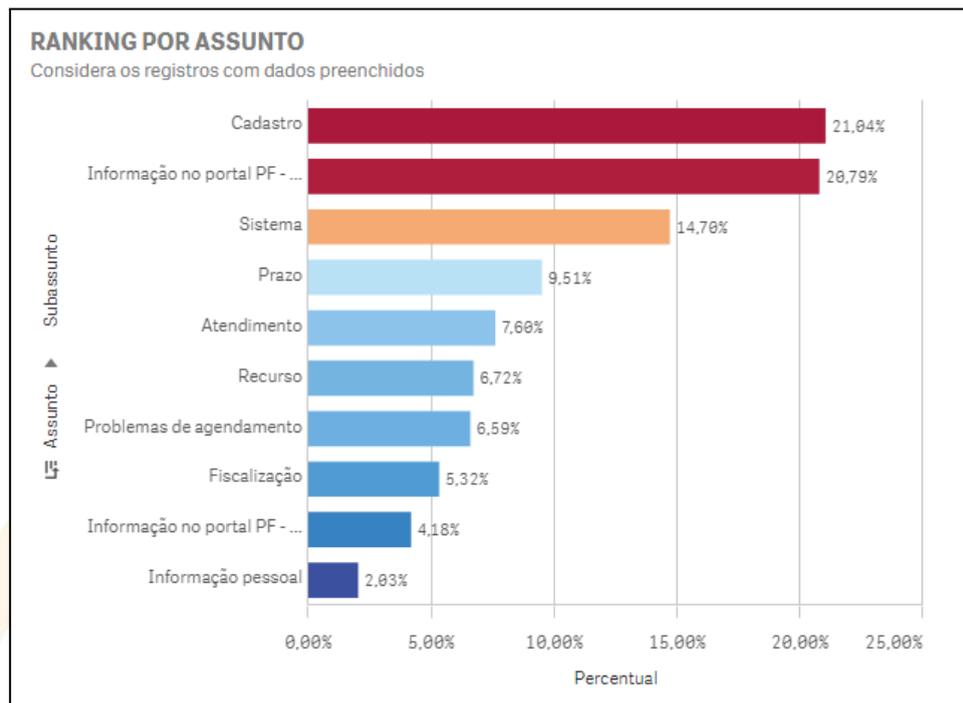


Gráfico 5 - Distribuição de subassunto do assunto ARMAMENTO em 2023

O assunto **OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO** envolve manifestações sobre assuntos administrativos diversos que não possam ser enquadrados nos demais assuntos especificados no tópico sobre ASSUNTO deste relatório.

Com este assunto foram classificadas **760 manifestações**, das quais **312 (41,05%)** foram do tipo **Solicitação**; **185 (24,34%)** do tipo “**Denúncia**”; 150 (19,74%) são Reclamação; outras 47 (6,18%) foram do tipo Sugestão; 39 (5,13%) são Comunicação e 27 (3,55%) Elogios.

O assunto “**OUTROS EM ECONOMIA E FINANÇAS**” foi introduzido durante o ano de 2022 e trata de manifestações referentes aos diversos serviços que utilizam o Sistema de Arrecadação-SIAR para geração, pagamento e reembolso de valores por meio de Guia de Recolhimento da União-GRU.

Após sua introdução, todas as manifestações antes classificadas com o subassunto GRU passaram a ser classificadas com este assunto. Do total de **359** manifestações classificadas com este Assunto em 2023, **207 são do tipo Solicitação (57,66%)**, **151 são do tipo Reclamação (42,06%)** e 1 do tipo Sugestão. Os principais questionamentos das manifestações classificadas com este assunto dizem respeito ao *Subassunto* “**Prazo**” (**134 - 37,33%**), mais especificamente o prazo para finalização do processo de reembolso de taxas ou multas, que é de 60 dias; e a solicitações de orientações sobre como iniciar o referido processo, a despeito dessa informação já constar na Carta de Serviços respectiva, constante do Portal gov.br e replicada no Portal da PF (“**Informação no portal PF - Disponível**”: **105 - 29,25%**). Acerca desse

prazo, esta Ouvidoria já produziu relatório com menção a ele e está trabalhando, em conjunto com o Serviço de Controle de Receitas (SECONTRE/CGOF/DLOG/PF), para orientar as unidades descentralizadas sobre a importância do respeito ao prazo de 60 dias para a finalização do processo de restituição. Os assuntos seguintes são: Sistema (71 - 19,78%), Atendimento (25 - 6,98%), Cadastro (13 - 3,62%), indicação de procedimento específico (10 - 2,79%) e Informação no Portal - Ausente (1 - 0,28%).

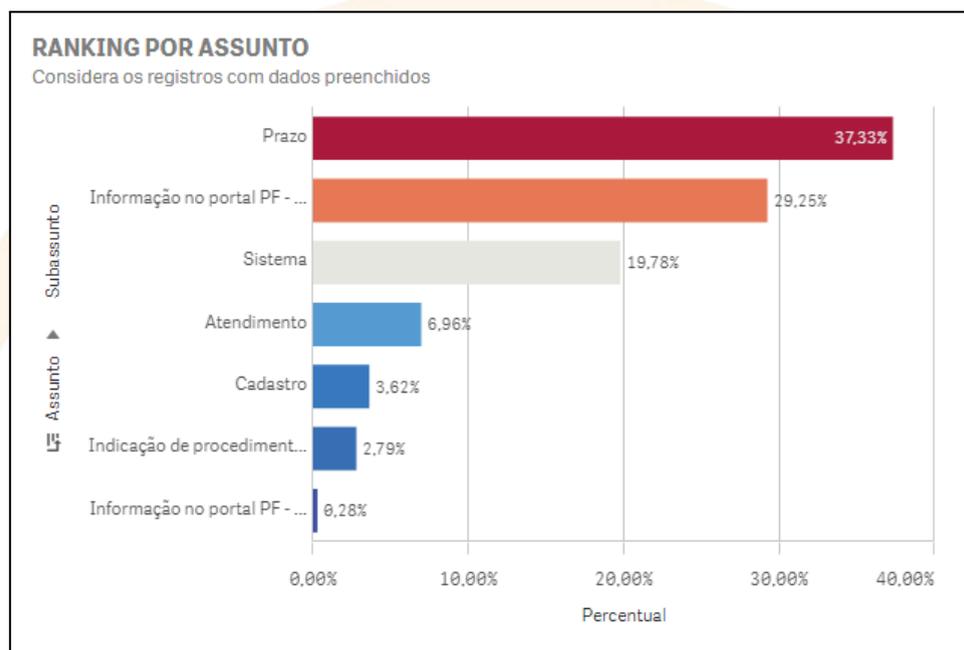


Gráfico 6 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Outros em Economia e Finanças”

No assunto **OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA** é feito o enquadramento de manifestações relativas a procedimentos de polícia judiciária que exigem procedimentos específicos no âmbito da PF e não devem ser tratados pela Ouvidoria, bem acerca de processos ou expedientes em âmbito judicial ou do Ministério Público, dentre outros temas semelhantes. Nele há **48,02% de solicitação (85 manifestações)**; 23,16% de reclamações (41 manifestações) e 22,03% de denúncias (39 manifestações). Normalmente as as demandas oriundas das manifestações com esta classificação são solicitações ou pedidos de informações sobre investigações ou inquéritos, ou questionamentos acerca da atuação ou procedimentos adotados no âmbito do Ministério Público ou Judiciário.

Em **SEGURANÇA PRIVADA** (outros em proteção social), o *subassunto* mais recorrente foi “**Fiscalização**”, com **85 (58,62%)** das 145 manifestações totais do ano. Do total, o tipo **Comunicação apresentou 62 manifestações (42,76%)**; Reclamação (**26 - 17,93%**); Solicitação (**33 - 22,76%**) e Denúncia (**21 - 14,48%**) manifestações. As manifestações concentram-se sobretudo em denúncias anônimas (comunicação) acerca de empresas de seguranças privadas com atividade irregular.

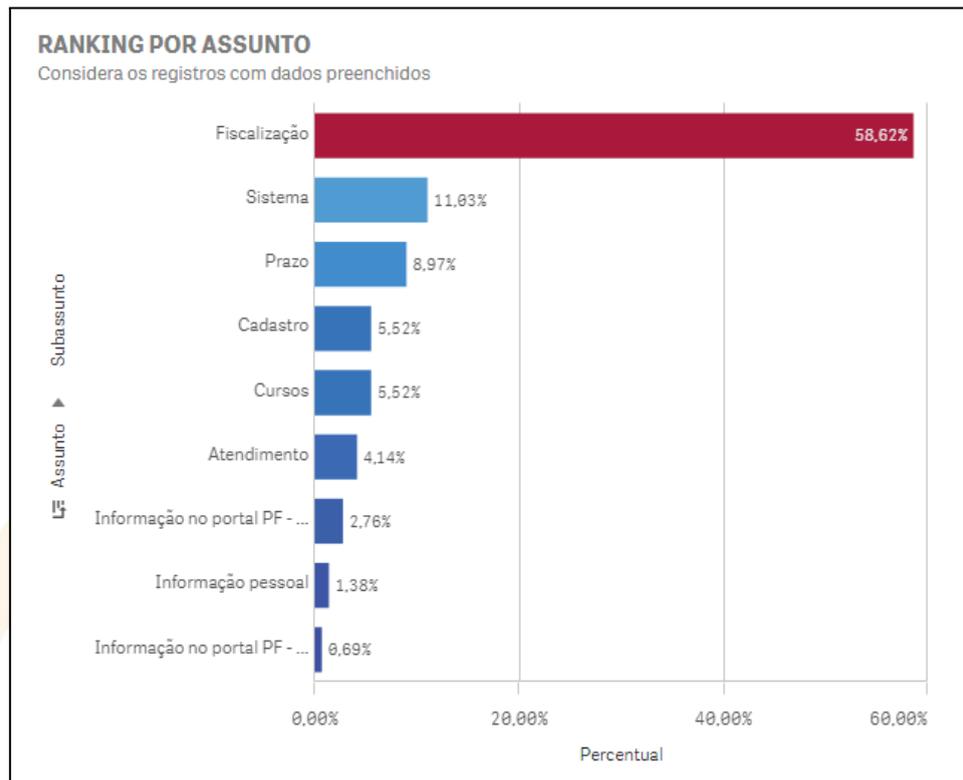


Gráfico 7 - Distribuição de subassunto do assunto SEGURANÇA PRIVADA em 2023

As **DENÚNCIAS DE IRREGULARIDADES DE SERVIDORES** são manifestações que supostamente denunciam irregularidades de servidores da Polícia Federal, terceirizados ou estagiários. Em 2023 foram criados 4 Subassuntos dentro desta classificação: “Assédio moral” (**16 manifestações**), “Assédio sexual”; “Discriminação” (**7 manifestações**) e “Racismo” (**4 manifestações**), distribuídos da seguinte forma:

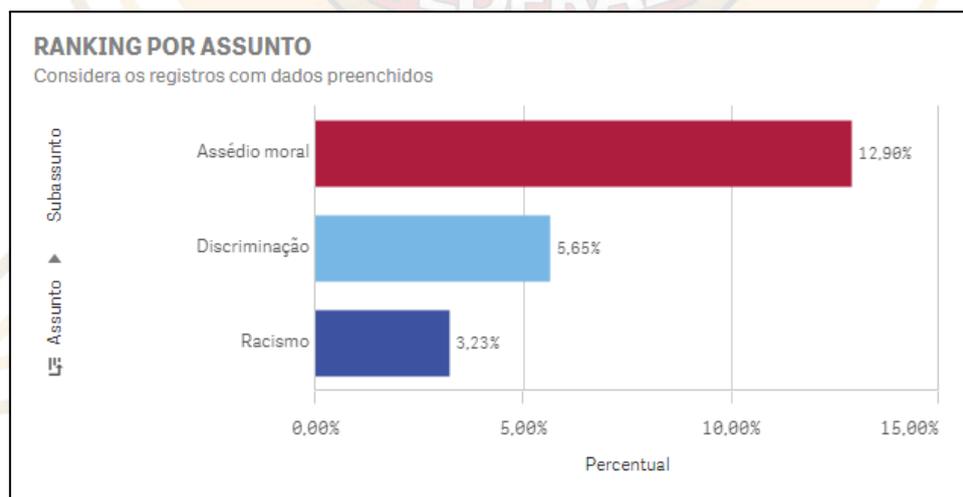


Gráfico 8 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Denúncia de Irregularidade de Servidor”

Destas manifestações, os principais tipos são Denúncias (**77 - 62,10%**); seguidas de Comunicações anônimas (**39 - 31,45%**) e Reclamações (**8 - 6,45%**).

O assunto **LEGISLAÇÃO** apresentou manifestações com os subassuntos “Legislação Externa” (**54 - 67,50%**) e “Legislação Interna” (**26 - 32,50%**). Destas, o tipo Solicitação registrou **76,25% (61 manifestações)**; Sugestão, **18,75% (15 manifestações)**; Reclamação registrou **3,75% (3 manifestações)** e houve **1 manifestação** do tipo denúncia. As manifestações tratam de dúvidas quanto à aplicação de normativos externos (produzidos fora da PF) ou internos (produzidos dentro da PF) nos procedimentos e serviços da PF, bem como sugestões de alteração dos referidos normativos.

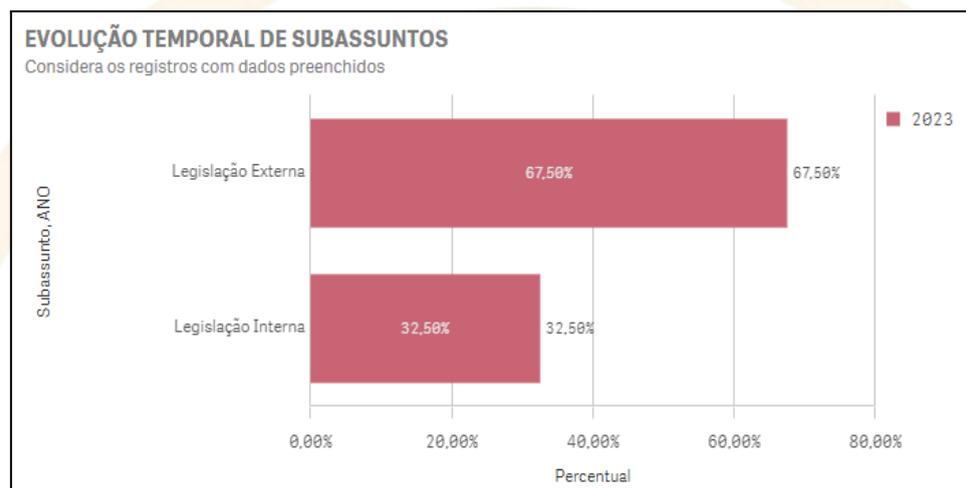


Gráfico 9 - Distribuição de subassuntos do Assunto “Legislação”

O Assunto **RECURSOS HUMANOS** registrou manifestações com os Subassuntos “Informação Pessoal” (**32 - 52,46%**); “Informação no Portal PF - Disponível” (1 - 1,64%). As demais manifestações foram de assuntos diversos, de forma que não houve a classificação de subassuntos para elas. Das **61** manifestações classificadas com este assunto, 45 (73,77%) foram Solicitação; 9 manifestações (14,75%) foram do tipo Reclamação; Comunicação registrou 4 manifestações (6,56%); Denúncia, Sugestão e Elogio registraram 1 manifestação cada (1,64%). As manifestações classificadas como “**Informação Pessoal**” são, em sua maioria, solicitações de documentos pessoais de servidores da Polícia Federal, bem como solicitações recorrentes de um mesmo manifestante questionando sobre lotação nos quadros deste órgão e promoção funcional.

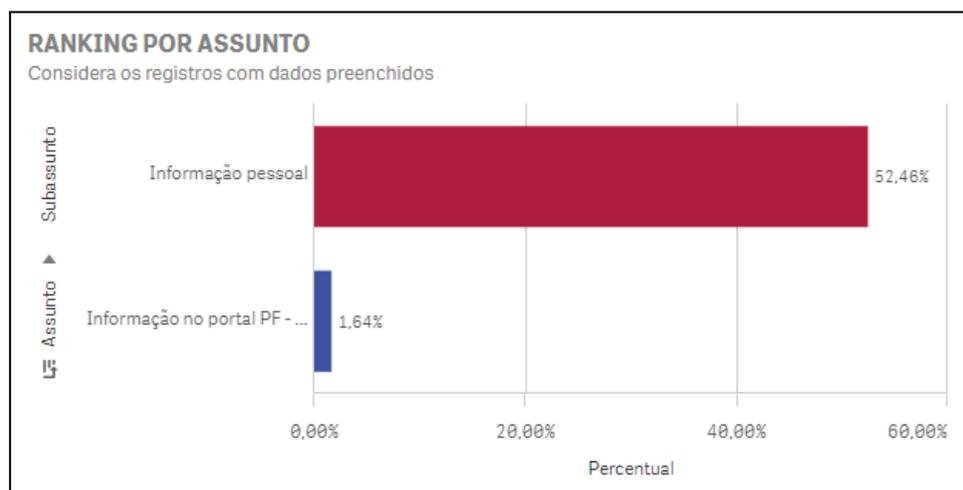


Gráfico 10 - Distribuição de subassuntos do Assunto “Recursos Humanos”

O assunto **AEROPORTOS** (Transporte aéreo) refere-se principalmente a manifestações sobre “Atendimento” (**25 - 42,37%**); “Sistema” (**21 - 35,59%**) e “Fiscalização” (**6 - 10,17%**). Os principais tipos de manifestação são: Reclamações (**50 - 84,75%**) e solicitações (**4 - 6,78%**). Neste assunto, o conteúdo das manifestações tratam sobre atendimentos prestados nos postos da PF nos aeroportos ou problemas relacionados aos sistemas vinculados à PF. A maioria dos problemas enfrentados são sobre os guichês de imigração, processo para despacho de armas de fogo e obtenção de credenciamento aeroportuário.

No que tange aos problemas nos guichês de imigração, são relatadas situações pontuais como atrasos no atendimento de passageiros de voos internacionais que precisam passar por esses setores para verificação de documentos. Nesses casos, os servidores da PF conseguiram solucionar o problema exemplificado remanejando pessoal para estes guichês e dando maior celeridade no atendimento. Quanto aos outros dois últimos problemas elencados (despacho de armas de fogo e obtenção de credenciamento aeroportuário), os contratempos enfrentados pelos manifestantes estão relacionados ao sistema do SISCAER ARMAS e SISCAER CREDENCIAIS, respectivamente. Em alguns momentos os sistemas passam por instabilidades, o que gera a insatisfação dos manifestantes. Porém, quando ocorriam essas instabilidades, o Serviço de Segurança Aeroportuária (SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF) identificava o problema, que era prontamente resolvido.

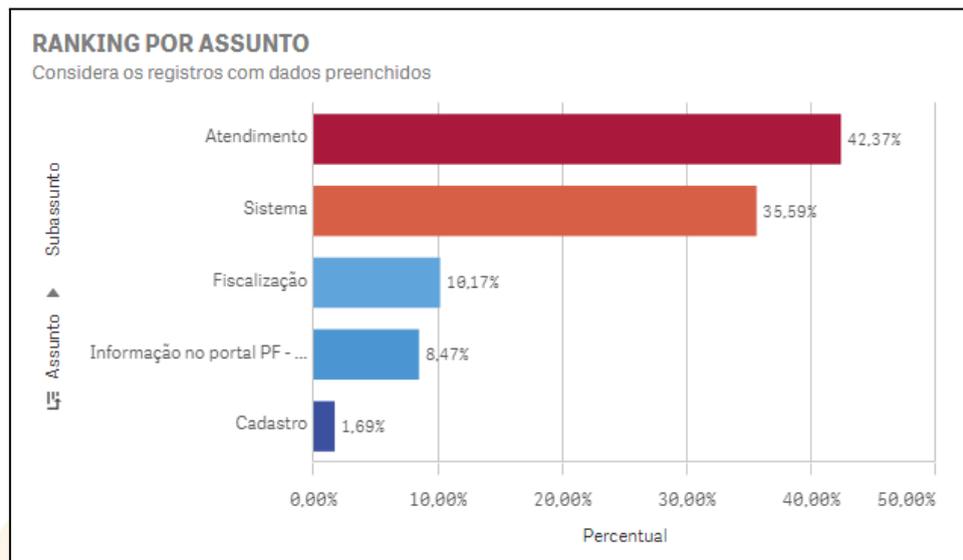


Gráfico 11 - Distribuição de Subassuntos do Assunto AEROPORTOS (Transporte Aéreo) em 2023

Em **PRODUTOS QUÍMICOS** (Produção Industrial) o *Subassunto* “Sistema” contabilizou **22 (39,29%)** das **56** manifestações; “Fiscalização” com **13 (23,21%)** e Informação no Portal PF - Disponível (**11 - 19,64%**).

Os principais tipos de manifestações são **Solicitações (25 - 44,64%)**; Reclamações (**17 - 30,36%**); Comunicação (**10 - 17,86%**), Denúncias (3 - 5,36%) e Elogio (1 - 1,79%). Tais manifestações normalmente versam sobre pontuais dificuldades relativas ao sistema Siproquim2 e sobre denúncias de irregularidades de empresas que trabalham com produtos químicos fiscalizados pela PF. As manifestações sobre indisponibilidade do sistema, que não podem ser solucionadas pelas informações presentes na Carta de Serviços do Portal gov.br, replicada no Portal da PF, são respondidas pela Ouvidoria com a orientação para contato direto com a Divisão de Controle de Produtos Químicos (DCPQ/CGCSP/DPA/PF), gestora do sistema Siproquim2, por meio do canal de suporte indicado na referida Carta de Serviços.

As manifestações classificadas como Fiscalização são encaminhadas às unidades descentralizadas para que procedam à apuração dos fatos narrados.

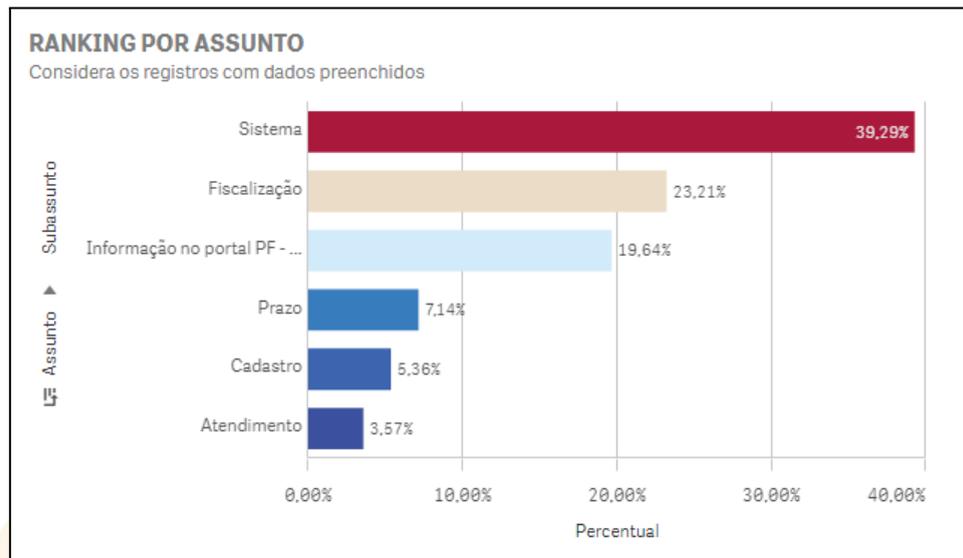


Gráfico 12 - Distribuição de subassuntos do assunto PRODUTOS QUÍMICOS (Produção Industrial) em 2023

Com o assunto **CONCURSO** foram registradas **31** Solicitações (**79,49%**) e **4** Sugestões (**10,26%**); **2** Denúncias; **1** Comunicação e **1** Reclamação. Este assunto diz respeito a manifestações diversas concernentes aos Concursos Públicos para composição dos quadros de pessoal da Polícia Federal - PF, notadamente sobre a convocação dos aprovados em Concurso Público realizado.

As manifestações classificadas com o subassunto **Indicação de Procedimento Específico (21 - 53,85%)** receberam respostas que orientam o manifestante a procurar a unidade descentralizada da PF mais próxima para obter maiores informações, considerando que muitos dos questionamentos dizem respeito a situações específicas em que há procedimento estabelecido para atendimento e envolvem informações pessoais.

O subassunto "**Informação Disponível - Portal PF**" (**8 - 20,51%**) está relacionado a manifestações sobre dúvidas que poderiam ser respondidas por meio de consultas ao Portal da PF, por exemplo previsões para a realização de novos concursos e quais os cursos superiores aceitos para a participação.

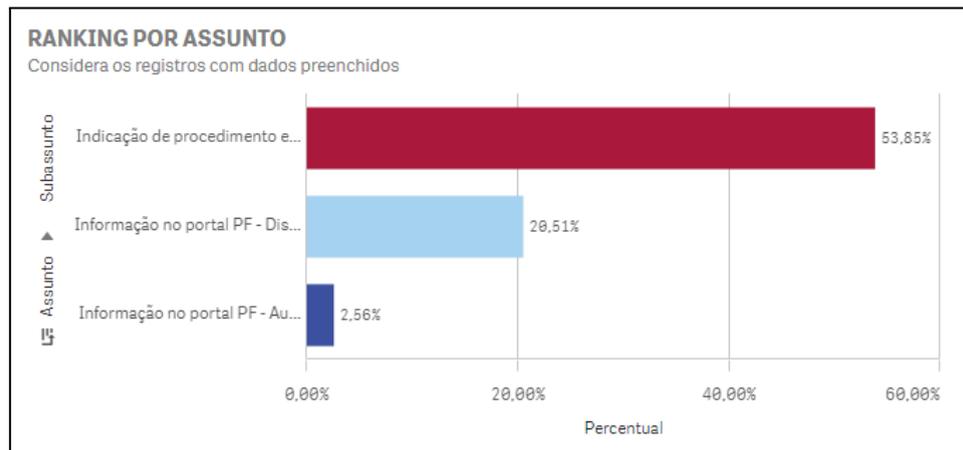


Gráfico 13 - Distribuição de subassuntos do Assunto “Concurso”

Importante, por fim, destacar que, na presente data todas as manifestações abertas na Plataforma Fala.BR relativas ao dia anterior 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. Dessa forma, evitamos prorrogar o prazo para resposta das manifestações típicas de ouvidoria, as quais possuem o tempo médio de resposta de **8,93 dias**, consoante informação extraída do Painel “Resolveu?” da CGU em janeiro de 2024

**8.93**  
TEMPO MÉDIO  
(DIAS)

**2023**

Observa-se que o tempo médio para respostas das manifestações, aumentou **um** dia em relação ao ano de 2022, embora a quantidade de manifestações de 2022 para 2023 tenha tido aumento de **62,61%**. Em 2022 recebemos **15.439** manifestações, e em 2023 recebemos **25.106** manifestações. Aliado a isso, houve recomposição quase total do efetivo em relação ao ano anterior, só permanecendo na equipe de análise 1 servidor e 2 estagiários, que já compunham a equipe no ano anterior. Cabe mencionar, também, que houve afastamentos inesperados de membros da equipe por extenso lapso temporal.

Há que se destacar, ainda, que continuamos realizando o processo de revisão de manifestações já concluídas, seja por conta da análise das respostas de pesquisas de satisfação, que podem ensejar a reabertura de manifestações para dirimir dúvidas ou fornecer esclarecimentos adicionais aos manifestantes; ou por conta da

identificação da necessidade de correção de respostas não consideradas eficientemente adequadas, que também podem ensejar a reabertura de manifestações.

Considerando que no início de 2024 realizamos a revisão das respostas de várias manifestações de todo o ano de 2023, reabrindo-as para novas respostas conclusivas ou para arquivá-las, esse procedimento também pode ter impactado no tempo médio para análise das manifestações.

No entanto, com o efetivo já recomposto em 2024, e com tais ajustes já efetuados, o tempo médio de análise das manifestações está bem inferior no momento.

PF - Polícia Federal	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Fora do Prazo</b>
Manifestações LAI: 0	
Recursos LAI: 0	
Manifestações de Ouvidoria: 0	
Denúncias: 0	
Comunicações: 0	
Simplifique: 0	
<input type="checkbox"/>	<b>Expira Hoje</b>
Manifestações LAI: 0	
Recursos LAI: 0	
Manifestações de Ouvidoria: 0	
Denúncias: 0	
Comunicações: 0	
Simplifique: 0	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>No prazo</b>
Manifestações LAI: 68	
Recursos LAI: 1	
Manifestações de Ouvidoria: 109	
Denúncias: 14	
Comunicações: 61	
Simplifique: 0	

### 3.3. Pesquisa de Satisfação

Os usuários da Plataforma Fala.BR têm a possibilidade de avaliar o atendimento prestado e expressar suas opiniões quanto à resolutividade das demandas apresentadas junto à Ouvidoria, por meio de pesquisa de satisfação na referida plataforma. Inclusive, a Ouvidoria estimula os usuários a responderem essas pesquisas, quando envia as respostas conclusivas de cada manifestação, com intuito de aperfeiçoamento de suas atividades.

Para avaliação das respostas apresentadas à pesquisa de satisfação, esta Ouvidoria estabeleceu metodologia de acompanhamento, efetuando a reabertura de algumas manifestações, consoante o teor da avaliação registrada. Há, inclusive, uma planilha para acompanhamento das respostas às pesquisas de satisfação.

O resultado dessa pesquisa de satisfação poderá ser visualizado pelo “Painel Resolveu?” da CGU ([Painel Resolveu?](#)), consoante dados abaixo relativos ao ano de **2023**, com base nas **813** pesquisas de satisfação respondidas naquela Plataforma:



Gráfico 14 - Pesquisa de Satisfação do Painel Resolveu

Da análise das respostas das pesquisas de satisfação, observou-se que a insatisfação concentrou-se principalmente no assunto “Denúncia crime”, quando recebida a resposta pelo denunciante sobre a ausência de atribuição da PF para apuração; ou quando indicado a ele para utilizar o novo Canal ComunicaPF. A insatisfação seguinte foi com o assunto “Passaporte”, sobretudo com as manifestações relativas a não identificação de pagamento de GRU de solicitação de passaporte, que à época eram respondidas com orientações publicadas no Portal da PF constantes do tópico “Erros ao Agendar”, que não existe mais.

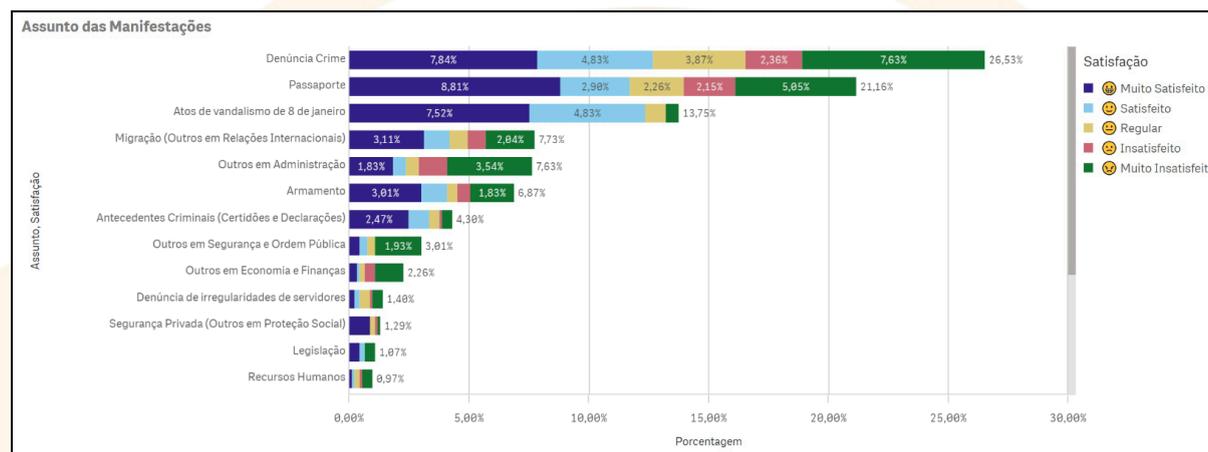


Gráfico 15 - Satisfação por assunto do BI da Ouvidoria

#### 4. PERFIL DOS MANIFESTANTES

O Perfil dos manifestantes que buscam a Ouvidoria da PF foi obtido pelo Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União-CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), a partir de informações cadastrais registradas pelos próprios usuários na Plataforma Fala.BR.

É importante ressaltar que o preenchimento dessas informações cadastrais não é obrigatório, de modo que as informações obtidas representam um percentual inferior a 20% dos usuários que utilizaram a Plataforma.

De todo modo, seguem as informações extraídas do Painel Resolveu? acerca do perfil dos usuários que buscaram a Ouvidoria da Polícia Federal no ano de 2023 e registram os dados cadastrais indicados:

##### PERFIL POR UF:

A partir das manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2023, cerca de 19,3% dos manifestantes preencheram os dados de Unidades da Federação-UF. Dentre esse percentual, as UF mais recorrentes cujos manifestantes registraram seus

dados foram: São Paulo (**6,12%**), Rio de Janeiro (**2,95%**), Minas Gerais (**1,71%**), Paraná (**1,25%**) e Bahia (**1,03%**). Os que não preencheram estão representados pela sigla NI (não identificado).

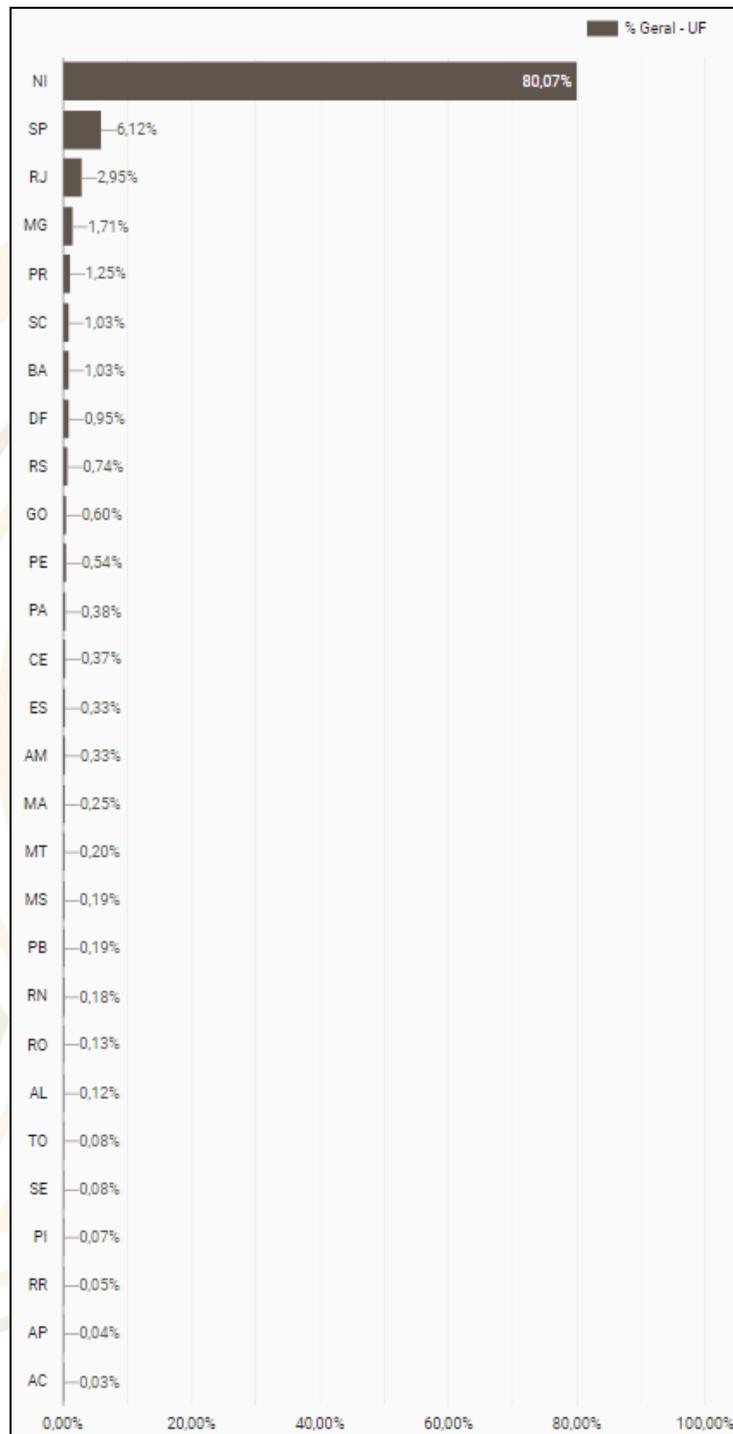


Gráfico 16 - Perfil por UF

### PERFIL POR IDADE:

Com base nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2023, **menos de 1%** dos manifestantes registrou sua idade. Dentre os que registram a idade, a faixa etária foi a seguinte: 40-59 anos (**0,39%**), seguido por 20-39 anos (**0,38%**), 60-79 anos (**0,10%**) e 0-19 anos (**0,02%**). Os que não registraram estão representados pela sigla NI (não identificado).

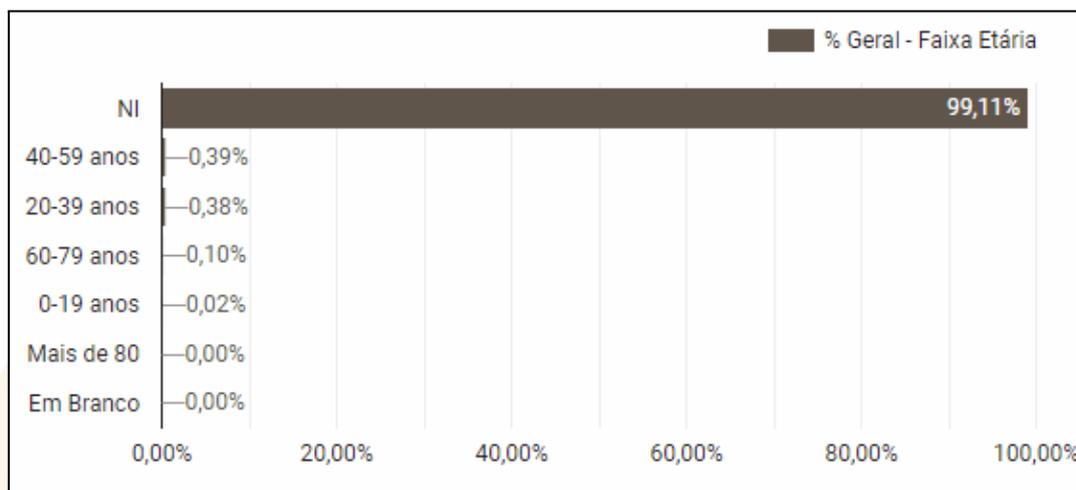


Gráfico 17 - Perfil por idade

#### PERFIL SEXO:

Consoante manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2023, **apenas 19,8%** dos manifestantes registraram o respectivo gênero, sendo que destes, **10,80%** é masculino e **9,00%** é feminino. Os que não registraram estão representados pela sigla NI (não identificado).

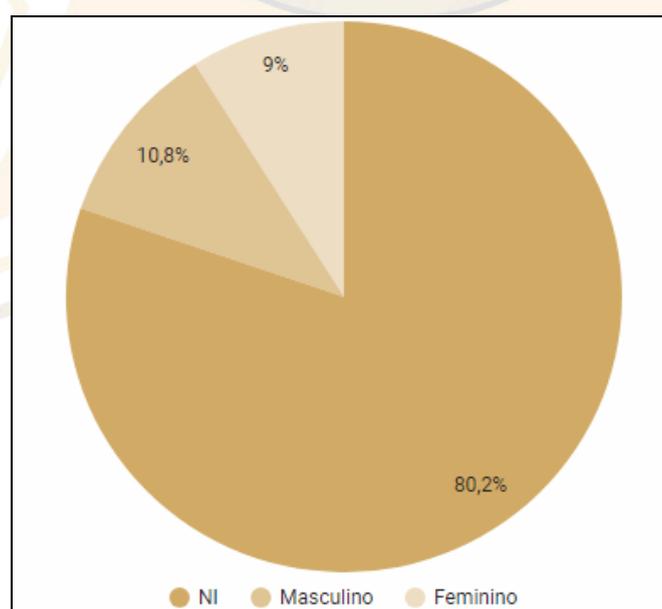


Gráfico 18 - Perfil por sexo

### PERFIL COR/RAÇA:

Com fulcro nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2023, **15,36%** dos manifestantes registraram sua COR/RAÇA, dentre estes: **9,24%** se autodeclararam brancos; **4,29%** pardos; **1,37%** pretos; **0,39%** amarelos e **0,08%** indígenas.

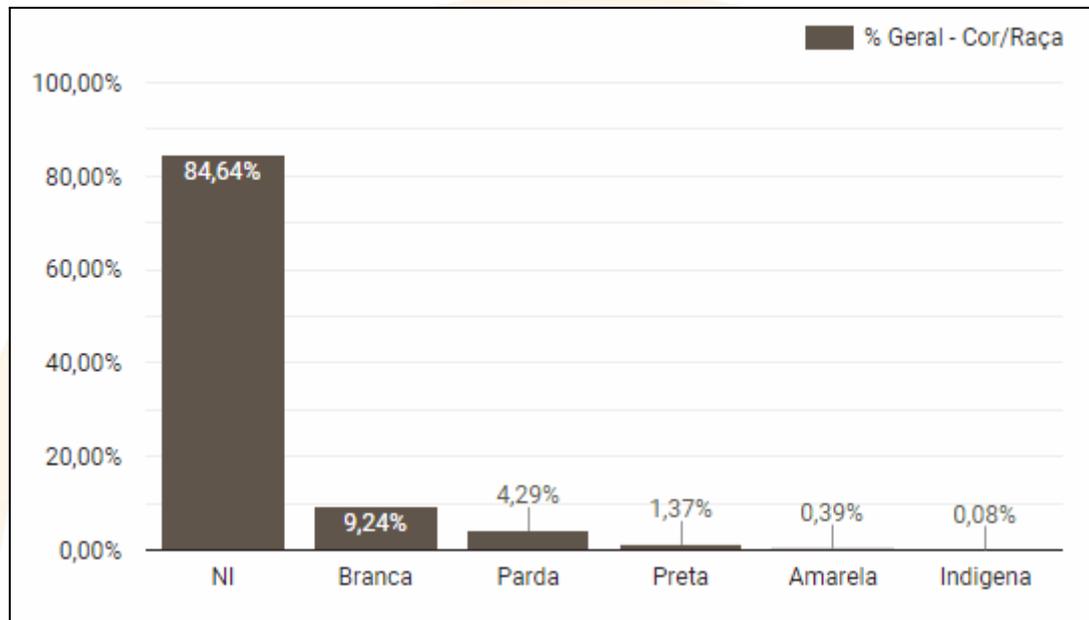


Gráfico 19 - Perfil por cor/raça

## 5. SERVIÇOS

A Ouvidoria da Polícia Federal exerceu as suas atividades de forma que promoveu a efetiva participação dos usuários de serviços na PF, o acompanhamento da prestação dos serviços para garantir a sua efetividade, a prevenção e a correção de procedimentos, efetuou proposições para aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e adoção de medidas para defesa dos direitos dos usuários, sem prejuízo de outras atividades, em consonância com o disposto no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017.

Essas atribuições foram desenvolvidas por meio do tratamento das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR sobre os serviços e com orientações às unidades da PF quanto ao cumprimento de diversas legislações sobre o tema, melhoria e atualização das informações no Portal da PF e na Carta de Serviços, com primazia pela facilitação do acesso a informações pelo usuário e pelo atendimento das legislações pertinentes para garantia de sua efetividade.

Como ferramentas criadas para auxiliar no desenvolvimento dessas atividades, menciona-se: as planilhas de relatório situacional e respectivo relatório, explicadas no

relatório de gestão da Ouvidoria da Polícia Federal do ano de 2022, no capítulo referente aos projetos desenvolvidos naquele ano, e que continuaram sendo elaboradas em 2023; o checklist de serviços a ser explicado no tópico de projetos desenvolvidos em 2023 deste relatório, com a orientação e o acompanhamento das providências a serem adotadas pelos gestores, em decorrência dele; os relatórios de gestão das unidades elaborados anualmente, e o relatório de informações gerenciais, que também será explicado no tópico de projetos desenvolvidos mais adiante.

Dessa forma, os gestores de serviços da PF continuam recebendo orientação sobre informações a acrescentar na Carta de Serviços, sejam elas objeto de dúvidas frequentes recebidas em manifestações pela Plataforma Fala.BR; sejam elas decorrentes da observância de legislações aplicáveis; ou simplesmente por conta da identificação pela Ouvidoria de que a apresentação de determinadas informações na Carta de Serviços ou no Portal da PF facilitaria a compreensão acerca do serviço, a forma de acessá-lo ou solucionaria um problema identificado. Trata-se de um verdadeiro trabalho de convencimento e conscientização dos gestores de serviços em prol dos usuários e da melhoria da gestão do órgão.

Ademais, problemas tecnológicos recorrentes identificados em sistemas dos serviços são objeto de comunicação, inclusive reuniões, para busca de soluções.

As informações sobre os serviços continuam concentradas na Carta de Serviços do Portal gov.br, sendo apresentadas no Portal PF por meio de link para o Portal gov.br, evitando-se com isso informações duplicadas e divergentes. No Portal PF acrescentam-se ainda algumas informações que não se encaixam na descrição dos serviços na forma solicitada pelo Portal gov.br, mas que sejam de interesse comum.

Trata-se de continuidade do trabalho iniciado pela Ouvidoria em 2019, a partir do levantamento de todos os serviços disponibilizados ao público e da verificação do cumprimento efetivo de dispositivos de normativos relacionados a serviços, inclusive da necessidade de digitalização dos serviços, o que culminou na atualização da Carta de Serviços, atualização que permanece em constante evolução, e na elaboração do Plano de Transformação Digital da PF (PTD/PF), assinado em 2021, que será repactuado em 2024, ainda sob o acompanhamento da Ouvidoria.

Em 2023, foi solicitado à Divisão de Passaportes-DPAS/CGMIG/DPA/PF, ao Instituto Nacional de Identificação-INI/DCRIM/DPA/PF e ao Serviço de Controle de Receitas-SECONTRE/CGOF/DLOG/PF, que alterassem suas cartas de serviços, a fim de indicarem um canal próprio para suporte em caso de indisponibilidade de sistema e para dirimir dúvidas dos usuários de seus serviços, em vez de indicar diretamente a Ouvidoria da PF; o que só foi atendido por essas unidades em 2024. A Ouvidoria havia aceitado esse encargo, no início dos trabalhos do PTD/PF, a fim de que tais

unidades tivessem tempo para elaborar adequadamente as respectivas cartas de serviços. No entanto, considerando o lapso temporal transcorrido, já houve tempo suficiente para tanto, e, com essa alteração, a Ouvidoria poderá dedicar-se para o desempenho de outras mais atividades precípuas que lhe são atribuídas e divulgar ainda mais sua atividade para recebimento de outros tipos de demandas, bem como poderá atuar quando os canais diretos de contato dos gestores dos serviços não se mostrar adequado.

Em 2024 já está sendo desenvolvido um trabalho para melhoria da transparência ativa, em parceria com a Coordenação-Geral de Comunicação Social (CGCS/PF), com a apresentação das informações sobre atendimento nas unidades descentralizadas da PF (Superintendências e Delegacias Descentralizadas) de forma padronizada, nos termos debatidos no encontro realizado com os representantes da Ouvidoria da PF.

O **ANEXO II** deste Relatório de Gestão de 2023 lista os **48 serviços prestados pela Polícia Federal**, bem como a indicação da observância das principais legislações aplicáveis. Foram, ainda, apresentadas informações relativas aos principais tópicos do Plano de Transformação Digital da Polícia Federal (PTD/PF) e a conformidade de cada serviço com estes tópicos (digitalização dos serviços e integração com os módulos avaliação, *PagTesouro* e *Login único*), o que vem sendo acompanhado pela Ouvidoria.

No referido anexo, é possível constatar ainda que mais 13 serviços da PF foram objeto de integração ao “módulo de avaliação” oferecido pela Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI) para verificação das satisfação dos usuários com os serviços da PF.

Foi iniciado ainda no início deste ano trabalho de verificação do efetivo acompanhamento do resultado das pesquisas de satisfação pelos gestores, a fim de que o material produzido possa ser utilizado como subsídio em prol dos usuários de serviços; bem como estão sendo realizadas tratativas para que a SGD/MGI esclareça como os gestores e a Ouvidoria podem ter acesso ao resultado das pesquisas e acompanhar a efetiva disponibilidade e funcionamento destas pesquisas oriundas do módulo de avaliação por ela disponibilizado, possivelmente por meio de uma cartilha ou manual com orientações para todos os órgãos do Poder Executivo federal, haja vista que apenas o painel de monitoramento de serviços federais disponibilizado, nos moldes atuais, não está sendo suficiente para tal acompanhamento, inclusive apresenta falhas de funcionamento. Pretende-se que voltemos a elaborar relatórios a partir dos resultados de tais pesquisas de satisfação sobre os serviços, tal qual feito na época das pesquisas do Portal da PF.

## 6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2023

A seguir serão listados os projetos e suas etapas desenvolvidas ao longo do ano de 2023 pela Ouvidoria, conforme alinhado no Planejamento Tático-Operacional da Ouvidoria da PF 2021-2023.

### 6.1. Planilha de Controle de Denúncias

Em atendimento ao Art. 6-B do Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, foi desenvolvida a **Planilha de Controle de Denúncias**, para melhor acompanhar a resolutividade das denúncias que aportam na Ouvidoria.

Nesta ferramenta foram relacionados os protocolos de denúncias registradas na Plataforma Fala.BR cujos encaminhamentos ensejam a apuração de sua resolutividade. Em seguida, levantaram-se as providências adotadas nos processos SEI correspondentes a estas manifestações. Identificada a resolutividade da denúncia no bojo do processo SEI, registrou-se na Planilha de Controle essa informação, bem como no campo “Observação do órgão” da respectiva manifestação na Plataforma Fala.BR.

Quanto às manifestações cuja resolutividade não foi identificada pela equipe da Ouvidoria, estas foram relacionadas e encaminhadas às unidades responsáveis para que efetuassem pesquisas em seus registros e sistemas a fim de se identificar as soluções alcançadas e informar à Ouvidoria.

### 6.2. Elaboração de Relatórios de Gestão das Unidades da PF

A partir dos dados extraídos dos *Dashboards* da ferramenta de *Business Intelligence* desenvolvida pela Ouvidoria, foram elaborados mais **37** relatórios gerenciais (**27** *Superintendências Regionais* + **10** *Unidades Centrais*) apontando os aspectos mais relevantes, sob a perspectiva da Ouvidoria, para serem levados ao conhecimento dos gestores responsáveis, no que diz respeito às manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR durante todo o ano de 2022.

Estes relatórios destacam quais Assuntos, Subassuntos e Serviços foram preponderantes para cada Unidade (Diretorias e Superintendências), de modo a auxiliar o gestor na melhor alocação de seus recursos. Além disso, os relatórios também indicam situações pontuais que devam ser levadas ao conhecimento dos gestores, sejam “elogios” direcionados a servidores da unidade, ou “reclamações” relativas à prestação de um determinado serviço ou atendimento.

Permitem, ainda, identificar oportunidades para melhorar o nível de excelência dos serviços prestados pela PF, servindo, também, como ferramenta de gestão da qualidade.

### **6.3. Elaboração de Relatório de Informações Gerenciais extraídas da Plataforma Fala.BR**

Além dos 37 relatórios mencionados no tópico anterior, foi elaborado um **relatório contendo apenas informações gerenciais** julgadas importantes para o aprimoramento da prestação de serviços da Polícia Federal, a partir do levantamento de manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR no ano de 2023 que apresentavam situações que poderiam ensejar soluções coletivas a serem implementadas, a partir de problemas individuais relatados. Ou seja, foram selecionadas manifestações que denotavam supostas vulnerabilidades ou possíveis linhas de ação para correção de falhas ou aprimoramento de serviços em prol dos usuários.

O relatório deverá ser enviado às unidades da PF envolvidas com os fatos relatados para fins de manifestação acerca da adoção de providências de cunho geral para solução das questões apresentadas ou justificativa quanto à impossibilidade de implementação.

Foi elaborado, ainda, outro **relatório acerca dos processos de naturalização objeto de manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR em 2023** junto à Ouvidoria da Polícia Federal. A partir do levantamento das manifestações cadastradas com o subassunto “Naturalização”, que é um serviço do MJSP com algumas etapas realizadas no âmbito da PF; criou-se o subassunto “Naturalização - PRAZO PF” para classificar aquelas manifestações nas quais se constatou que o objeto eram processos que estariam com prazo superior aos 180 dias estipulados para a prestação do serviço ou próximo a alcançar tal prazo.

Embora não tendo sido constatado número significativo de manifestações que tenham extrapolado o prazo no âmbito da PF, foi possível identificar possíveis melhorias a serem implementadas na prestação do serviço pelas unidades e no tratamento das manifestações relacionadas no âmbito da Ouvidoria, fazendo-se necessário acompanhar a adoção destas ou a justificativa para não implementação.

#### 6.4. Aprimoramento da Planilha de Relatório Situacional e elaboração do Relatório Situacional 2023.1

Em 2023, foi aprimorada a ferramenta **Planilha de Relatório Situacional**, concentrando importantes informações em um único documento com vistas a facilitar a gestão desses dados.

Trata-se de uma importante ferramenta de gestão que permite não só acompanhar o andamento dos trabalhos típicos de Ouvidoria, como também registrar apontamentos relevantes pelos analistas desta Ouvidoria.

Com base na referida planilha são elaborados os **Relatórios Situacionais**, nos quais são indicados, além do andamento regular dos trabalhos, quais pontos devem ser levados aos gestores dos serviços, de forma a melhor atender as necessidades e expectativas dos usuários dos serviços da Polícia Federal. Informações ausentes no portal da PF, reclamações reincidentes e solicitações recorrentes são exemplos de informações levadas aos gestores por meio do Relatório Situacional.

Ademais, foi incorporada à Planilha de Relatório Situacional as reanálises referentes à Pesquisa de Satisfação, na qual aquelas manifestações em que o usuário avalia a resposta da Ouvidoria de forma “Insatisfeito”; “Muito Insatisfeito” ou “Regular” ensejam uma nova verificação por parte do analista respondente para avaliar a possibilidade de se reabrir a manifestação para que seja dada nova resposta ao manifestante.

Este trabalho era controlado e executado em uma ferramenta própria, “Planilha de Pesquisa de Satisfação”, que passou a integrar, em 2023, a Planilha de Relatório Situacional, unificando controles distintos em uma única ferramenta.

Em 2023 foi elaborado o Relatório Situacional 2023.1, com o encaminhamento de informações julgadas relevantes à Diretoria de Polícia Administrativa, sendo acompanhada a manifestação das unidades pela equipe de gestão da Ouvidoria.

#### 6.5. Painel auxiliar de *Business Intelligence* - Gestão de Manifestações

Foi construído em 2023 um painel de *Business Intelligence (BI)* na ferramenta *Qlik Sense* denominado “Ouvidoria - Gestão de Manifestações v1.0”.

Este painel foi desenvolvido com objetivo de otimizar o repositório de dados que alimenta o painel principal de *BI* da Ouvidoria, o “Painel de Manifestações v1.14”.

Isso em razão de o banco de dados com o qual este último painel trabalha operar mais eficiente e rapidamente com os arquivos de extensão .qvd, nativo da ferramenta *Qlik Sense*, no qual o painel é construído.

Contudo, os dados acerca das manifestações de Ouvidoria que populam o banco de dados é exportado/extraído da Plataforma Fala.BR em formato .xlsx, nativo do *Microsoft Excel*.

Este novo painel auxiliar, “Gestão de manifestações”, foi desenvolvido para se converter a base de dados extraída em formato .xlsx para arquivos de extensão .qvd, de forma a otimizar o funcionamento da ferramenta principal de BI utilizada na Ouvidoria.

### **6.6. Painel de *Business Intelligence* - Pesquisa de Satisfação**

Foi elaborado um painel de *Business Intelligence (BI)* acerca das respostas às pesquisas de satisfação da Plataforma Fala.BR, consoante os dados de classificação das manifestações respectivas (Tipo, assunto, subassunto, serviço e tags), de forma a vincular a satisfação com a respostas fornecidas pela Ouvidoria às unidades e serviços da PF.

Trata-se de ferramenta gerencial para gestão da produtividade/eficiência dos trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria e da satisfação dos manifestantes, importante passo para análise do desempenho da unidade e criação de um índice.

A princípio foi utilizada a ferramenta *Looker Studio* do Google (*Data analytics*), sendo, neste ano, tais informações repassadas para a ferramenta *Qlik Sense*.

### **6.7. VI Concurso Nacional de Boas Práticas de Ouvidoria**

No ano de 2023 a Ouvidoria da Polícia Federal participou do **VI Concurso Nacional de Boas Práticas de Ouvidoria**, promovido pela CGU, juntamente com o Conselho Diretivo da Rede nacional de Ouvidorias, com o seguinte projeto:

- ★ A METODOLOGIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO E A SERVIÇO DOS USUÁRIOS NA POLÍCIA FEDERAL

Neste projeto, foram descritas as ferramentas e rotinas de trabalho utilizadas pela Ouvidoria da Polícia Federal, constituindo, em si, uma metodologia de gestão e controle dos trabalhos.

## 6.8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU/PF)

A Ouvidoria da Polícia Federal começou a desenvolver o chamado Índice de Satisfação do Usuário (ISU/PF), a ser utilizado como um indicador de desempenho das Unidades e Serviços prestados pela Polícia Federal.

Trata-se de um KPI (*key performance indicator*) que mede o grau de satisfação dos usuários com os serviços, atendimentos e trabalhos desenvolvidos pela Polícia Federal.

Em 2023 o projeto de criação e desenvolvimento do ISU/PF foi formalmente incluído no Planejamento Estratégico da Polícia Federal, assim como no Plano Tático-Operacional orientado a resultados-chaves da Diretoria Executiva - PTO-KR/DIREX, obtendo, assim, o patrocínio institucional essencial à sua efetivação.

Em trabalho conjunto com a Coordenação-Geral de Gestão Estratégica (CGGE/DIREX/PF) foram realizadas as reuniões preliminares necessárias para se definir o escopo, planejamento e cronograma, bem como as bases teóricas e acadêmicas sobre as quais será desenvolvido o projeto do ISU/PF.

Foram estabelecidas, também, as principais etapas e entregas relacionadas ao projeto para o ano de 2024, em alinhamento com o Planejamento Estratégico da PF e PTO-KR/DIREX.

## 6.9. Monitoramento do Conselho de Usuários e elaboração de Relatório

O Conselho de Usuários é um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, por meio de uma Plataforma Virtual denominada Conselho de Usuários, criada pela CGU, acessível em <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>. Foi criado pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 10.228, 5 de fevereiro de 2020, que alterou o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Este é um projeto que tem por objetivo a elaboração e disponibilização de consultas a pessoas que se cadastrarem como conselheiras na referida plataforma, a partir da implementação de metodologias para a criação de uma avaliação eficiente dos 48 (quarenta e oito) serviços atualmente prestados pela Polícia Federal, e com isso, auxiliar os gestores e contribuir para melhorias dos serviços e satisfação dos usuários.

A Ouvidoria nos anos anteriores elaborou consultas para os 48 (quarenta e oito) serviços atualmente existentes na PF, por meio de interação com os respectivos gestores, e as disponibilizou na Plataforma do Conselho de Usuários, além de

continuar atuando no processo de engajamento de usuários para cadastramento como conselheiros, por meio de chamamento nas respostas de manifestações sobre serviços recebidas por meio da Plataforma Fala.BR e por meio de chamamento na Carta de Serviços e no Portal da PF.

No ano de 2023, diante de informação da OGU/CGU que pretendia alterar a metodologia do desenvolvimento dos trabalhos relativos ao Conselho de Usuários, bem como diante de problemas já comunicados à OGU/CGU quanto à dificuldade relatada por usuários para efetuar seu cadastramento como conselheiros, sem prejuízo de outras sugestões por nós já apresentadas como necessárias para melhoria da Plataforma, esta Ouvidoria não envidou esforços adicionais no processo de engajamento, como havia feito em anos anteriores.

Porém, no ano de 2023 foi elaborado **relatório** acerca das respostas constantes da Plataforma quanto às enquetes já realizadas, com a apresentação da metodologia utilizada e de todo trabalho desenvolvido.

Em 2023, foi criada metodologia de acompanhamento das **propostas de melhorias** formuladas no Conselho, encaminhando-as aos gestores para manifestação e com apresentação de respostas pela Ouvidoria na Plataforma do Conselho de Usuários.

Como as consultas são quadrienais, em 2024 a Ouvidoria pretende formular novas enquetes para o próximo ano e verificar a possibilidade de utilização das pesquisas a serem desenvolvidas por meio do ISU-PF como enquetes do Conselho de Usuários, otimizando trabalhos e buscando mais benefícios para os serviços.

#### **6.10. Criação e Atualização dos Fluxogramas de Processos de Trabalho da Divisão de Ouvidoria para publicação na biblioteca digital**

Foram criados 2 (dois) novos fluxogramas, bem como atualizados outros 7 (sete), consoante a seguir indicado:

- a. Contratação e Integração de Estagiários na Ouvidoria da PF;
- b. Desligamento de Estagiários da Ouvidoria da PF;
- c. Diretrizes para Tratamento de Manifestações do Fala.BR;
- d. Principais processos de trabalho da Ouvidoria da PF;
- e. Processo de Resolução Pacífica de Conflitos (novo);

- f. Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da PF;
- g. Responsabilidades Gerais para tratamento de manifestações do Fala.BR;
- h. Responsabilidades Internas da Ouvidoria da PF para tratamento de manifestações do Fala.BR; e
- i. Reuniões da Ouvidoria com a autoridade máxima da PF (novo).

#### **6.11. Verificação das informações da Carta de Serviços da Polícia Federal (48 serviços) e elaboração de checklist para atualização das informações pelas unidades da PF e adoção de medidas em prol dos usuários**

Em 2023, a Ouvidoria verificou a Carta de Serviços dos 48 (quarenta e oito) serviços da PF, a fim de identificar se estavam sendo observadas as prescrições do Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017, dos campos do questionário de serviços do Portal gov.br, e outras informações julgadas relevantes no âmbito da PF, a fim de garantir a devida informação aos usuários acerca dos serviços prestados pela PF, sua forma de acesso, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Para fazer essa verificação, foi elaborado um *checklist* acerca das prescrições acima mencionadas, que foi enviado às unidades gestoras dos serviços. A partir das respostas recebidas, a Ouvidoria efetuou contato com todas as unidades, a fim de conscientizá-las acerca da necessidade de alterações na Carta de Serviço para melhor atendimento dos usuários.

Várias atualizações e modificações já foram efetuadas; e vem sendo dada continuidade ao processo de acompanhamento para implementação de quesitos que ainda estão pendentes.

A partir desse trabalho, identificou-se a necessidade de padronização da forma de apresentação de informações no Portal da PF acerca das unidades da PF que prestam atendimento ao público, razão pela qual foi efetuado contato com a Coordenação-Geral da Comunicação Social (CGCS/PF) para que tal medida seja implementada neste ano. Para tanto, a Ouvidoria elaborou um modelo para apresentação das informações dessas unidades de forma padronizada, seja no âmbito das Superintendências e das Delegacias Descentralizadas.

### **6.12. Elaboração de Minuta da Instrução Normativa (IN) nº 267-DG/PF, de 6 de dezembro de 2023**

Embora, a partir de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que é responsável pelo acompanhamento da transparência ativa na PF, tenha deixado de ser subordinado à Divisão de Ouvidoria, e tenha se tornado a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC/CDC/DIREX/PF); a Ouvidoria foi responsável pela elaboração da minuta de alteração da IN nº 153-DG/PF, de 14 de janeiro de 2020, que culminou na IN nº 267-DG/PF, de 6 de dezembro de 2023.

A IN nº 153-DG/PF, de 2020, institui a Política de Transparência Ativa e Dados Abertos da Polícia Federal, e estabelece diretrizes gerais para a elaboração do Plano de Dados Abertos da Polícia Federal. Foram feitas alterações nessa IN para adequá-la à nova estrutura regimental da PF, bem como às atualizações constantes da 7ª versão do Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Por meio da IN nº 267-DG/PF, de 2023, também foi feita pequena alteração no parágrafo único do art. 54 da IN nº 205-DG/PF, de 12 de agosto de 2021, quanto à autoridade de monitoramento da lei de acesso à informação passar a ser o Diretor-Executivo (DIREX/PF), encargo que era atribuído ao Diretor de Inteligência Policial (DIP/PF).

### **6.13. Planilha de Controle e Distribuição de Manifestações**

A Planilha de Controle e Distribuição de Manifestações utilizada para controle de informações gerenciais da Ouvidoria foi novamente alterada em 2023 para melhor atendimento das necessidades do efetivo da Ouvidoria que trabalha na análise das manifestações e na gestão da unidade.

Foi criada a aba para controle de manifestações a expirar, de forma que automaticamente são identificadas manifestações que tenham ultrapassado o prazo estipulado pela Ouvidoria para análise por parte de estagiários, servidores e por unidades da PF para qual tenha sido eventualmente enviada determinada manifestação.

A ideia é que se tenha um controle ainda maior da tramitação das manifestações de ouvidoria pelos analistas e pela equipe de gestão, de forma a solucionar as manifestações em prazo, não só inferior ao estabelecido legalmente, mas também inferior ao que a Ouvidoria já vem observando.

A partir do início de 2024, já foi possível observar a redução do tempo médio de resposta das manifestações.

#### **6.14. I Encontro Nacional de Representantes de Ouvidoria da Polícia Federal**

Entre os dias 5 e 7 de dezembro de 2023 foi realizado o 1º Encontro Nacional dos Representantes de Ouvidoria da Polícia Federal, nas dependências da Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia - DIREN-ANP/PF, em Brasília/DF.

Neste encontro foi bem esclarecido qual deve ser o papel do Representante de Ouvidoria no âmbito de seus Estados/Diretorias e o que se espera da sua atuação, bem como as atribuições precípua da Ouvidoria da PF como instrumento de controle e participação social, de forma a solucionar os problemas individuais apresentados, construir soluções coletivas, aprimorar os serviços do órgão e melhorar a sua gestão .

Além da capacitação e das balizas normativas que direcionam a atuação da Ouvidoria, também foram levadas ao conhecimento dos representantes as ferramentas utilizadas por esta Divisão, a metodologia desenvolvida para controle dos trabalhos e as análises quantitativas e qualitativas construídas a partir da base de dados de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR ao longo dos últimos anos.

Esse primeiro encontro foi uma oportunidade de presencialmente conscientizar os representantes da ouvidoria no âmbito das unidades descentralizadas da importância do seu papel e de que a partir deste ano a Ouvidoria solicitará atuações mais efetivas no âmbito de cada unidade.

#### **6.15. Enfrentamento ao assédio moral e sexual**

A Ouvidoria da Polícia Federal também é responsável pelo recebimento de denúncias sobre o tema “assédio”, bem como auxilia em campanhas de prevenção, embora no âmbito da PF a Coordenação-Geral de Saúde-CGS/DGP/PF, subordinada à Diretoria de Gestão de Pessoas-DGP/PF, possua em seu escopo a missão de “Promover ações para qualidade de vida no trabalho”, dentre outras. Como cabe à CGS/DGP/PF a promoção de ações que viabilizem o desenvolvimento de um ambiente laboral saudável e que favoreçam o bem-estar físico, psíquico e social dos servidores, com o intuito de reduzir doenças e evitar suicídios; a Ouvidoria providenciou em 2023 a divulgação do Guia Lilás por meio daquela unidade, bem como foram submetidos à Ouvidoria por aquela unidade, para análise e sugestões, antes de divulgação, o Guia “PF por Todos” (Cartilha de prevenção e enfrentamento ao assédio moral e à discriminação” e o Guia “PF por elas” (cartilha de prevenção ao Assédio Sexual na PF).

No âmbito da PF foi publicada a Portaria DG/PF nº 18.858, de 12 de dezembro de 2023, no Boletim de Serviço Extra nº 236, de 13/12/2023, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação, e estabeleceu o tratamento das comunicações. Nessa política há a previsão de que, a pedido da vítima, a Ouvidoria poderá encaminhá-la para acompanhamento biopsicossocial, o que seria um papel de acolhimento, ainda que secundário. Isso porque há a previsão de um “Comitê de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação” a ser indicado pelo Diretor de Gestão de Pessoa-DGP/PF.

#### **6.16. Celebração de Termo de Cessão de uso de programa**

A então Coordenadora de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF), com o fim de colher boas práticas para identificar ferramentas que poderiam ser aplicadas na Ouvidoria da Polícia Federal para atender com maior agilidade às demandas dos usuários, identificou o Sistema de Registro de Demandas de Ouvidoria-R2D2, utilizado pela Ouvidoria do Banco Central do Brasil-BACEN.

Diante disso, no fim de dezembro de 2023, foi celebrado termo de cessão de uso do programa de computador com o BACEN.

No ano de 2024 será estudada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI/PF), juntamente com a Ouvidoria da Polícia Federal, a viabilidade de implementação do Sistema para melhoria da interlocução interna com as unidades da PF, bem como para dar maior agilidade no tratamento e nas respostas das manifestações, caso tais medidas ainda não estejam disponíveis para utilização por meio do Módulo Triar (novo) e Tratar (novo) da Plataforma Fala.BR. Acredita-se que o uso de inteligência artificial possa auxiliar bastante as atividades da Ouvidoria e se busca implementar um sistema que auxilie nesse ponto.

No entanto, cabe registrar que, independentemente da viabilidade de utilização do sistema internamente, a Plataforma Fala.BR continuará sendo o sistema de interlocução com o público externo que busca a Ouvidoria da Polícia Federal.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Polícia Federal, no início do ano de 2023, passou por mudanças em sua estrutura, deixando de ser vinculada diretamente ao Diretor-Geral da Polícia Federal para integrar a Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF), subordinada à nova Diretoria-Executiva (DIREX/PF), que agora é a unidade da PF

responsável por dirigir as atividades de ouvidoria e informação ao cidadão no âmbito da PF.

O Setor de Informação ao cidadão-SIC, que antes da alteração regimental era subordinado à Divisão de Ouvidoria, agora é a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC/CDC/DIREX/PF), também subordinado à CDC/DIREX/PF, razão pela as atividades de sua seara não mais integram o relatório de gestão desta Ouvidoria.

As atividades da Divisão de Ouvidoria continuaram a ser regularmente desenvolvidas, consoante demonstrado neste relatório, mediante o exercício a contento do seu papel de instância de controle e participação social para melhoria da gestão do órgão, aprimoramento dos seus serviços, facilitação do acesso pelos usuários e defesa dos direitos destes.

O acompanhamento da prestação de serviços, por meio da análise das manifestações oriundas das Plataforma Fala.BR, das legislações relacionadas e da análise da Carta de Serviço dos 48 (quarenta e oito) serviços da PF, consoante demonstrado, constituem importante ferramenta da Ouvidoria para exercício adequado de suas atividades, haja vista que fornecem subsídios para que a Ouvidoria esteja constantemente atuando a fim de que os gestores de serviços atendam de forma cada vez mais efetiva às necessidades dos usuários.

A constante busca para transformar problemas individuais relatados em soluções gerais pôde ser verificada por meio da perene evolução na criação de relatórios para subsidiar os gestores e no refinamento destes para identificação de informações gerenciais que possam ser um diferencial na prestação dos serviços, corrigir falhas e gerar melhorias no atendimento.

Aliado a isso, a Ouvidoria está realizando acompanhamento ainda mais contínuo das providências adotadas pelos gestores diante das informações recebidas. O acompanhamento das providências adotadas em razão do *checklist* de serviços criado, citado neste relatório, é um exemplo. Outro, foi o relatório exclusivo de informações gerenciais a partir de manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, que tem por objetivo confirmar se providências que podem ensejar melhorias na prestação de um serviço para o público em geral foram efetivamente adotadas, e a atuação do gestor não tenha se limitado ao caso individual recebido. O ISU/PF em processo de desenvolvimento, com as pesquisas acerca dos serviços, e o posterior oferecimento de painel de gestão com base nele, tem por finalidade clarear ainda mais a visão da Ouvidoria e dos gestores de serviços acerca do que os usuários esperam deles.

O I Encontro Nacional de Representantes da Ouvidoria da Polícia Federal, realizado em 2023, foi um marco para uma maior aproximação desta unidade central

aos representantes da Ouvidoria nas unidades descentralizadas da PF e do órgão central, de forma a dar uma abrangência ainda maior às atividades que estão sendo desenvolvidas pela Ouvidoria e para que estas se façam ainda mais presentes em cada unidade da PF. Buscou-se conscientizar tais representantes sobre as ferramentas a seu dispor e quanto à importância do seu papel como garantidor dos direitos humanos, devendo qualificar as demandas dos usuários dos serviços da PF no âmbito de suas unidades para melhoria da gestão do órgão e atendimento real dos anseios destes usuários. Sobre a importância deste papel, inclusive, estão sendo conscientizados os Diretores e Superintendentes Regionais, a fim de que os representantes recebam patrocínio no âmbito de suas unidades.

A busca constante pelo incremento das ferramentas utilizadas para controles, a criação e a atualização de fluxogramas de trabalho para melhoria da prestação dos serviços e a diminuição do tempo de respostas, e o acompanhamento dos serviços, sem dúvida, demonstram o aperfeiçoamento contínuo das atividades da Ouvidoria e sua busca para melhoria de suas atividades e dos serviços da PF.

Dessa forma, pretende-se que em 2024 tais atividades possam ser ainda mais aprimoradas e mais ideias desenvolvidas, a fim de que a Ouvidoria da Polícia Federal continue a contribuir para a consecução do objetivo estratégico da Polícia Federal de servir à sociedade com transparência e excelência, promovendo os direitos humanos e assegurando o livre exercício da democracia.

Brasília, 22 de janeiro de 2024.

**MARIANNE EWERTON**

Delegada de Polícia Federal  
Classe Especial - Matrícula n.º 9.504  
Ouvidora da Polícia Federal  
DOV/CDC/DIREX/PF