

## FICHA DE INSCRIÇÃO

**Órgão/Entidade:** Ouvidoria da Polícia Federal

**Titular da Ouvidoria:** Marianne Pires Ewerton

**E-mail:** [REDACTED]

**Telefones:** [REDACTED]

**Contato (pessoa):** [REDACTED]

**Município:** Brasília **UF:** DF

**Poder:**  Executivo ( ) Legislativo ( ) Judiciário ( ) Outro

**Esfera:**  Federal ( ) Estadual ( ) Municipal

### **Categoria:**

- ( ) a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.
- b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos.
- ( ) c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.
- ( ) Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

**Título da prática:** A Ouvidoria como instrumento de gestão da PF.

#### **1. Descrição da prática:**

A Ouvidoria da Polícia Federal-PF é a instância de controle e participação social, com a finalidade de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário interno e externo, a partir do entendimento das necessidades expressas por estes, obtidas pela análise e tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências, solicitações de simplificação e acesso à informação, e por meio da interlocução com as unidades da PF.

Para aprimorar o cumprimento deste papel, a Ouvidoria da PF desenvolveu relatórios gerenciais sobre as unidades do órgão, com base nas manifestações cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, os quais possibilitam a avaliação das atividades e dos serviços prestados pela PF, a partir das necessidades apresentadas pelos usuários, além do fornecimento de insumos aos gestores para melhoria serviços e do desempenho de suas demais funções.

No fim do ano de 2021 foram apresentados 37 (trinta e sete) relatórios, abrangendo todas as 27 (vinte e sete) Superintendências da PF em cada unidade da federação, mais 10 (dez) unidades dos órgão central da PF, a fim de que tais unidades possam avaliar suas atividades ou serviços, a partir da visão dos usuários da referida Plataforma, e com base nestes relatórios desenvolver a capacidade do órgão em prol da sociedade, gerando-lhe melhorias. A metodologia utilizada para o desenvolvimento das análises dos relatórios gerenciais iniciou-se com a definição e atribuição de classificações por esta Ouvidoria a campos de cadastro das manifestações recebidas por esta PF na Plataforma Fala.BR, de forma a permitir a identificação de adversidades na prestação dos serviços e a proposição de soluções, bem como proporcionar maior interação dos usuários com os processos de prestação de serviços do órgão, e por consequência, gerar a melhoria da gestão e da entrega aos usuários dos serviços da PF.

Embora alguns campos de cadastro já venham preenchidos pelos manifestantes, o Fala.BR permite a reclassificação destes, o que foi realizado mediante a revisão dos campos cadastrais das manifestações, consoante critérios previamente estabelecidos por esta Ouvidoria, que permitem melhor análise dos dados e que foram especificados nos relatórios para facilitar a compreensão da forma de categorização e a análise pelo leitor das situações apresentadas para tomada de decisões.

Tipo de manifestação	Solicitação	
Número		
Esfera	Federal	
Órgão destinatário	DPF – Departamento de Polícia Federal	
Serviço	Obter Passaporte	Alterar
Órgão de Interesse	DPF – Departamento de Polícia Federal	Alterar
Assunto	Passaporte	Alterar
Subassunto	Informação no portal PF - Disponível	Alterar
Tags	[Órgão Central/OC] DPAS/CGPI/DIREX/PF - DIVISÃO DE PASSAPORTE:	Alterar

Imagem 1 - Campos de Cadastro na Plataforma Fala.BR

O campo SERVIÇO é preenchido com um dos 46 (serviços) cadastrados pela PF na Plataforma gov.br, os quais são automaticamente disponibilizados para seleção na Plataforma Fala.BR. O campo ORGÃO DE INTERESSE é sempre preenchido com a PF, com relação às manifestações tratadas neste órgão, que não são encaminhadas para órgãos externos.

O campo ASSUNTO é preenchido com algum dos assuntos já predefinidos na Plataforma Fala.BR, cabendo à Ouvidoria da PF apenas selecionar aquele que mais se enquadre na manifestação recebida, quando não há um assunto da PF correspondente predefinido na Plataforma. Portanto, com relação a temas da PF para os quais não há assuntos predefinidos na Plataforma Fala.BR, escolheu-se determinado nome de assunto lá existente para registro. 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. Há que se destacar que a PF previamente estabeleceu uma relação de assuntos tratados no órgão, com base nas atividades e serviços prestados, agrupando aqueles que tenham similitude quanto à prestação ou público-alvo, consoante apresentação no Portal da PF. Um assunto poderá envolver vários, um ou nenhum serviço, ou apenas uma atividade desenvolvida que não caracterize serviço. Exemplo: o assunto PASSAPORTE envolve o serviço OBTER PASSAPORTE; o assunto MIGRAÇÃO envolve os serviços OBTER AUTORIZAÇÃO DE RESIDÊNCIA, PRORROGAR ESTADA NO BRASIL etc; e o assunto CONCURSO não envolve nenhum serviço. Para maior detalhamento, recomenda-se consultar o relatório anexo.

O campo SUBASSUNTO é preenchido com base em opções previamente cadastradas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Os subassuntos são utilizados para especificar com mais detalhes 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. No âmbito da PF, em sua maioria, as manifestações classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento”, “Fiscalização”, “Prazo”, “Problemas de Agendamento” e “Recurso” são atribuídas às Superintendências e suas delegacias descentralizadas (locais onde provavelmente ocorreram os fatos relatados), e os demais subassuntos, em sua maioria, estão relacionados a unidades centrais da PF (locais responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes sobre os temas).

No campo TAG 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, a ela é atribuído TAG correspondente 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.

Estabelecidos os parâmetros para efetuar os cadastros devidos na Plataforma Fala.BR, iniciou-se a fase de revisão do cadastro de todas as manifestações inseridas na Plataforma Fala.BR, exceto as arquivadas, haja vista que elas não serviriam de subsídios para tomadas de decisões, demandando esforços inócuos.

Após a fase de revisão das manifestações, passou-se para a fase de elaboração dos relatórios gerenciais. Para facilitar a elaboração desses relatórios, evitando a análise por meio de filtros de planilhas extraídas do Fala.BR e a construção de gráficos individualizados a cada análise, bem como para permitir uma análise mais profunda e célere, optou-se pela utilização de ferramenta de *Business Intelligence-BI Qlik Sense*, idealizada e criada por esta Ouvidoria, que tem a sua base de dados alimentada pelas informações extraídas do Fala.BR, com os resultados apresentados por meio da criação de dashboards.

Os relatórios, com análises qualitativas e quantitativas das manifestações, elaborados a partir de gráficos extraídos do *BI* e da análise individualizada de algumas manifestações no Fala.BR, são divididos em tópicos com gráficos, os quais são detalhados ao longo do texto, basicamente envolvendo: o panorama geral de manifestações ao longo dos anos; evolução temporal e distribuição das manifestações por *Unidade da PF*; evolução temporal das manifestações por *Tipos de Manifestação*; evolução temporal das manifestações por *Assunto*; e evolução temporal das manifestações por *Subassunto* de cada *Assunto*. Os serviços prestados pela PF são tratados nos tópicos relativos aos assuntos das unidades. E os assuntos mais abordados pelos manifestantes são desenvolvidos e detalhados, tal qual os seus subassuntos.

São apresentados detalhes das manifestações, como: o tipo (solicitação, reclamação, elogio, denúncia, sugestão, comunicação e simplifique!); o local do fato; assunto relacionado; serviço correspondente, quando cabível; detalhamento do objeto da manifestação, por meio do subassunto, quanto a dificuldades relativas a atendimento, agendamento, prazo etc.

Considerando as particularidades das atribuições das unidades da PF, foram elaborados relatórios segundo modelo específico para as unidades centrais, e outros segundo modelo para as Superintendências, cada qual com os destaques necessários para auxiliar a tomada de decisões pelos gestores e melhoria dos serviços prestados.

A análise dos relatórios permite identificar que unidades da PF geram o maior quantitativo de manifestações, comparar as localidades, assuntos e serviços mais demandados, qual é o objeto de demanda dos usuários, a evolução dessas demandas no transcorrer dos anos, dentre vários outros aspectos destacados nos relatórios.

Permite, ainda, por meio dos *Subassuntos* ou *Tipos de Manifestação*, identificar, por exemplo, se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela PF ou pontos de melhoria, seja no atendimento, no prazo da prestação do serviço ou na disponibilização de informações na Carta de Serviço do órgão.

Buscou-se analisar de forma mais qualitativa os *Subassuntos* relativos a serviços geridos pelas unidades centrais, haja vista que podem demonstrar a necessidade premente de mudanças na sua oferta aos usuários, tais quais aqueles relativos a “Cadastro”, “Erro no sistema”, “GRU”, “Informação no portal PF – Ausência”, “Informação no portal PF – Disponível”.

Todos esses dados auxiliam o gestor da unidade a identificar quais as maiores adversidades apontadas pelos usuários, a fim de averiguar e implementar estratégias objetivando a melhoria da prestação do serviço e da satisfação dos usuários, o que demonstra a importância da elaboração desses tipos de relatórios de forma contínua.

Nos relatórios, além de discorrer sobre os temas abordados, a Ouvidoria disponibilizou gráficos para facilitar a assimilação do material apresentado, os quais permitem facilmente visualizar anormalidades ocorridas ao longo do período analisado, por meio de de “picos” presentes nos gráficos.

Quanto aos relatórios, cabe esclarecer, por fim, que ainda são considerados modelo piloto, que a Ouvidoria pretende aperfeiçoar, consoante *feedback* apresentado pelas unidades da PF, continuando a Ouvidoria a exercer o seu papel de elo entre o usuário dos serviços e as unidades da PF.

Ainda na busca do desenvolvimento da capacidade institucional, com o fim de gerar melhor satisfação dos usuários dos serviços e melhoria das atividades prestadas pela PF, a Ouvidoria elaborou e divulgou fluxogramas acerca das principais atividades por ela desenvolvidas, a fim de que as unidades da PF conheçam o trabalho desenvolvido e o que delas se espera, bem como com o fim de uniformizar procedimentos, minimizando o tempo de análise ou o tratamento inadequado das manifestações. Ademais, a elaboração e a divulgação dos fluxogramas também objetiva que a mudança de gestores ou servidores da Ouvidoria, ou das demais unidades da PF que atuam nessas análises, não tragam prejuízos aos trabalhos desenvolvidos, e por consequência, aos usuários, considerando que os principais procedimentos já estão mapeados, documentados e divulgados.

Para elaboração dos fluxogramas dos processos mapeados, utilizou-se a ferramenta Bizagi Modeler, que é um *software* gratuito de modelagem de processos, que permite a criação de diagramas de fluxos de trabalho, com tutoriais na própria plataforma. Para divulgação dos fluxogramas elaborados, utilizou-se a extração de imagens no formato *png*, que possibilita a leitura por todos, independentemente da instalação da ferramenta Bizagi.

Dentre os fluxogramas elaborados, pode-se destacar: Responsabilidades gerais para tratamento de manifestações do Fala.BR, Responsabilidades internas da DOV/PF para tratamento de manifestações do Fala.BR, Diretrizes para tratamento de manifestações do Fala.BR, Pedidos de Acesso a Informações-SIC/DOV/PF, Recursos SIC/DOV/PF e Cadastro e Atualização de Serviços no Portal gov.br e no Portal PF.

O mapeamento de atividades realizado nesses fluxogramas promoveu melhor capacidade da Ouvidoria e das demais unidades da PF no tratamento e entendimento das demandas relacionadas, em benefício dos usuários, haja vista o esclarecimento quanto à forma de tratamento dessas demandas e observância das legislações relacionadas. Com relação às demandas de ouvidoria e acesso a informações, foi estabelecido o passo-a-passo a ser observado para tratamento destas, desde o aporte da demanda na Plataforma Fala.BR até a análise das respostas às pesquisas de satisfação. Com relação às demandas de acesso a informações, o mapeamento abrange, inclusive, as instâncias recursais.

Cabe, por fim, frisar que o estabelecimento de fluxogramas para essas atividades da Ouvidoria de forma alguma impede a revisão constante de procedimentos, consoante o desempenho das atribuições ou a mudanças de normativos mostrem tal providência ser necessária.

## 2. Histórico da implementação :

O projeto de criação de relatórios gerenciais da ouvidoria sobre as unidades da PF e do mapeamento de suas principais atividades como ferramenta de melhoria da gestão do órgão e aprimoramento de seus serviços iniciou-se em 2020, com a divulgação de seus resultados em 2021, quando do encaminhamento de cópias dos 27 (vinte e sete) relatórios das Superintendências e dos 10 (dez) relatórios das unidades centrais às respectivas unidades, bem como com a divulgação dos principais processos mapeados na Biblioteca Digital da PF.

O histórico de implementação seguiu o caminho apresentado no tópico anterior sobre a “descrição da prática”. Consoante apresentado, o trabalho teve início a partir da definição e atribuição pela Ouvidoria da PF de classificações a campos de cadastro das manifestações recebidas por esta PF na Plataforma Fala.BR, de forma a permitir a identificação de adversidades na prestação dos serviços e a proposição de soluções, e por consequência, permitir a geração de relatórios para a melhoria da gestão do órgão e da entrega aos usuários dos serviços da PF.

Definidos os critérios de classificação, foram revisadas as manifestações da PF cadastradas na Plataforma Fala.BR relativas ao período de 2018 a novembro de 2021, as quais totalizaram cerca de 50.887 manifestações; foi exportada da planilha com dados sobre as manifestações da Plataforma Fala.BR para cadastro na ferramenta de *BI* da Ouvidoria; e elaborados os relatórios a partir de gráficos extraídos dessa ferramenta de *BI*, aliado à análise de algumas manifestações correspondentes.

O *BI* da Ouvidoria foi de grande utilidade para elaboração dos relatórios, pois permitiu melhor e mais célere visualização das informações extraídas da Plataforma Fala.BR, por meio de interfaces gráficas, possibilitando agregar informações quantitativas e qualitativas ao relatório com mais facilidade, tais como análise geral da unidade, evolução temporal do tipos, assuntos e subassuntos relacionados, identificação de anomalias, comparações entre unidades, dentre outros aspectos relevantes.

Os relatórios foram enviados às unidades da PF relacionadas e ao Diretor-Geral da PF, por meio de processos no Sistema Eletrônico de Informações-SEI, permitindo-se às unidades centrais e as unidades descentralizadas terem acesso aos relatórios respectivos para auxiliar na tomada de decisões, sem prejuízo de consulta direta ao *BI* para as pesquisas julgadas necessárias.

A apresentação de tais relatórios pela Ouvidoria da PF tende a ser anual, sem prejuízo da elaboração de relatórios pontuais sobre serviços, consoante demanda a ser identificada durante a realização das atividades da Ouvidoria.

Quanto à elaboração dos fluxogramas de processos com o mapeamento das principais atividades da Ouvidoria da PF, esta atividade foi desenvolvida paralelamente ao processo para elaboração dos relatórios gerenciais sobre as unidades, à medida que foram lotados servidores efetivos na Ouvidoria e estabelecidos procedimentos e diretrizes para tratamento e análise das manifestações de forma perene, considerando que anteriormente a ouvidoria dispunha apenas de servidores temporários para auxiliar no desempenho de suas atividades. O que não impediu nem impedirá a revisão constante dos procedimentos, consoante o desempenho das atribuições ou a mudanças de normativos mostrem tal providência ser necessária.

### **3. Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento:**

#### **3.1. Criatividade e Inovação:**

O grau de detalhamento e a forma de apresentação das informações disponibilizadas no relatório são criativos e inovadores, embora o relatório tenha sido gerado a partir de informações extraídas de manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório para todos os órgãos do Poder Executivo federal, que alimentaram a ferramenta de *BI* da Ouvidoria.

A metodologia empregada para classificação das manifestações permite a identificação de assuntos relevantes do órgão, e consoante assunto atribuído, fazer a correta distribuição à unidade da PF competente para tratamento e solução da demanda, possibilitando o atendimento das necessidades de outros usuários com demandas semelhantes. Por essa mesma metodologia é possível a avaliação temporal dos assuntos objetos de manifestações e sua distribuição entre as unidades, de forma a possibilitar a identificação de adversidades e proporcionar a adoção de medidas para solução de problemas enfrentados, bem como o acompanhamento pelos gestores e superiores destes do trabalho desenvolvido, a partir do que foi identificado nos relatórios.

A especificidade e clareza dos gráficos relativos aos subassuntos permite identificar de forma célere os principais problemas relacionados às manifestações cadastradas para cada unidade e a adoção de gestões para sua solução. A elaboração dos relatórios também foi inovadora, pois a Ouvidoria não se limitou a disponibilizar o mero acesso pelos gestores ao *BI* desenvolvido, cuja pesquisa e análise das informações ficariam sujeitas à conveniência destes, independentemente do conhecimento da metodologia utilizada pela Ouvidoria para classificação das manifestações, que foram detalhadas nos relatórios apresentados.

Observa-se, ainda, que o correto cadastro das manifestações e seu direcionamento foi facilitado pelo detalhado mapeamento das atividades da Ouvidoria, com as diretrizes necessárias para análise das manifestações, além de seu trâmite de tratamento.

#### **3.2. Custo-benefício**

Os relatórios são elaborados a partir de informações extraídas da Plataforma Fala.BR, que são inseridas na ferramenta de *BI* da Ouvidoria, além da análise pontual de algumas manifestações, sem nenhum custo adicional ao órgão.

O efetivo utilizado para o desenvolvimento do projeto foi da própria ouvidoria. Todos os servidores participaram do mutirão para revisão das milhares de manifestações cadastradas desde 2018, concomitantemente com suas atividades regulares, e o desenvolvimento dos relatórios ficou a cargo de 3 (três) estagiários e mais 02 (duas) servidoras, dentre as quais esta signatária, sendo estas duas últimas também responsáveis pelos fluxogramas, com o apoio de 1 (um) estagiário. Quanto ao *BI*, sua construção contou com o apoio de 1 (servidor) de outra unidade, que também realizou esta atividade concomitantemente com outras atividades regulares.

#### **3.3. Impacto da iniciativa/contribuição para a efetividade**

As iniciativas geram impacto tanto nas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, como pelas demais unidades da PF, possibilitando, por meio dos relatórios, a avaliação das atividades e dos serviços prestados pela PF, a partir da identificação de forma célere das necessidades e adversidades relatadas pelos usuários, além do fornecimento de insumos aos gestores para melhoria destas e de suas funções, desenvolvendo a capacidade institucional e a melhoria da gestão do órgão e das entregas aos usuários.

A maneira sistematizada de apresentação dos dados dos relatórios instiga os gestores a analisarem detalhadamente e com uma visão global os dados apresentados pela Ouvidoria, em vez de se limitarem à análise individual das manifestações, contribuindo para melhor prestação dos serviços, com a adoção de medidas como: disponibilização de informações úteis na Carta de Serviços, formas de agendamento, alteração em sistemas e procedimentos etc.

Para melhor ilustração, selecionou-se trecho de despacho da Chefe da Delegacia de Imigração da Superintendência da Polícia Federal em São Paulo-DELEMIG/DREX/SR/PF/SP, extraído do Processo nº 08200.025166/2021-27, comentando a importância dessa ferramenta de gestão e os benefícios proporcionados pela sua análise:

*Por fim, permito-me enfatizar a importância de relatórios como esse recentemente produzido pela Ouvidoria da PF, que auxilia as unidades que fazem o atendimento direto ao cidadão compreender melhor como estão sendo avaliadas pelo destinatário final do serviço e como estão evoluindo no aperfeiçoamento de sua atuação.* (negritei)

Quantos aos fluxogramas, estes possibilitaram a uniformização de procedimentos minimizando o tempo de análise ou o tratamento inadequado das manifestações, além de impedirem que eventual mudança de gestores ou servidores da Ouvidoria, ou das demais unidades da PF que atuem nas análises relacionadas, tragam prejuízos aos trabalhos desenvolvidos, e por consequência, aos usuários, considerando que os principais procedimentos já estão mapeados, documentados e divulgados. Ademais, facilitaram o entendimento das demandas relacionadas, haja vista o estabelecimento de diretrizes quanto à forma de tratamento dessas demandas e observância das legislações relacionadas, em benefício aos usuários dos serviços.

### **3.4. Simplicidade e Replicabilidade**

Os relatórios são elaborados a partir de informações constantes da Plataforma Fala.BR, que são inseridas na ferramenta de BI da Ouvidoria, construída sem nenhum custo adicional ao órgão e identificadas por meio de filtros elaborados nestes.

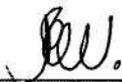
Para tanto, basta ao órgão definir o grupo de assuntos considerados relevantes, e cadastrar para cada assunto, como subassuntos respectivos, as especificidades identificadas que possam proporcionar melhorias em seus serviços e atividades. E, com base nesses dados, classificar cada manifestação que aporte no órgão.

Vale destacar que os subassuntos são utilizados para especificar com mais detalhes 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.

Assim, definida a metodologia de interesse do órgão e classificadas as manifestações, consoante detalhadamente explicado no tópico “descrição da prática”, é possível a criação do Dashboard na ferramenta de BI de preferência da instituição e a elaboração de filtros nestes que atendam às necessidades de cada órgão, a partir das demandas dos manifestantes e dos gestores. O que poderá ser replicado por qualquer órgão que utilize a Plataforma Fala.BR.

Diante do exposto, estas foram algumas das medidas implementadas pela Ouvidoria da PF para promoção do desenvolvimento da capacidade institucional do órgão, melhoria da sua gestão e das entregas a serem ofertadas aos usuários de serviços da PF, no exercício de seu papel de instância de controle e participação social, objetivando a promoção dos direitos humanos.

Brasília - DF, 21 de janeiro de 2022.



---

**DPF Marianne Pires Ewerton**

**Ouvidora da Polícia Federal**

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

## **Anexo I - Exemplo de relatório enviado às Superintendências**

### **Relatório da Ouvidoria sobre Unidades/Serviços da Polícia Federal (PF) - 2021**

Análise sobre a Superintendência Regional de Polícia Federal em São Paulo – SR/PF/SP e Delegacias Descentralizadas

#### **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISE</b>	<b>2</b>
<b>Panorama Geral</b>	<b>2</b>
<b>Evolução Temporal por Unidade da PF</b>	<b>4</b>
<b>Evolução Temporal por Tipos de Manifestação</b>	<b>4</b>
<b>Evolução Temporal de Assuntos</b>	<b>6</b>
<b>Evolução Temporal de Subassuntos de cada Assunto</b>	<b>8</b>
Assunto: Migração (Outros em Relações Internacionais)	10
Assunto: Armas (Armamento)	12
Assunto: Passaporte	14
Assunto: Segurança Privada (Outros em Proteção Social)	15
Assunto: Produtos Químicos (Produção Industrial)	16
Assunto: Aeroportos (Transporte Aéreo)	17
<b>RELATÓRIOS SOBRE UNIDADES CENTRAIS DA PF</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>19</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste relatório serão feitas análises quantitativas e qualitativas de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, construído a partir de informações extraídas de manifestações cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, ao longo dos anos de 2018 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria), 2019, 2020 e 2021 (até 30 de novembro de 2021).

As análises dizem respeito a todo estado de São Paulo (SR/PF/SP e delegacias descentralizadas) e são baseadas em indicadores selecionados nos gráficos extraídos do Dashboard e na investigação do teor de algumas manifestações, dividindo-se em:

1. Panorama geral dos quatro anos;
2. Evolução Temporal das manifestações por *Unidade da PF*;
3. Evolução Temporal das manifestações por *Tipos de Manifestação*;
4. Evolução Temporal das manifestações por *Assunto*; e
5. Evolução Temporal das manifestações por *Subassunto* de cada *Assunto*.

## 2. ANÁLISE

### 2.1. Panorama Geral

A metodologia utilizada para desenvolvimento das análises deste relatório iniciou-se com a definição e atribuição de classificações por esta Divisão de Ouvidoria - DOV/PF a campos de cadastro das manifestações recebidas por esta PF na Plataforma Fala.BR, de forma a permitir a identificação de adversidades na prestação dos serviços e a proposição de soluções, bem como proporcionar maior interação dos usuários com os processos de prestação de serviços da PF.

Embora alguns campos de cadastro já venham preenchidos pelos manifestantes, é possível à Ouvidoria reclassificá-los, o que foi realizado mediante a revisão dos campos cadastrais das manifestações, consoante critérios previamente estabelecidos por esta Ouvidoria, permitindo melhor análise dos dados. Os campos de cadastro das manifestações editáveis, que permitem revisão, são os seguintes:

Local do Fato
São Paulo SP
Alterar

Figura 1 - Exemplo de Classificação de *Local de Fato*

Tipo de manifestação	Comunicação
Número	08198 [REDACTED]
Esfera	Federal
Órgão destinatário	DPF - Departamento de Polícia Federal

Serviço	Registrar Arma de Fogo	Alterar
Órgão de Interesse	DPF - Departamento de Polícia Federal	Alterar
Assunto	Armamento	Alterar
Subassunto	Prazo	Alterar
Tags	[São Paulo/SP] SR/PF/SP - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCI	Alterar

Figura 2 - Exemplo de Classificação de Manifestação

Contudo, é importante registrar que durante o processo de revisão das manifestações o campo *Local de Fato* ainda não era editável, não tendo sido objeto de revisão por esta Ouvidoria.

De 1º de janeiro de 2018 até 30 de novembro de 2021 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria, antes só havia o recebimento de Simplifique!), a Plataforma Fala.BR recebeu **49.956** manifestações, sendo que **34.307** apresentaram o campo *Local do Fato* preenchido com alguma UF da Federação, e **15.649** não. Assim, há a possibilidade de haver manifestações sem o campo UF preenchido, que digam respeito ao estado contemplado neste relatório, mas que não foram identificadas por esta Ouvidoria.

Do total com o campo *Local do Fato* preenchido, **9.386** manifestações foram cadastradas pelos usuários da Plataforma Fala.BR com a UF de São Paulo. Destas, cerca de **76,34%** foram tratadas pela Ouvidoria por uma das seguintes formas: respondidas com informações contidas no Portal da PF; respondidas com informações repassadas pela Divisão responsável pelo assunto; ou arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados, perda de objeto, falta de urbanidade, fatos inverossímeis ou falta de complementação pelo usuário/cidadão. E cerca de **23,66% (2.221 manifestações)** foram atribuídas à Superintendência Regional de Polícia Federal em São Paulo - SR/PF/SP e suas delegacias descentralizadas por serem relacionadas a atendimento, fiscalização, prazos, problemas de agendamento, entre outros.

Portanto, serão objeto deste relatório as **2.221** manifestações citadas acima, distribuídas ao longo dos anos da seguinte maneira, consoante registros na Plataforma Fala.BR:

- ❖ **28** (2018 - a partir de 01/10/2018 para todos os tipos de manifestação);
- ❖ **628** (2019);
- ❖ **534** (2020); e
- ❖ **1.031** (2021- até 30/11/2021).

## 2.2. Evolução Temporal por Unidade da PF

A análise a seguir apresenta o percentual de manifestações por unidades da PF vinculadas à SR/PF/SP ao longo dos anos.

### EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADES DA PF

Considera os registros com dados preenchidos

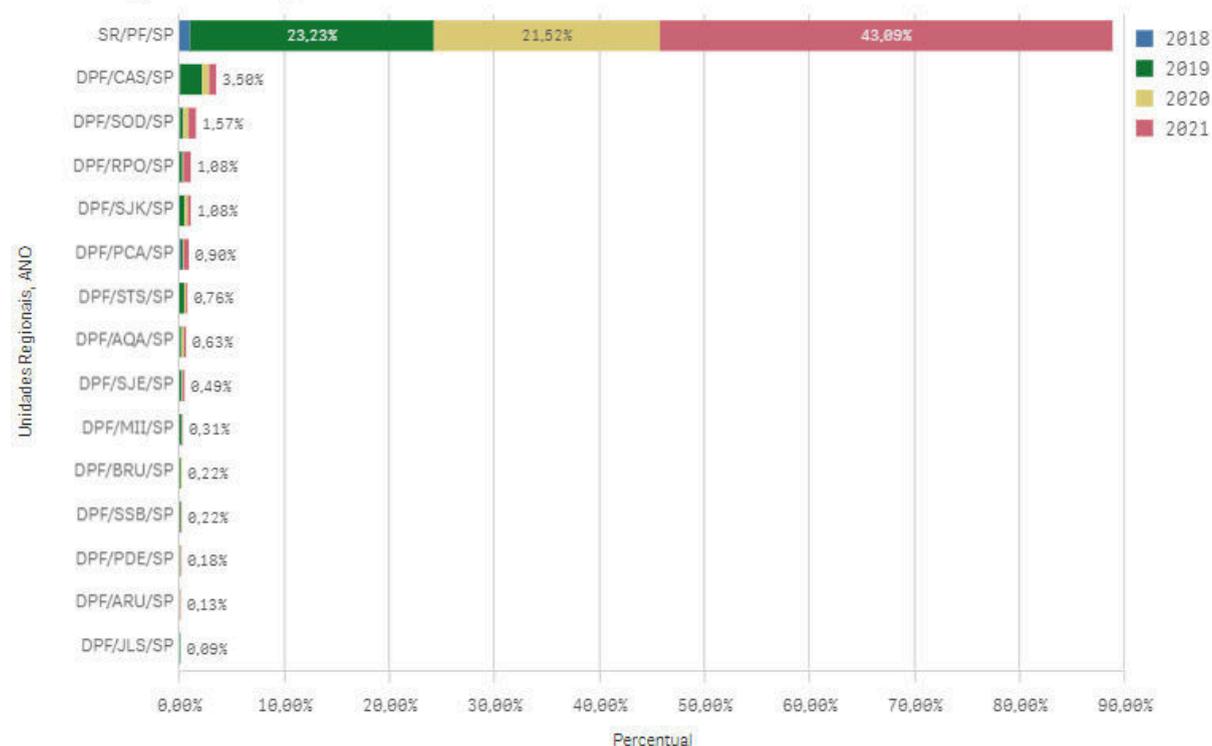


Gráfico 1 - Evolução Temporal por Unidades da PF

## 2.3. Evolução Temporal por Tipos de Manifestação

O campo *Tipo de Manifestação*, consoante Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, refere-se às seguintes classificações:

- ❖ **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 da PF, 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.
- ❖ **Comunicação:** informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços. O seu conteúdo pode corresponder a qualquer um dos tipos acima de manifestações, mas sem a identificação do manifestante.

Segue abaixo o gráfico com os tipos de manifestações referentes ao estado de São Paulo ao longo dos anos:

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DA PROPORÇÃO DE CADA TIPO POR ANO

Mostra do total de manifestações no ano quanto cada tipo representa.

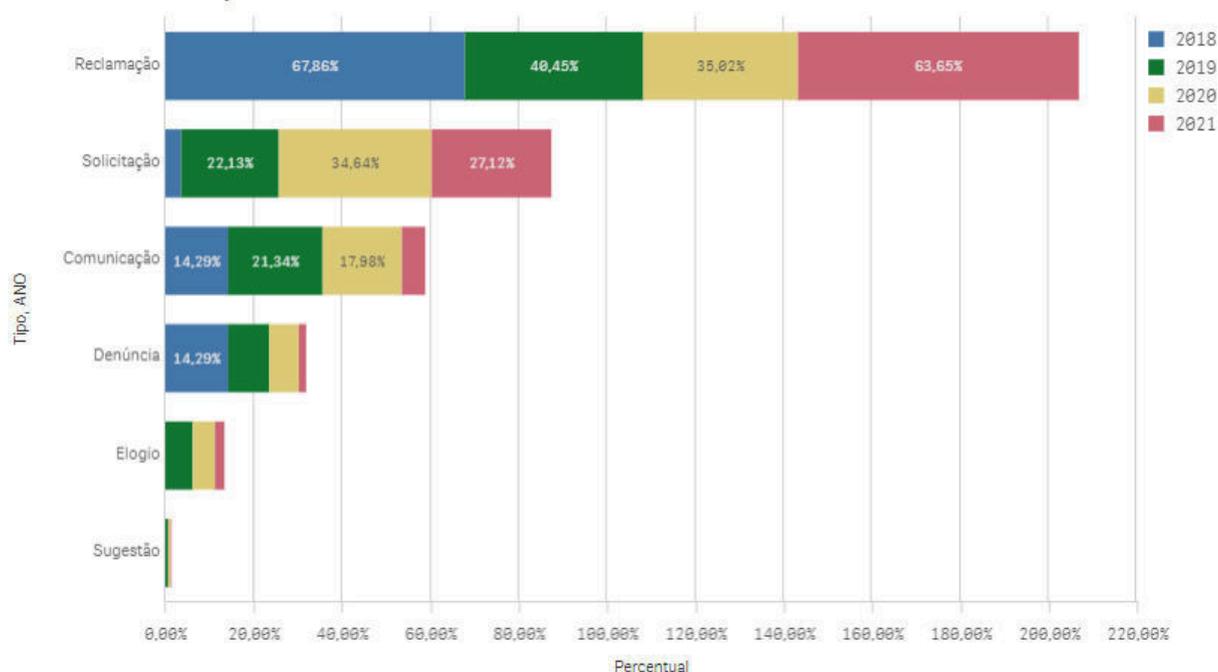


Gráfico 2 - Evolução Temporal da Proporção de cada *Tipo* por ano

## 2.4. Evolução Temporal de *Assuntos*

O campo *Assunto* tem por objetivo separar as manifestações, conforme principais temas relativos aos serviços/atividades prestadas 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.

Portanto, com relação a temas da PF para os quais não há assuntos predefinidos na Plataforma Fala.BR, escolheu-se determinado nome de assunto lá existente para registro. Ex: como o assunto da PF Migração não está predefinido na Plataforma Fala.BR, escolhemos o assunto lá existente “Outros em Relações Internacionais” para cadastrar todas as manifestações do assunto Migração que recebemos na PF. O mesmo ocorreu com Segurança Privada, que não existe na Plataforma Fala.BR, então escolhemos o assunto lá existente “Outros em proteção social” para cadastrar todas as manifestações recebidas na PF sobre segurança privada. Com relação a Produtos Químicos, assunto também inexistente na Plataforma Fala.BR, escolhemos o nome “Produção Industrial”. Com relação a Aeroportos, escolhemos “Transporte Aéreo”.

Dessa forma, os assuntos selecionados para cada tema são os seguintes:

- ❖ **Migração (Outros em Relações Internacionais):** abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF.
- ❖ **Outros em Segurança e Ordem Pública:** refere-se a manifestações que versem sobre investigações, inquéritos, perícias, operações policiais e bens apreendidos, dentre outras semelhantes.
- ❖ **Armamento:** abrange os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIREX/PF;
- ❖ **Passaporte:** refere-se ao serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.
- ❖ **Denúncia de Crime:** refere-se a manifestações com notícia de crime.
- ❖ **Segurança Privada (Outros em Proteção Social):** abrange os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DIREX/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICO/CGCSP/DIREX/PF.
- ❖ **Produtos Químicos (Produção Industrial):** abrange os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF.
- ❖ **Outros em Administração:** refere-se a manifestações sobre assuntos administrativos que não se enquadrem em outros assuntos já especificados.
- ❖ **Denúncia de Irregularidades de Servidor:** refere-se a manifestações que supostamente denunciem irregularidades de servidores da Polícia Federal.
- ❖ **Aeroportos (Transporte Aéreo):** abrange os serviços prestados pelo Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGPI/DIREX/PF.
- ❖ **Recursos Humanos:** refere-se a manifestações sobre aposentadoria, quantitativo de cargos e servidores, lotações e recrutamentos na Polícia Federal, dentre outras semelhantes.
- ❖ **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.

- ❖ **Licitações:** refere-se a manifestações que versem sobre licitações e leilões.
- ❖ **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.

### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE ASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

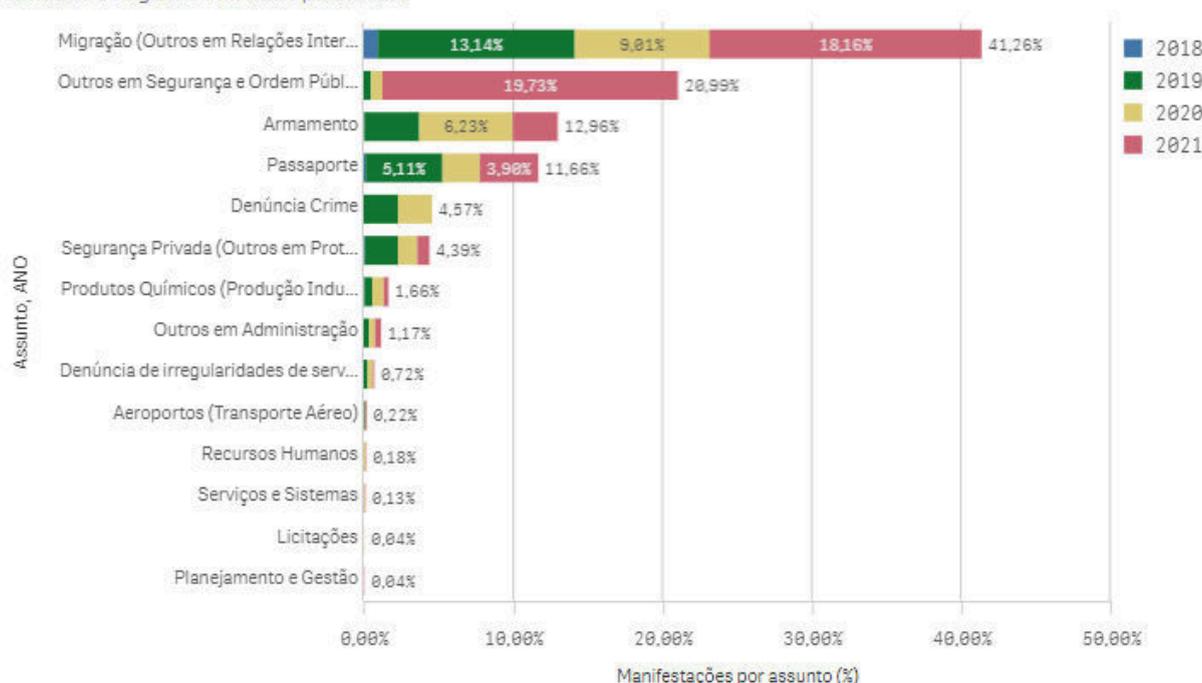


Gráfico 3 - Evolução Temporal de Assuntos

O gráfico acima apresenta as quantidades de manifestações de cada *Assunto* dividida entre os anos presentes na análise.

Importante ressaltar que, até o início de 2020, muitas notícias de crime eram encaminhadas diretamente para as SRs, e não à Corregedoria-Geral-COGER/PF. Por esse motivo, foram atribuídas à SR **102** manifestações classificadas com o *Assunto* “Denúncia de crime”.

Também houve **16** manifestações classificadas com o *Assunto* “Denúncia de irregularidade de servidores”, que versam sobre supostas denúncias e reclamações acerca de irregularidades de servidor da Polícia Federal.

Ademais, cabe esclarecer que em 2021 a posição de destaque do *Assunto* “**Outros em Segurança e Ordem Pública**” decorreu de terem sido recebidas **468** manifestações nesse período, as quais, em sua maioria, denunciavam um crime digital praticado por determinada empresa e buscavam informações relativas ao inquérito instaurado contra a referida empresa, assim como o prazo para a conclusão da investigação.

Entretanto, em geral, as manifestações relativas à UF de São Paulo concentram-se nos assuntos Migração, Armas e Passaporte.

## 2.5. Evolução Temporal de *Subassuntos* de cada *Assunto*

Cada *Assunto* possui *Subassuntos* que são utilizados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação. Em sua maioria, as manifestações classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento”, “Fiscalização”, “Prazo”, “Problemas de Agendamento” e “Recurso” são atribuídas às Superintendências e suas delegacias descentralizadas, e os demais subassuntos, em sua maioria, estão relacionados a Unidades Centrais da PF.

Os campos relativos a *subassunto* de cada *assunto* são definidos pela própria PF na Plataforma Fala.BR; diferentemente do campo *assunto*, que já é predefinido e cabe à PF selecioná-los para enquadramento nos temas de seu interesse, quando não houver coincidência de nomes na Plataforma, consoante já explicado no tópico anterior.

Para melhor entendimento e visualização dos gráficos, é relevante conhecer a forma de categorização dos *Subassuntos*:

- ❖ **Atendimento:** usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF.
- ❖ **Asilo Político:** usuários relatam dúvidas ou problemas referentes a pedidos de asilo político nas etapas de competência da PF.
- ❖ **Cadastro:** usuários alegam dificuldades relativas aos campos de cadastro de informações para obtenção de serviços da PF.
- ❖ **Controle migratório:** usuários apresentam questões sobre situações de entrada/saída do país.
- ❖ **Erro no Chip:** usuários relatam problemas no chip do passaporte.
- ❖ **Erro no Sistema:** usuários relatam dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços que solicitam à PF.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Indicação de procedimento específico:** usuários solicitam informações sobre assuntos que devem ser objeto de um procedimento específico a ser seguido para o atendimento. Ex: acesso a informações de inquérito policial, que devem ser objeto de comparecimento pessoal em unidade da PF.

- ❖ **Informação Pessoal:** usuários solicitam informações pessoais, que 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 (IN, 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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.

### 2.5.1. Assunto: Migração (Outros em Relações Internacionais)

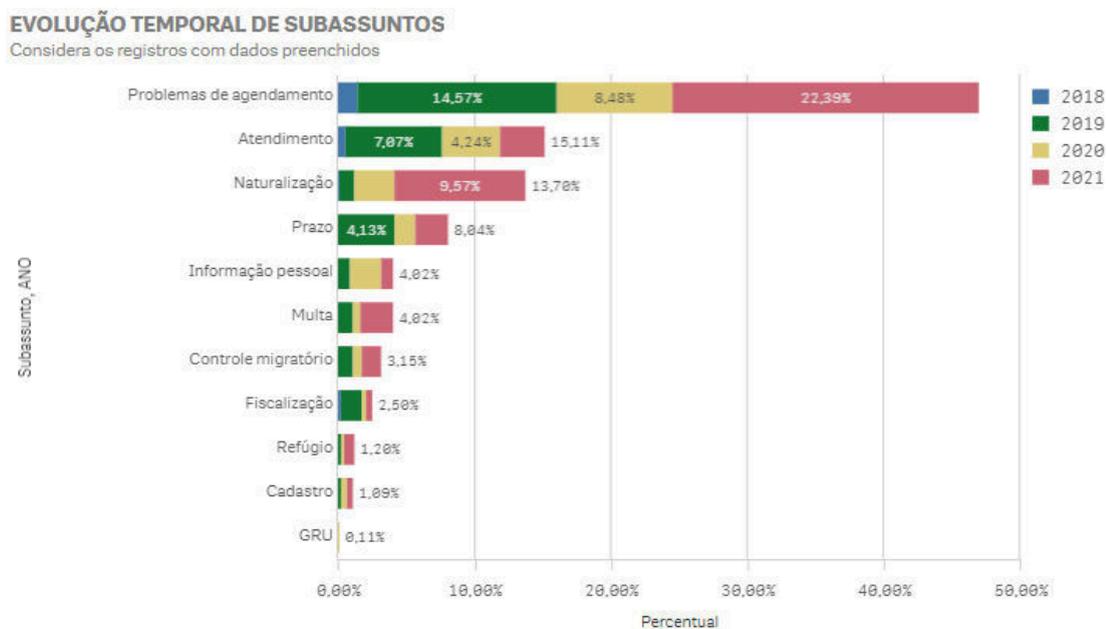


Gráfico 4 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto "Migração (Outros em Relações Internacionais)"

Identificaram-se **920** manifestações relativas ao *Assunto* “Migração (Outros em Relações Internacionais)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária-DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório- DRM/CGPI/DIREX/PF.

De 2018 a 2021, observou-se diminuição gradual relativa aos *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo”, do que se infere melhoria na qualidade do atendimento e no lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste.

Nota-se, no entanto, que houve aumento da quantidade de manifestações relativas ao *Subassunto* “Problemas de agendamento”, o que ainda representa a maior adversidade para os serviços relacionados ao *Assunto* “Migração (Outros em Relações Internacionais)”.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, constata-se que para o *Subassunto* “Problemas de agendamento” **51,46%** foram solicitações, **38,83%** foram reclamações, **9,22%** foram comunicações e **0,49%** sugestões. Já para o *Subassunto* “Atendimento” **60,00%** foram reclamações, **30,00%** solicitações e **10,00%** comunicações. Ademais, percebe-se pela análise do gráfico acima que o *Subassunto* “Naturalização” apresenta significativo aumento em 2021, caracterizado por **63,64%** reclamações, **31,82%** solicitações, **3,41%** comunicações e **1,14%** denúncias.

Em “Prazo” verifica-se que **63,64%** são reclamações e **36,36%** são solicitações. Para “Informação pessoal” encontra-se **100%** de solicitações. Já em “Multa”, **72,73%** são solicitações, **18,18%** são reclamações e **9,09%** são comunicações (reclamações anônimas). “Controle migratório” apresenta **46,15%** de solicitações, **30,77%** de reclamações, **15,38%** de denúncias e **7,69%** de comunicação (denúncia anônima).

“Fiscalização” possui **4** manifestações, sendo **100%** denúncias. “Refúgio” apresenta **85,71%** de solicitações e **14,29%** reclamações. Por fim, para “Cadastro” verifica-se **100%** solicitações.

#### **2.5.1.1. Mapa de Calor - Migração (Outros em Relações Internacionais)**

Observe a situação da Superintendência em questão no mapa abaixo, elaborado com o quantitativo de processos deferidos no Sistema de Registro Nacional Migratório - SISMIGRA, relativos a procedimentos de obtenção de Carteira de Registro Nacional Migratório - CRNM, extraído do BI da Coordenação-Geral de Polícia de Imigração - CGPI/DIREX/PF; e com o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR classificadas com os Subassuntos “Atendimento” e “Prazo”, extraído do BI da Divisão de Ouvidoria - DOV/PF.

A análise realiza um comparativo entre as unidades federativas, ao considerar a quantidade de manifestações de Ouvidoria atribuídas ao estado com os subassuntos indicados e a atividade desenvolvida por ele mensurada pela quantidade de processo deferidos no SISMIGRA, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Manifestações de Ouvidoria classificadas com Atendimento e Prazo}}{\text{Quantidade de deferimentos no SISMIGRA}} \times 100\%$$

Quanto maior a porcentagem, mais destacado está o estado, de forma que as UFs com cores mais avermelhadas são aquelas que foram objeto de maior quantidade de manifestações na Ouvidoria ao longo dos quatro anos, proporcionalmente ao número de processos deferidos.

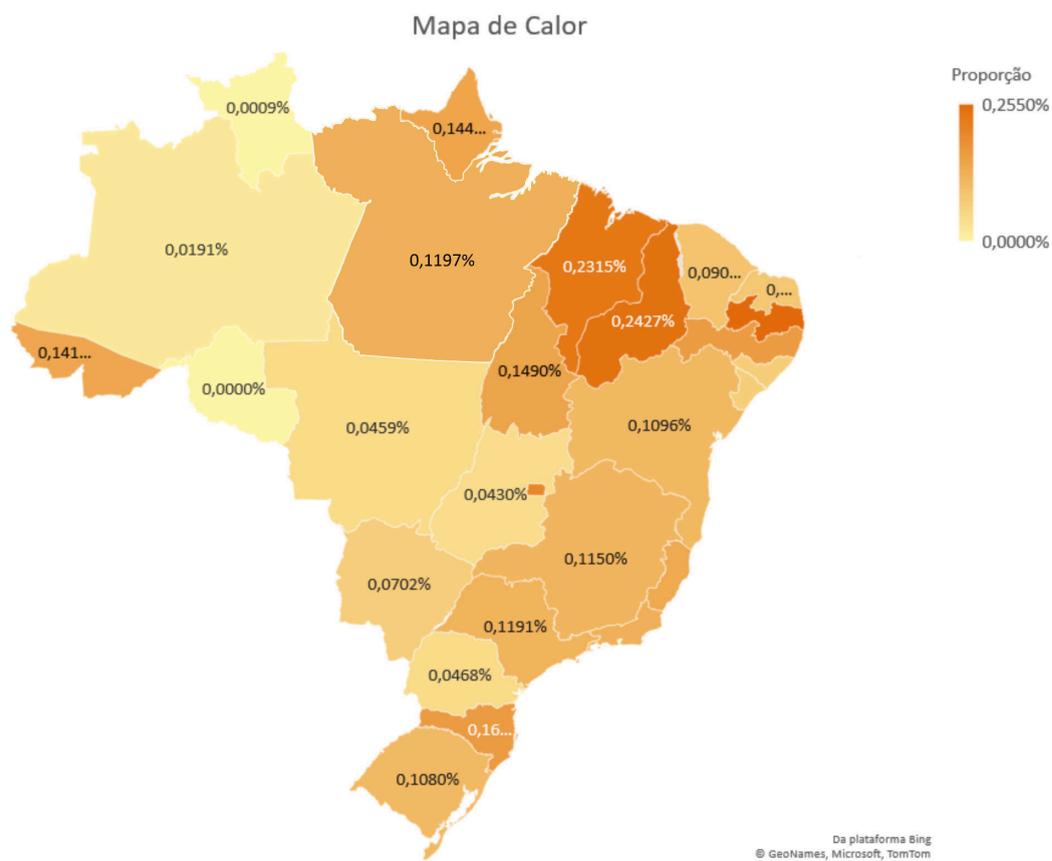


Gráfico 5 - Mapa de Calor - Migração (Outros em Relações Internacionais)

### 2.5.2. Assunto: Armas (Armamento)

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

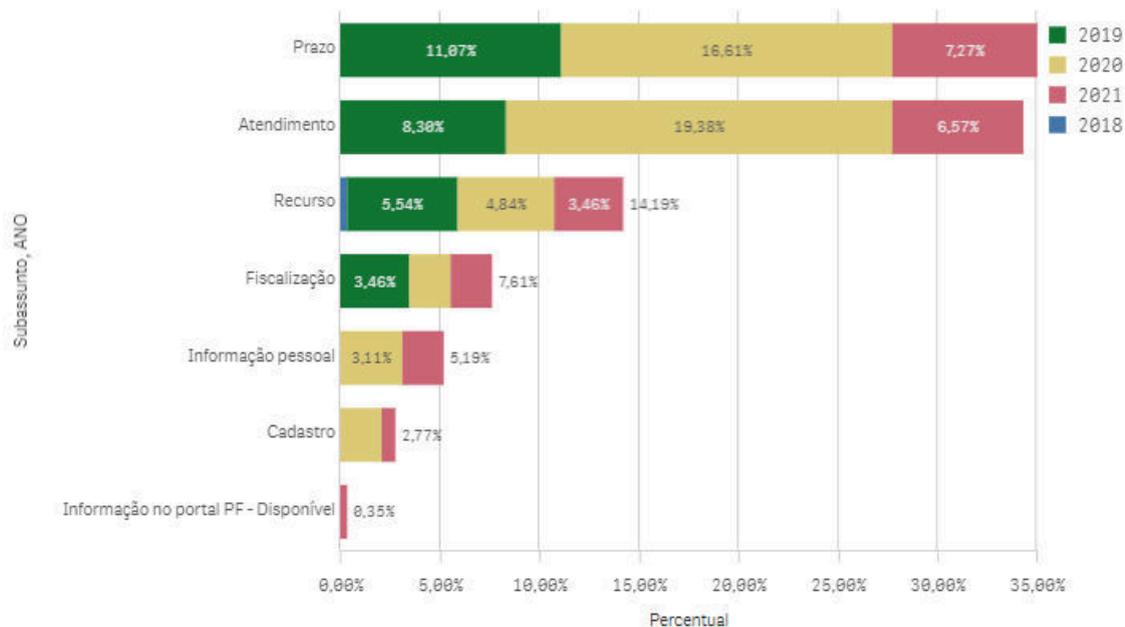


Gráfico 6 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Armas (Armamento)”

Identificaram-se **289** manifestações relativas ao *Assunto* “Armas (Armamento)”, que abrange todos os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo-DARM/CGCSP/DIREX/PF.

De 2018 a 2020, observou-se aumento gradual relativo aos *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo”, do que se infere a insatisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR com relação à qualidade do atendimento e ao lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste.

No entanto, em 2021 houve diminuição na quantidade de manifestações relativas a esses *Subassuntos*, do que se infere melhoria na prestação dos serviços relativos ao *Assunto* “Armamento”.

Apesar disso, em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, as manifestações relativas ao *Assunto* “Armamento” concentram-se nos *Subassuntos* “Atendimento”, “Prazo”, “Recurso”, “Fiscalização”, “ Informação pessoal”, “Cadastro” e “Informação no portal PF - Disponível”. Sendo a última apenas **1** manifestação atípica, já que manifestações classificadas como “Informação no portal PF - Disponível ” são respondidas diretamente ao manifestante pela própria Ouvidoria.

Em “Atendimento”, nota-se que **38,89%** das manifestações são relativas a elogios, **33,33%** são Reclamações, **16,67%** são solicitações, **11,11%** são comunicações (Reclamações anônimas). Em “Prazo”, observa-se **58,82%** reclamações, **35,29%** solicitações e **5,88%** comunicações (reclamações anônimas). Já em “Recurso”, **90%** são reclamações e **10%** são solicitações.

"Fiscalização" apresenta **50,00%** de denúncias e **50,00%** de comunicações (denúncias anônimas). Para “Informação pessoal” encontram-se **6** manifestações, sendo **100%** solicitações. Já “Cadastro” abrange **2** manifestações, sendo **1** solicitação e **1** comunicação (reclamação anônima).

#### **2.5.2.1. Mapa de Calor - Armas (Armamento)**

Observe a situação da Superintendência em questão no mapa abaixo, elaborado com o quantitativo de processos requeridos no Sistema Nacional de Armas - SINARM II, **relativos a serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIREX/PF**, extraído do BI da DARM/CGCSP/DIREX/PF; e com o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo”, extraído do BI da Divisão de Ouvidoria - DOV/PF.

A análise realiza comparativo entre as unidades federativas, ao considerar a quantidade de manifestações de Ouvidoria atribuídas ao estado com os subassuntos indicados e a atividade desenvolvida por ele, mensurada pela quantidade de processo requeridos no SINARM II, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Manifestações de Ouvidoria classificadas com Atendimento e Prazo}}{\text{Quantidade de requerimentos no SINARM II}} \times 100\%$$

Quanto maior a porcentagem, mais destacado está o estado, de forma que as UFs com cores mais avermelhadas são aquelas que foram objeto de maior quantidade de manifestações

na Ouvidoria ao longo dos quatro anos, proporcionalmente ao número de processos requeridos.

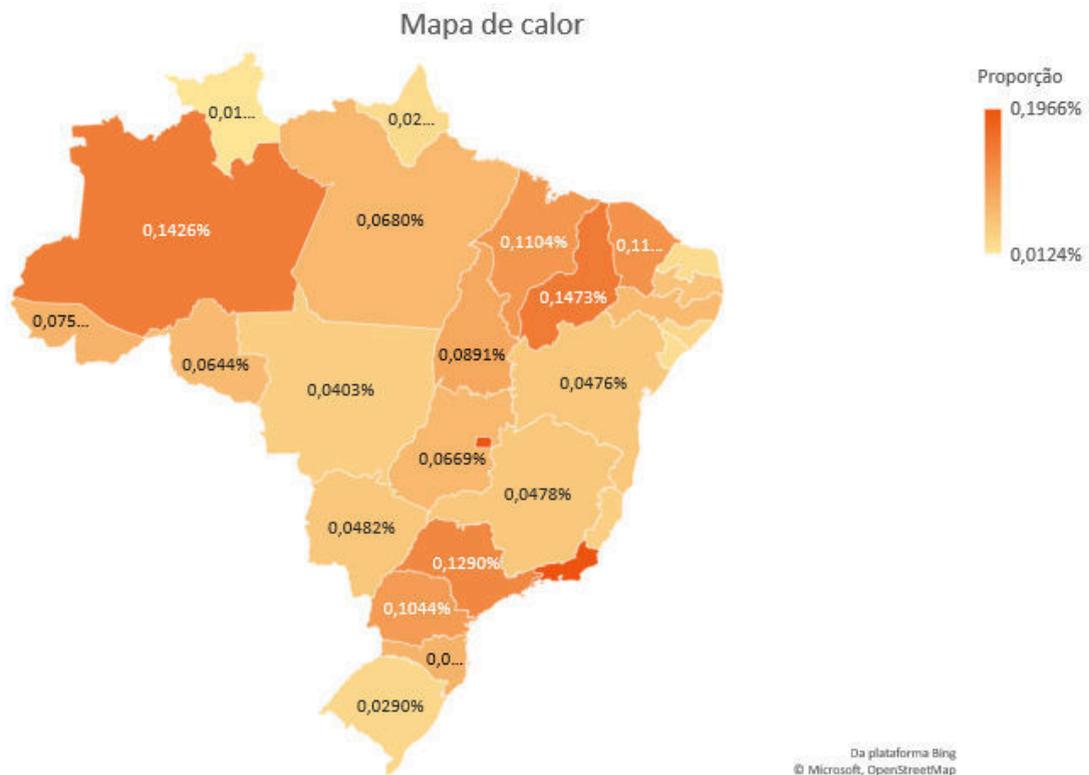


Gráfico 7 - Mapa de Calor - Armas (Armamento)

### 2.5.3. Assunto: Passaporte

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

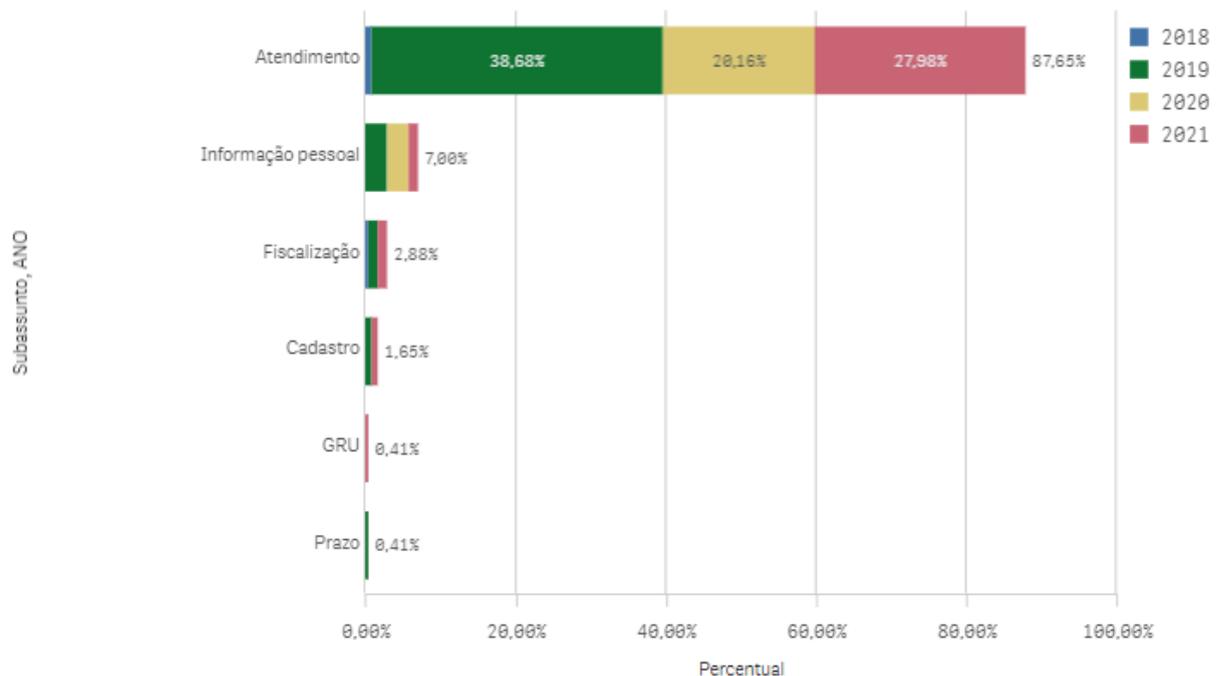


Gráfico 8 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto "Passaporte"

Identificaram-se **251** manifestações relativas ao *Assunto* “Passaporte”, que abrange o serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.

De 2019 a 2020, observou-se diminuição gradual relativa ao *Subassunto* “Atendimento”. No entanto, em 2021 nota-se aumento da quantidade de manifestações relativas a esse *Subassunto*, sendo a falta de atendimento sem prévio aviso, durante a pandemia, o principal motivo, bem como ausência de disponibilização de informações atualizadas sobre horário de funcionamento no Portal da PF.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, relativa ao *Subassunto* “Atendimento”, verifica-se **41,18%** de solicitações, **39,71%** de reclamações, **13,24%** de elogios, **4,41%** de comunicações (reclamações anônimas) e **1,47%** de sugestões. Para o *Subassunto* “Informação pessoal”, verifica-se que **100%** das manifestações são solicitações. Para “Fiscalização” foram **33,34%** comunicação (denúncia anônima), **33,33%** denúncia e **33,33%** solicitação. “Cadastro” apresenta **2** manifestações, sendo **1** reclamação e **1** solicitação. Já para “GRU” verifica-se **100%** de solicitação.

#### 2.5.4. Assunto: Segurança Privada (Outros em Proteção Social)

##### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

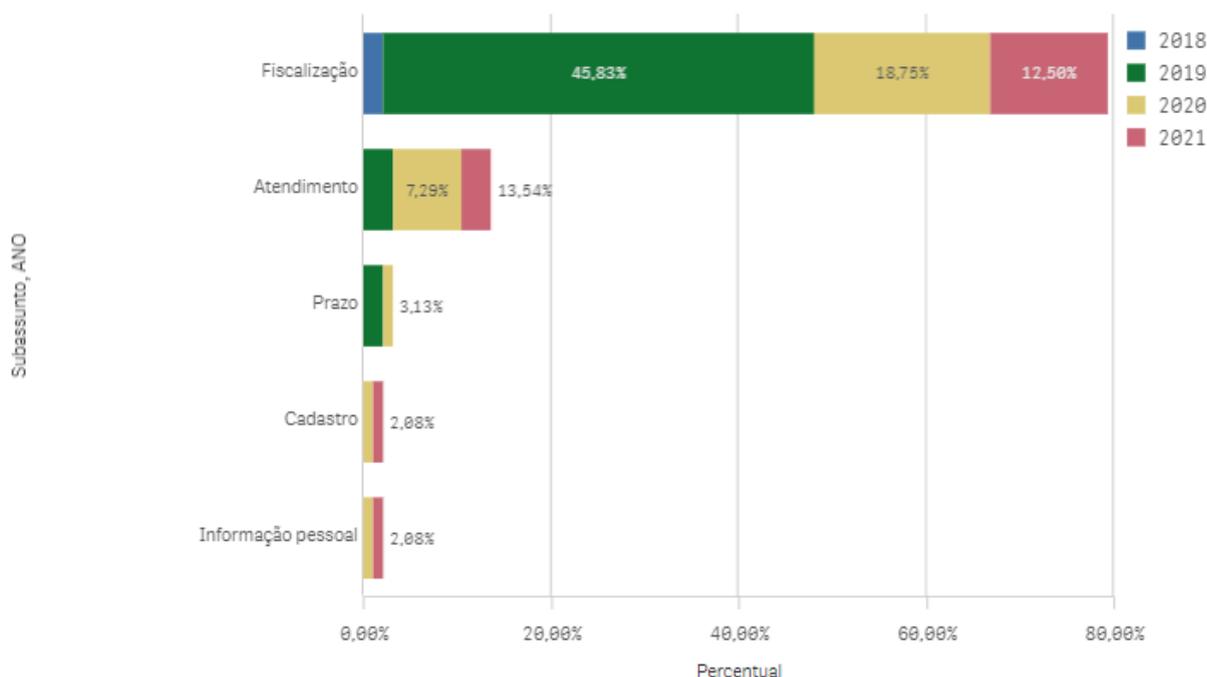


Gráfico 9 - Evolução Temporal de Subassuntos do *Assunto* “Segurança Privada (Outros em Proteção Social)”

Identificaram-se **97** manifestações relativas ao *Assunto* “Segurança Privada (Outros em Proteção Social)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada-DPSP/CGCSP/DIREX/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada- DICOV/CGCSP/DIREX/PF.

De 2018 a 2021, observou-se diminuição relativa aos *Subassuntos*, “Atendimento” e “Prazo”, do que se infere melhoria na qualidade do atendimento e no lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste. É importante destacar que, em 2021 não há manifestações relativas ao *Subassunto* “Prazo”, o que demonstra a não existência de registro de insatisfações dos usuários da Plataforma Fala.BR relativas ao prazo da entrega do serviço no estado de São Paulo.

Ao longo dos anos, observa-se diminuição de manifestações relativas à “Fiscalização”, o que indica uma menor participação do usuário/cidadão da Plataforma Fala.BR quanto a denúncias de empresas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, nota-se que, em relação ao *Subassunto* “Atendimento”, existem apenas solicitações, não havendo o cadastro de reclamações quanto a este aspecto da prestação do serviço. “Fiscalização” apresenta **50,00%** de comunicações (denúncias anônimas), **25,00%** de solicitações, **16,67%** de denúncias e **8,33%** de reclamações. Já para “Cadastro” e “Informação pessoal” encontra-se **1** manifestação de cada, sendo essas reclamação e solicitação, respectivamente.

### 2.5.5. Assunto: Produtos Químicos (Produção Industrial)

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

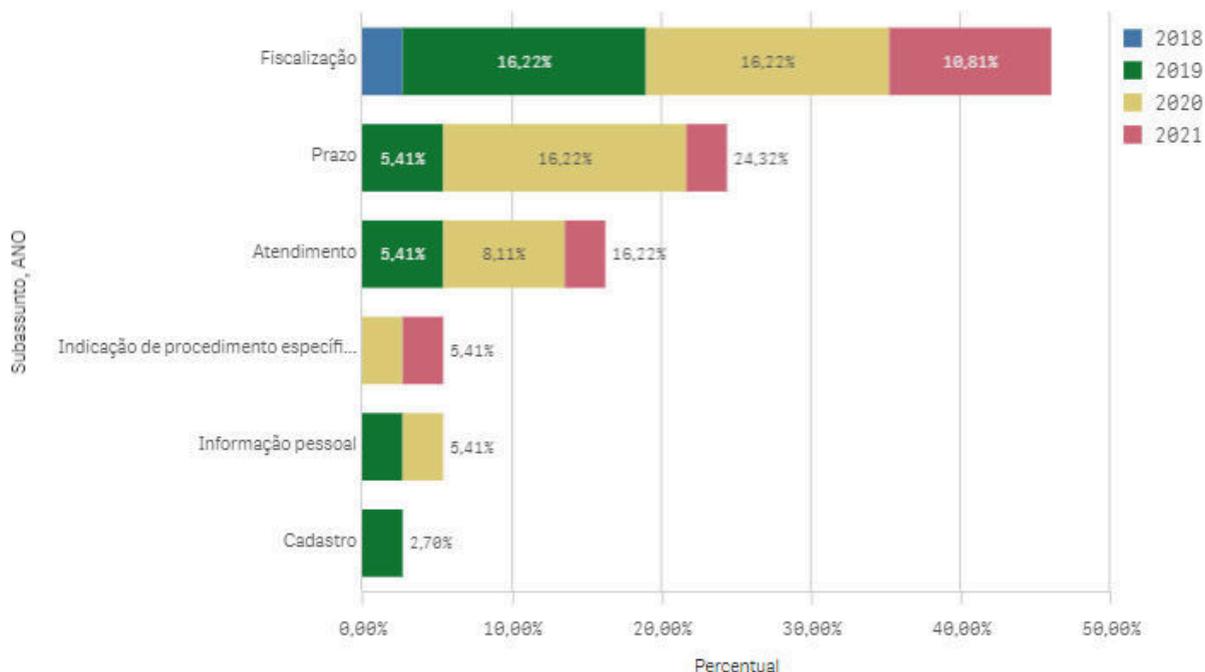


Gráfico 10 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Produtos Químicos (Produção Industrial)”

Identificaram-se **37** manifestações relativas ao Assunto “Produtos Químicos (Produção Industrial)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos- DCPQ/CGCSP/DIREX/PF.

De 2018 a 2020, observou-se aumento gradual relativo aos *Subassuntos*, “Atendimento” e “Prazo”, do que se infere insatisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR com relação ao atendimento e ao lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste. Nota-se, no entanto, que em 2021 houve diminuição na quantidade de manifestações relativas a esses *Subassuntos*, do que se infere melhoria na prestação dos serviços.

Em 2021, observa-se, ainda, a diminuição de manifestações relativas à “Fiscalização”, o que indica menor participação do usuário/cidadão da Plataforma Fala.BR, quanto à denúncia de empresas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, nota-se expressiva quantidade de manifestações relativas à “Fiscalização” com **57,14%**, seguida por “Atendimento”, “Indicação de Procedimento específico” e “Prazo” com **14,29%** cada. Para “Fiscalização” encontram-se **4** manifestações, sendo todas elas, comunicações (denúncias anônimas). Em “Atendimento”, “Indicação de Procedimento específico” e “Prazo” há uma manifestação para cada *Subassunto*, sendo todas solicitações.

### 2.5.6. Assunto: Aeroportos (Transporte Aéreo)

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

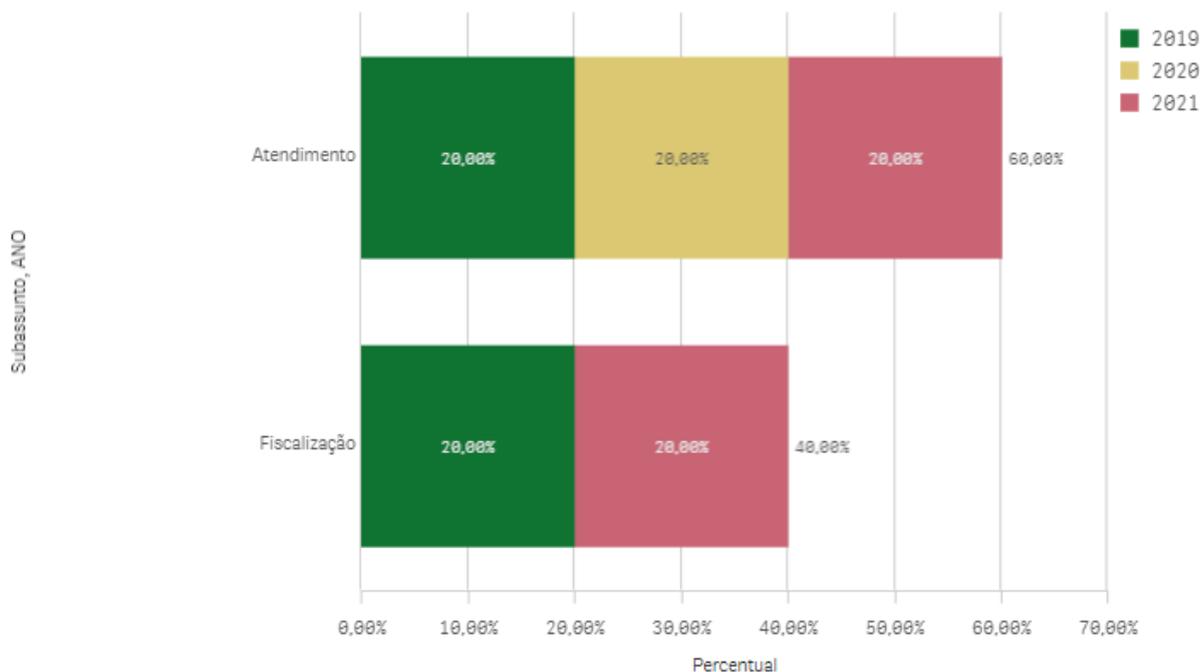


Gráfico 11 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Aeroportos (Transporte Aéreo)”

Identificaram-se **5** manifestações relativas ao Assunto “Aeroportos”, que abrange os serviços prestados pelo Serviço de Segurança Aeroportuária-SAER/DCIM/CGPI/DIREX/PF, com ênfase apenas em 2 *Subassuntos*: “Atendimento” e “Fiscalização”.

Em análise quantitativa, com relação ao *Subassunto* “Atendimento”, houve **1** elogio e **2** comunicações (reclamações anônimas).

Observa-se constância na quantidade de manifestações relativas à “Fiscalização”, mantendo o percentual de participação do usuário/cidadão da Plataforma Fala.BR quanto à denúncia de pessoas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

### 3. RELATÓRIOS SOBRE UNIDADES CENTRAIS DA PF

Seguem links para acesso aos relatórios sobre as **Divisões, Coordenações e Diretorias da PF** indicadas, também elaborados a partir de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, os quais podem ser de interesse das Superintendências, sobretudo aqueles que dizem respeito a unidades gestoras de serviços prestados pela PF, por apresentarem aspectos dos serviços desempenhados no âmbito das Superintendências, como: passaporte (DPAS/CGPI/DIREX/PF), migração (DCIM e DRM/CGPI/DIREX/PF), produtos químicos (DCPQ/CGCSP/DIREX/PF), segurança privada (DPSP e DICOF/CGCSP/DIREX/PF) e armas (DARM/CGCSP/DIREX/PF).

- ❖ [Corregedoria-Geral de Polícia Federal - COGER/PF.pdf](#)
- ❖ [Diretoria de Administração e Logística Policial - DLOG/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/...](#)
- ❖ [Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF...](#)
- ❖ [Diretoria de Gestão de Pessoal - DGP/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada e Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada:
  - ❖ [Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGC...](#)
- ❖ [Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF .pdf](#)
- ❖ [Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIR...](#)
- ❖ [Instituto Nacional de Identificação - INI/DIREX/PF.pdf](#)

### 4. CONCLUSÃO

Da análise dos dados apresentados, é possível construir um panorama sobre o desempenho da unidade da PF objeto deste relatório, quanto aos serviços por ela prestados, na visão do usuário que utiliza a Plataforma Fala.BR.

Com base nesse panorama, é possível identificar avanços obtidos, assim como a necessidade de melhorias a serem implementadas na prestação dos serviços, com vistas a melhor satisfação dos usuários.

Assim, esta Ouvidoria da Polícia Federal conclui este relatório, com o fornecimento de subsídios à unidade que possam auxiliar na melhoria da prestação de seus serviços e

facilitar o acesso e a defesa dos direitos dos usuários, bem como coloca-se à disposição para maiores detalhamentos e tratativas posteriores com este fim.

## **5. REFERÊNCIAS**

Guia PMBOK® 6a. ed. – EUA: Project Management Institute, 2017. BORGES, Carlos; ROLLIM, Fabiano.

BI OUVIDORIA - Painel de Manifestações: banco de dados preparado pela Polícia Federal. Disponível em: acesso restrito. Acesso em: 22 out. 2021.

## **Anexo II - Exemplo de relatório enviado às unidades centrais da PF**

### **Relatório da Ouvidoria sobre Unidades/Serviços da Polícia Federal-PF - 2021**

Análise sobre a Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF
--------------------------------------------------------------------

#### **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISE</b>	<b>2</b>
Panorama Geral	2
Evolução Temporal dos Tipos de Manifestação	4
Evolução Temporal por Subassunto	6
Evolução Temporal por Unidades da PF	11
<b>RELATÓRIOS SOBRE AS SUPERINTENDÊNCIAS DA PF</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste relatório serão feitas análises quantitativas e qualitativas de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, construído a partir de informações extraídas de manifestações cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, ao longo dos anos de 2018 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria), 2019, 2020 e 2021 (até 30 de Novembro de 2021).

As análises dizem respeito a manifestações de interesse das Superintendências-SR e delegacias descentralizadas de todos os estados, bem como da Divisão objeto deste relatório.

O estudo é dividido em:

1. Panorama geral dos quatro anos;
2. Evolução temporal dos *Tipos de Manifestação*;
3. Evolução temporal das manifestações por *Subassuntos* da Divisão;
4. Evolução temporal das manifestações por *Subassuntos* das Unidades da PF; e
5. Distribuição de *Subassuntos* por UF, a partir de mapa de calor.

## 2. ANÁLISE

### 2.1. Panorama Geral

A metodologia utilizada para desenvolvimento das análises deste relatório iniciou-se com a definição e atribuição de classificações por esta Divisão de Ouvidoria - DOV/PF a campos de cadastro das manifestações recebidas por esta PF na Plataforma Fala.BR, de forma a permitir a identificação de adversidades na prestação dos serviços e a proposição de soluções, bem como proporcionar maior interação dos usuários com os processos de prestação de serviços da PF.

Embora alguns campos de cadastro já venham preenchidos pelos manifestantes, é possível à Ouvidoria reclassificá-los, o que foi realizado mediante a revisão dos campos cadastrais das manifestações, consoante critérios previamente estabelecidos por esta Ouvidoria, permitindo melhor análise dos dados. Os campos de cadastro das manifestações editáveis, que permitem revisão, são os seguintes:

Tipo de manifestação Comunicação  
Número  
Esfera Federal  
Órgão destinatário DPF – Departamento de Polícia Federal

Serviço	Obter Autorização de Residência	Alterar
Órgão de Interesse	DPF – Departamento de Polícia Federal	Alterar
Assunto	Outros em Relações Internacionais	Alterar
Subassunto	Erro no sistema	Alterar
Tags	[Órgão Central/OC] DRM/CGPI/DIREX/PF - DIVISÃO DE REGISTRO MIG	Alterar

Figura 1 - Exemplo de Classificação de Manifestação

De 1º de janeiro de 2018 até 30 de novembro de 2021 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria, antes só havia o recebimento de Simplifique!), a Plataforma Fala.BR recebeu **49.956** manifestações, sendo que **5.188** foram cadastradas com o *Assunto* “Outros em Relações Internacionais”, que foi a denominação escolhida por esta Ouvidoria para cadastro do *Assunto* “Migração”, relativo aos serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária- DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, haja vista que não há a previsão de tal assunto na Plataforma Fala.BR. Ademais, há **2** manifestações cadastradas com o *Assunto* “Atendimento”, **1** manifestação com “Agendamento”, **1** manifestação com “Cidadania”, **1** com “Aeroportos (Transporte Aéreo)” e **1** com “Legislação” tidas como atribuições das respectivas Divisões. No entanto, as três primeiras foram arquivadas e as outras duas atribuídas apenas para a DCIM/CGPI/DIREX/PF.

Serão objeto deste relatório as **5.190** manifestações citadas acima, distribuídas anualmente da seguinte maneira, consoante registros na Plataforma Fala.BR:

- ❖ **39** (2018 - a partir de 01/10/2018 para todos os tipos de manifestação);
- ❖ **1.192** (2019);
- ❖ **2.039** (2020);
- ❖ **1.920** (2021- até 30/11/2021).

Do total de **5.190** manifestações, **109** foram arquivadas pela Ouvidoria por duplicidade, insuficiência de dados, perda de objeto, falta de urbanidade, fatos inverossímeis ou falta de complementação pelo usuário/cidadão; **2** foram encaminhadas para órgão externo; e **5.077** manifestações foram divididas entre atribuições de SRs e delegacias descentralizadas (**1.960**) e Unidades Centrais da PF (**3.119**).

Será demonstrada na análise abaixo a distribuição das **3.119** manifestações entre as Unidades Centrais da PF:

## EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADES CENTRAIS DA PF

Considera os registros com dados preenchidos

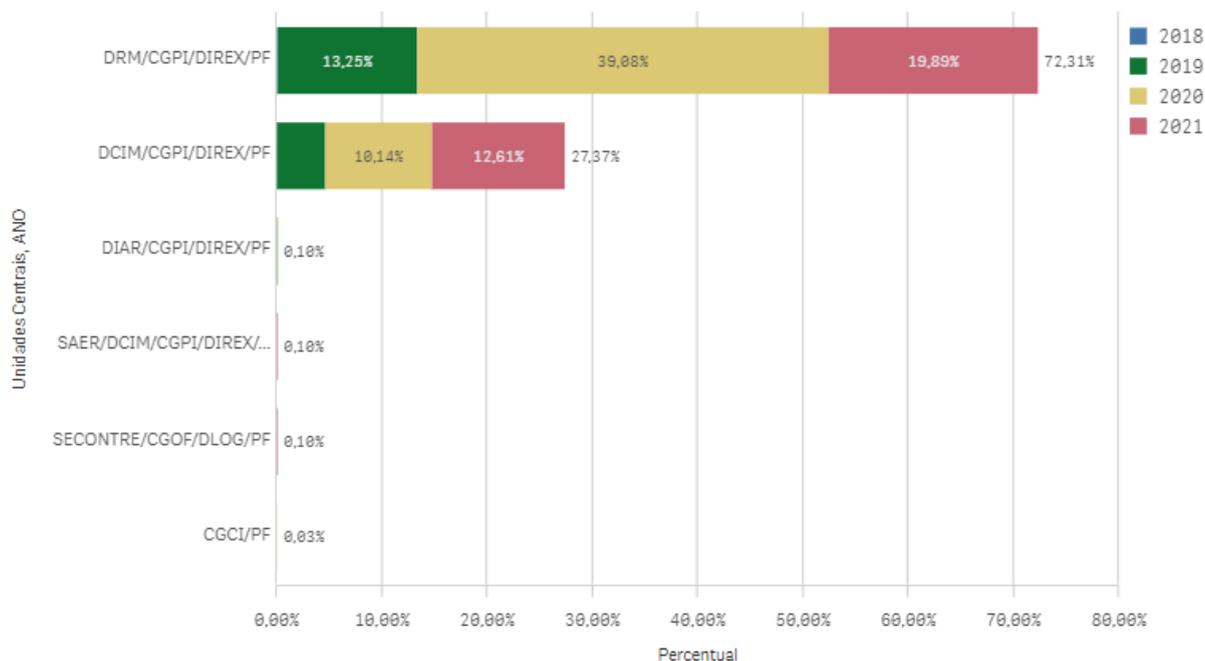


Gráfico 1 - Evolução temporal por *Unidades Centrais da PF*

Dessas **3.119** manifestações, **2.254** foram consideradas de atribuição da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF e **855** da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DIREX/PF. **Este relatório será focado nas manifestações de atribuição da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, que representam 72,31% das manifestações do total do gráfico acima.**

## 2.2. Evolução Temporal dos *Tipos de Manifestação*

O campo *Tipo de Manifestação*, consoante Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, refere-se às seguintes classificações:

- ❖ **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 da PF, 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.
- ❖ **Comunicação:** informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços. O seu conteúdo pode corresponder a qualquer um dos tipos acima de manifestações, mas sem a identificação do manifestante.

Segue abaixo o gráfico com os tipos de manifestações cadastradas ao longo dos anos referente a essa Divisão:

#### EVOLUÇÃO TEMPORAL DA PROPORÇÃO DE CADA TIPO POR ANO

Mostra do total de manifestações no ano quanto cada tipo representa

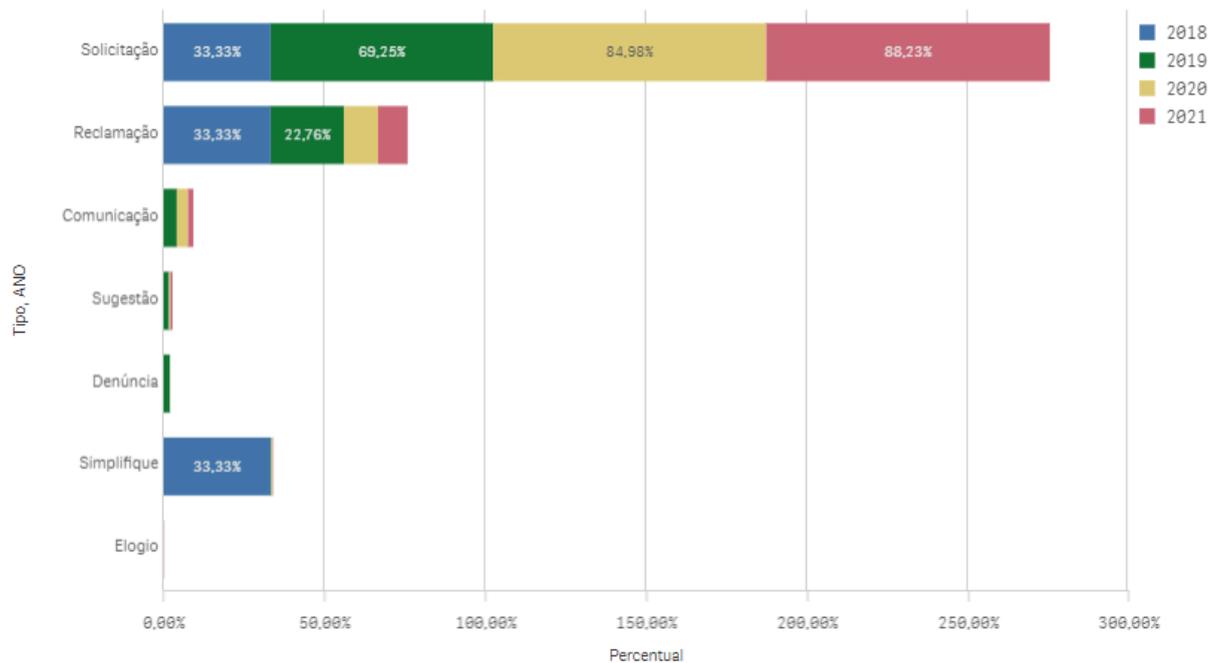


Gráfico 2 - Evolução Temporal da Proporção de cada *Tipo de Manifestação* por ano

### 2.3. Evolução Temporal por Subassunto

Os *Subassuntos* são utilizados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação. Consideramos, em sua maioria, que as manifestações classificadas com os *Subassuntos* “Cadastro”, “Erro no Sistema”, “GRU”, “Informação no Portal PF - Disponível” e “Informação no Portal PF - Ausência” são relativas às Unidades Centrais da PF, e as demais relacionadas a SRs ou Delegacias descentralizadas.

Para melhor entendimento e visualização dos gráficos, segue abaixo a forma como cada *Subassunto* foi categorizado:

- ❖ **Atendimento:** usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF.
- ❖ **Cadastro:** usuários alegam dificuldades relativas aos campos de cadastro de informações para obtenção de serviços da PF.
- ❖ **Controle migratório:** usuários apresentam questões sobre situações de entrada/saída do país.
- ❖ **Erro no Sistema:** usuários relatam dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços que solicitam à PF.
- ❖ **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.
- ❖ **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 não podem ser enviadas por meio da Plataforma Fala.BR.
- ❖ **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.
- ❖ **Prazo:** usuários manifestam-se sobre o lapso temporal despendido para a prestação ou entrega de serviço ou de alguma etapa deste.
- ❖ **Problema de agendamento:** usuários manifestam-se sobre dificuldades para encontrar vagas e/ou indisponibilidade do sistema da PF para realizar o agendamento.
- ❖ **Refúgio:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de refúgio nas etapas de competência da PF.

## EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

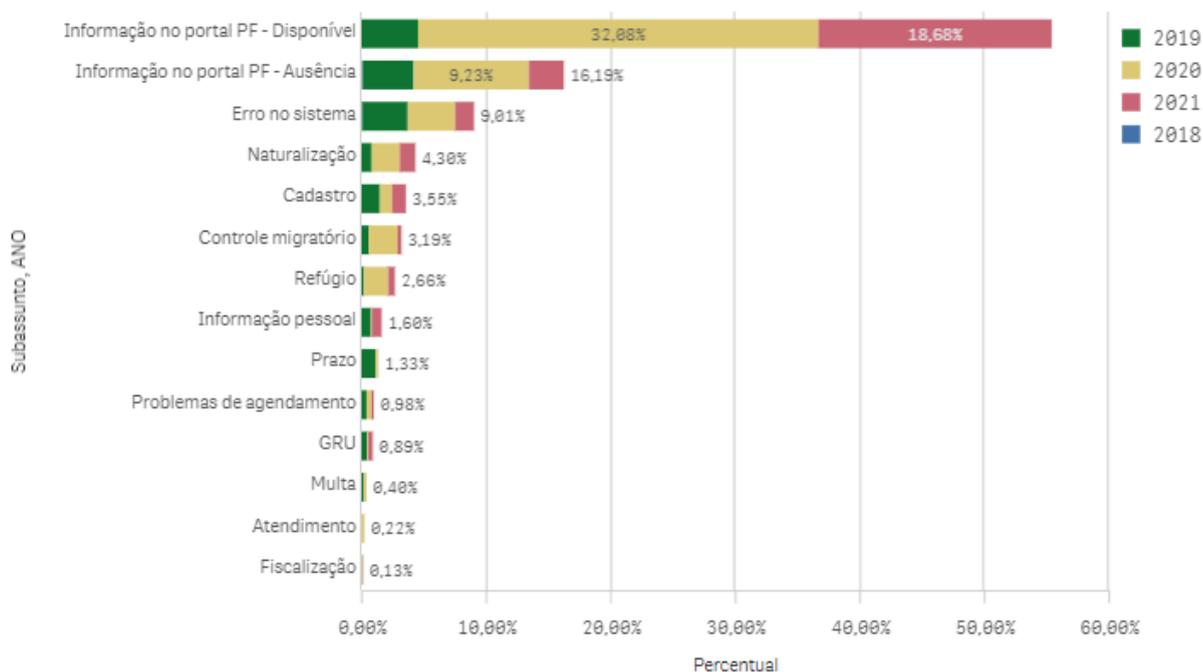


Gráfico 2 - Evolução Temporal de *Subassuntos*

Consoante ao gráfico acima, dessas **2.254** manifestações, que abrange todos os serviços da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, somente foram repassadas para a Divisão **44,72%**, visto que **55,28%** delas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria ao manifestante com informações contidas no Portal de Serviços da PF.

Da análise das manifestações entre 2019 e 2020, verifica-se aumento gradual com relação ao *Subassunto* “Informação no Portal PF - Ausência”, do que se infere a falta de informação no Portal de serviços da PF de informações buscadas por usuários da Plataforma Fala.BR. No entanto, em 2021, houve redução desse *Subassunto*.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações referentes ao ano de 2021:

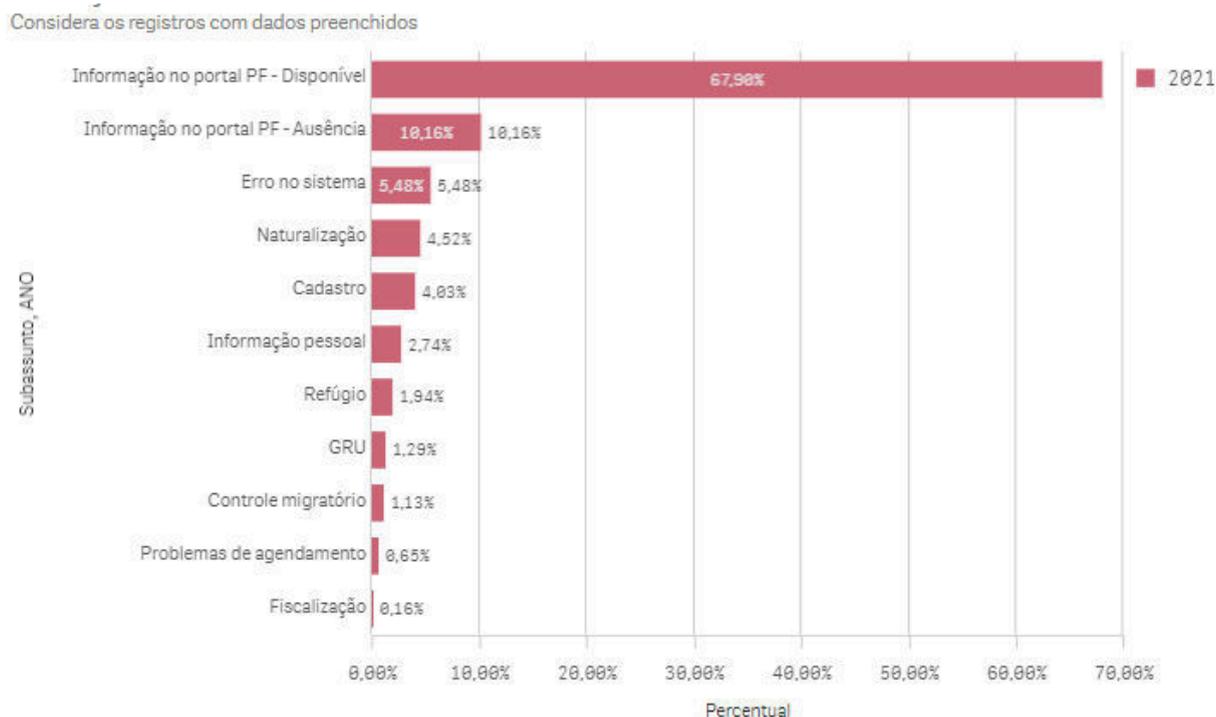


Gráfico 3- Distribuição de *Subassuntos* em 2021

Em 2021, conforme o gráfico acima, há menor quantidade de manifestações com o *Subassunto* sobre ausência de informação e aumento do *Subassunto* “Informação no Portal PF- Disponível”. Assim, apenas **199** manifestações não puderam ser respondidas diretamente pela Ouvidoria com as informações disponíveis no Portal gov.br/Portal da PF.

Em análise quantitativa com foco para as **199** manifestações do ano de 2021 não respondidas diretamente pela Ouvidoria, verifica-se que prevalece o *Subassunto* “Informação no portal PF - Ausência” (Link da lista com as **63** manifestações - [\[DRM\] Informação no Portal PF - Ausência](#)), sendo **90,48%** cadastradas como “solicitação”, **6,35%** como “reclamação”, **1,59%** como “sugestão” e **1,59%** como “comunicação” (solicitação anônima).

Quanto a “Erro no Sistema”, identificaram-se **34** manifestações, sendo que **52,94%** são solicitações, **38,24%** reclamações, **5,88%** comunicações (reclamações anônimas) e **2,94%** sugestões. Os teores das manifestações eram acerca de dificuldades para cadastro no sistema (CPF, nome); travamento no sistema identificados pelo próprio usuário; links com instabilidade, funcionalidades do formulário com falhas e dificuldades do usuário em entender qual o problema relacionado.

“Naturalização” possui **28** manifestações, divididas em **78,57%** solicitações e **21,43%** reclamações. Em sua maioria as manifestações versam sobre dificuldades dos usuários em compreender ou obter informações, assim como em relação ao prazo de andamento do processo no âmbito da PF.

“Cadastro” apresenta **25** manifestações, divididas entre solicitações (**80,00%**), reclamações (**16,00%**) e sugestões (**4,00%**).

Foram **17** manifestações classificadas com o *Subassunto* “Informação Pessoal”, sendo **100%** solicitações acerca de dados pessoais de ancestrais e recadastramento de estrangeiro.

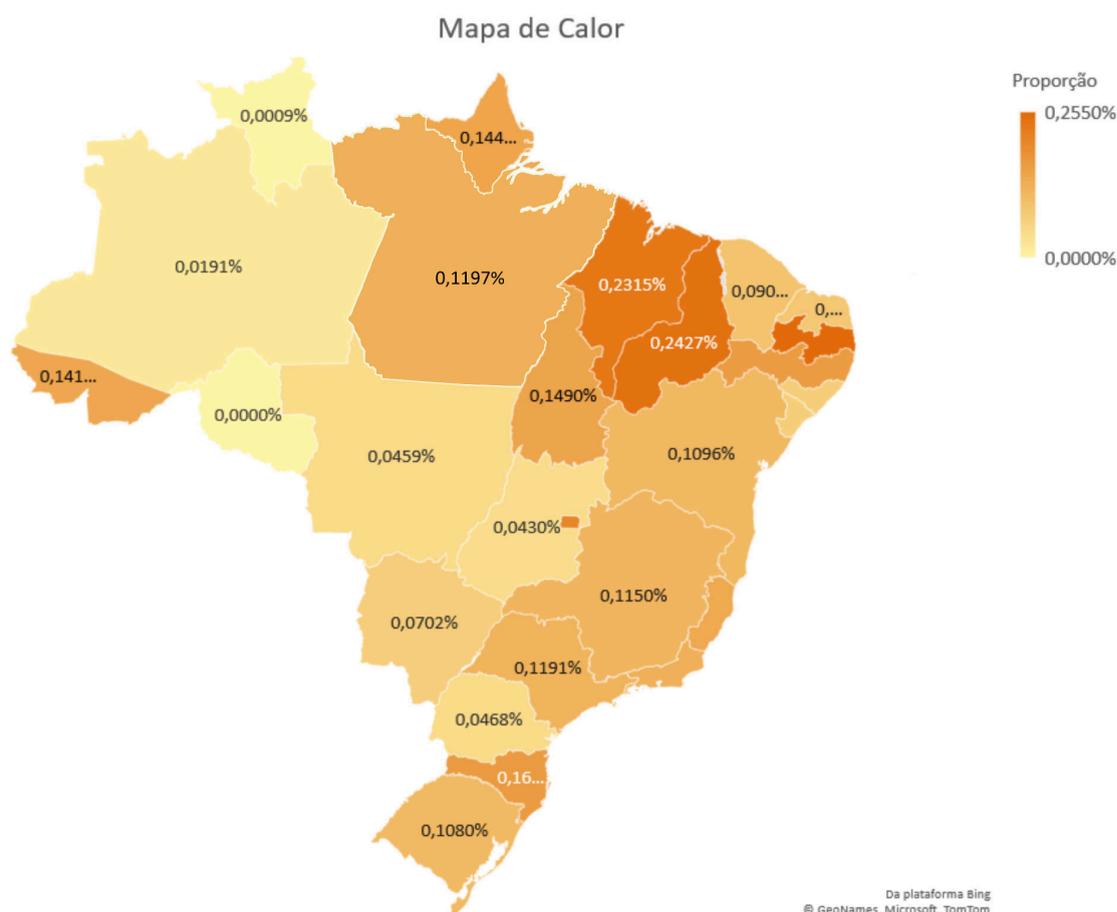
“Refúgio” apresenta **12** manifestações, divididas entre **83,33%** de solicitações e **16,67%** de reclamações. Em geral, referem-se a dificuldades dos manifestantes em entender as etapas do processo e a competência da PF e do CONARE.

As **8** manifestações classificadas como “GRU (Guia de recolhimento da União)” abrangem **62,50%** de solicitações e **37,50%** de reclamações. Basicamente, são problemas relativos ao pagamento da guia ou dificuldades para emissão desta.

O conjunto de **7** manifestações classificadas como “Controle Migratório” trata-se, em sua maioria, de solicitações de registros de entrada e saída do país, em razão de alegada dificuldade pelos usuários para solução da questão nos pontos de fiscalização aeroportuários.

Apesar de ser um problema constantemente registrado na Plataforma Fala.BR e merecedor de atenção especial, o *Subassunto* “Problemas de agendamento” computa apenas **4** manifestações (**50%** solicitações, **25%** reclamações e **25%** simplifique), pois praticamente todas as manifestações recebidas sobre o tema são cadastradas para as Superintendências, e não para a Divisão respectiva. No entanto, há várias manifestações que, embora cadastradas e enviadas para as Superintendências, também são enviadas à Divisão responsável, a fim de que tenham conhecimento do problema recorrente, bem como por tais manifestações também versarem sobre simplificação de procedimentos. Ocorre que estas não aparecem na estatística da Divisão, em razão do cadastro se referir à SR respectiva. De todo o modo, esse é um problema que merece atenção especial da Divisão, sugerindo-se a adoção de uniformização e/ou controle de âmbito nacional quanto aos procedimentos adotados pelas unidades para disponibilização de agendamentos, de forma a minimizar ou eliminar a dificuldade dos interessados na obtenção de datas disponíveis para realizar o serviço relacionado na unidade da Polícia Federal cabível.

## 2.4. Evolução Temporal por Unidades da PF



O mapa acima tem como fonte de dados o BI da Coordenação-Geral de Polícia de Imigração-CGPI/DIREX/PF, alimentado com dados dos **processos deferidos pelo Sistema de Registro Nacional Migratório-SISMIGRA**, relativos a procedimentos de obtenção de **Carteira de Registro Nacional Migratório-CRNM** e também o BI da Ouvidoria da Polícia Federal.

A metodologia de elaboração do mapa baseia-se na proporção entre a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo dos quatro anos que foram classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo” e a quantidade de processos do tipo mencionado (**processos deferidos pelo SISMIGRA**) acima.

A análise realiza um comparativo entre as unidades federativas, ao considerar a quantidade de manifestações de Ouvidoria atribuídas ao estado com os subassuntos indicados e a atividade desenvolvida por ele mensurada pela quantidade de processo deferidos no SISMIGRA, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Manifestações de Ouvidoria classificadas com Atendimento e Prazo}}{\text{Quantidade de deferimentos no SISMIGRA}} \times 100\%$$

Para melhor entendimento, usa-se o exemplo do estado do Amazonas, o qual conta com o total de **8** manifestações classificadas pela Ouvidoria como *Subassuntos* de “Atendimento” e “Prazo” (de acordo com os critérios já mencionados ao longo do relatório) e **41.930** deferimentos, segundo o Sistema de Registro Nacional Migratório - SISMIGRA.

Dessa forma, verifica-se que  $\frac{8}{41930} \times 100\% = 0,0191\%$  conforme apresentado no Mapa de calor acima.

Quanto maior a porcentagem, mais destacado encontra-se o estado. A partir dessas considerações, denota-se que as UFs com cores mais avermelhadas foram aquelas que, **proporcionalmente**, foram objeto de maior quantidade de manifestações na Ouvidoria.

Segue link de acesso à planilha contendo os dados utilizados para construção do mapa de calor acima ( [+](#) [DRM] Dados para criação do mapa de calor ).

### 3. RELATÓRIOS SOBRE AS SUPERINTENDÊNCIAS DA PF

Seguem links para acesso aos relatórios sobre as Superintendências da PF, também elaborados a partir de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, os quais podem ser de interesse das unidades centrais para verificação do panorama das unidades descentralizadas quanto à respectiva área de atuação, sobretudo quanto aos serviços prestados pela PF.

- ❖ [SR/PF/AC - Superintendência Regional de Polícia Federal no Acre.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/AL - Superintendência Regional de Polícia Federal em Alagoas.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/AM - Superintendência Regional de Polícia Federal no Amazona...](#)
- ❖ [SR/PF/AP - Superintendência Regional de Polícia Federal no Amapá.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/BA - Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/CE - Superintendência Regional de Polícia Federal no Ceará.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/DF - Superintendência Regional de Polícia Federal no Distrito F...](#)
- ❖ [SR/PF/ES - Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito S...](#)
- ❖ [SR/PF/GO - Superintendência Regional De Polícia Federal Em Goiás.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/MA - Superintendência Regional de Polícia Federal no Maranhã...](#)
- ❖ [SR/PF/MG - Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas G...](#)
- ❖ [SR/PF/MS - Superintendência Regional de Polícia Federal no Mato Gro...](#)
- ❖ [SR/PF/MT - Superintendência Regional de Polícia Federal em Mato Gr...](#)
- ❖ [SR/PF/PA - Superintendência Regional De Polícia Federal no Pará.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/PB - Superintendência Regional De Polícia Federal na Paraíba .pdf](#)
- ❖ [SR/PF/PE - Superintendência Regional de Polícia Federal em Pernambu...](#)

- ❖ [SR/PF/PI - Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí .pdf](#)
- ❖ [SR/PF/PR - Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/RJ - Relatório da Ouvidoria sobre Unidades\\_Serviços da Polícia ...](#)
- ❖ [SR/PF/RN - Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Gran...](#)
- ❖ [SR/PF/RO - Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondôni...](#)
- ❖ [SR/PF/RR - Superintendência Regional de Polícia Federal em Roraima....](#)
- ❖ [SR/PF/RS - Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grand...](#)
- ❖ [SR/PF/SC - Superintendência Regional de Polícia Federal em Santa Cat...](#)
- ❖ [SR/PF/SE - Superintendência Regional de Polícia Federal em Sergipe.pdf](#)
- ❖ [SR/PF/SP - Relatório da Ouvidoria sobre Unidades e Serviços da Políci...](#)
- ❖ [SR/PF/TO - Superintendência Regional de Polícia Federal no Tocantins ...](#)

## 4. CONCLUSÃO

Da análise dos dados apresentados, é possível construir um panorama sobre o desempenho da unidade da PF objeto deste relatório, quanto aos serviços por ela prestados, na visão do usuário que utiliza a Plataforma Fala.BR.

Com base nesse panorama, é possível identificar avanços obtidos, assim como a necessidade de melhorias a serem implementadas na prestação dos serviços, com vistas a melhor satisfação dos usuários.

Assim, esta Ouvidoria da Polícia Federal conclui este relatório, com o fornecimento de subsídios à unidade que possam auxiliar na melhoria da prestação de seus serviços e facilitar o acesso e a defesa dos direitos dos usuários, bem como coloca-se à disposição para maiores detalhamentos e tratativas posteriores com este fim.

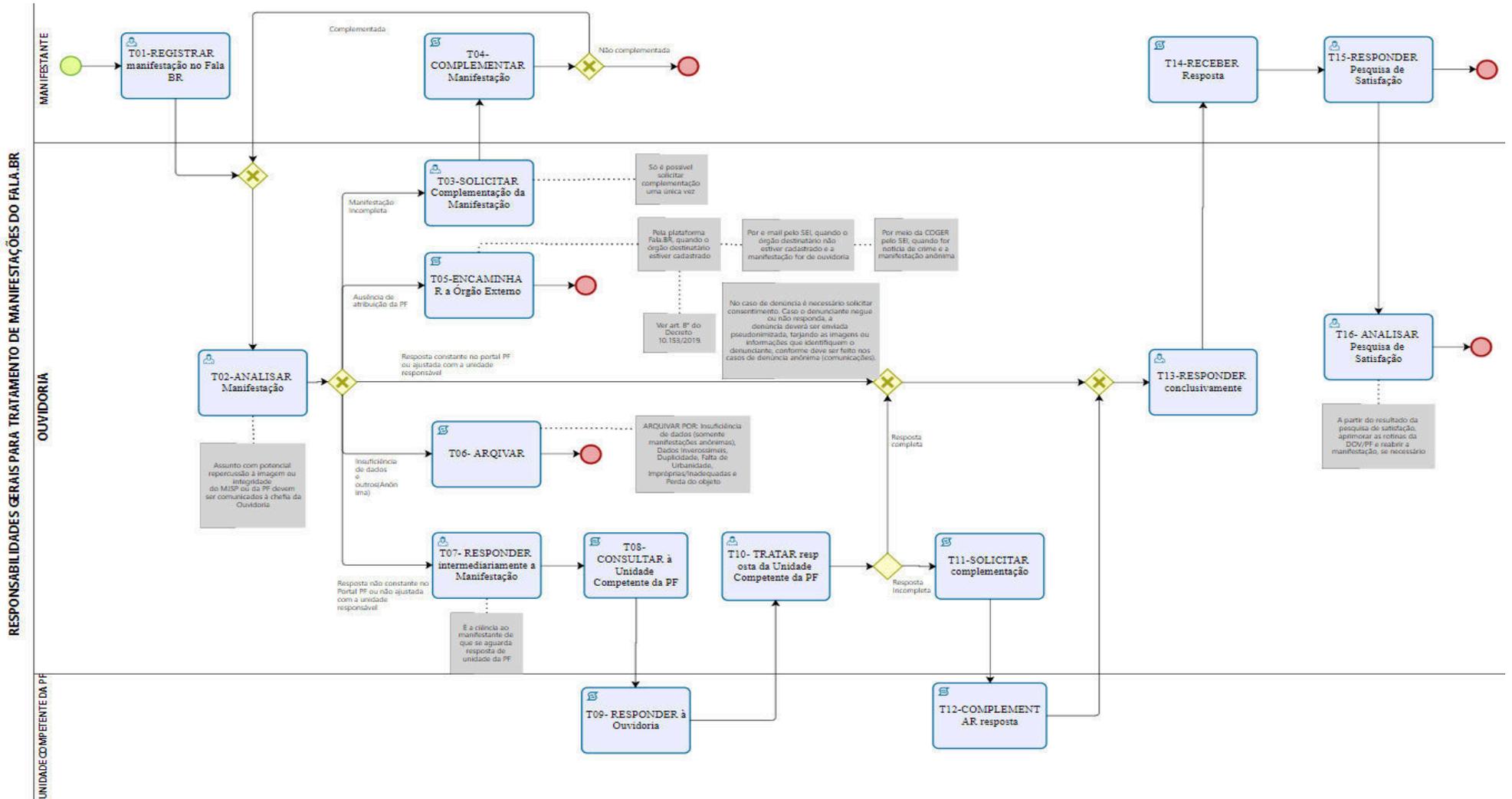
## 5. REFERÊNCIAS

Guia PMBOK® 6a. ed. – EUA: Project Management Institute, 2017. BORGES, Carlos; ROLLIM, Fabiano.

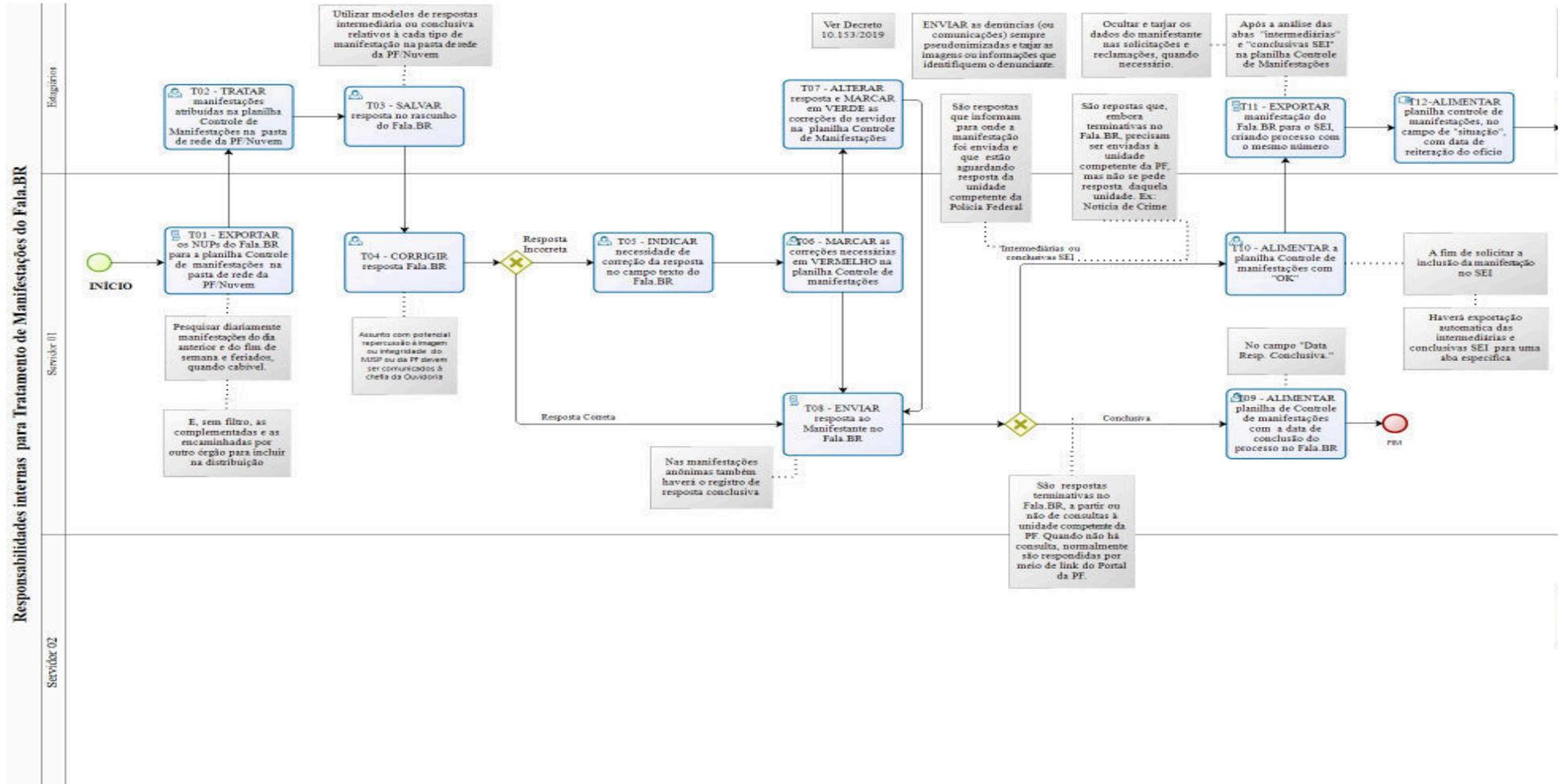
BI OUVIDORIA - Painel de Manifestações: banco de dados preparado pela Polícia Federal. Disponível em: acesso restrito. Acesso em: 22 out. 2021

# Anexo III - Fluxogramas de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da PF

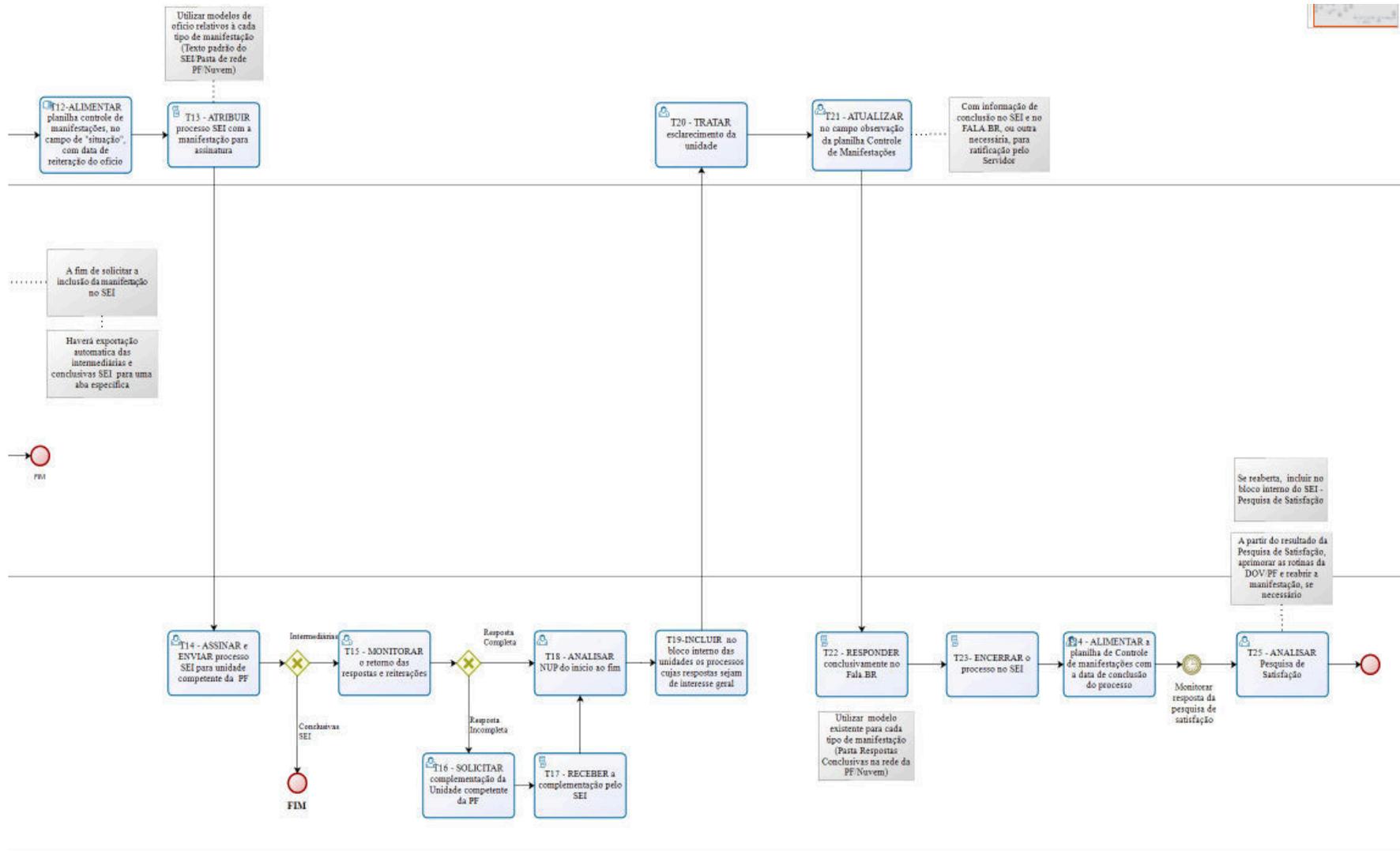
## Responsabilidades Gerais para Tratamento de Manifestações do Fala.BR



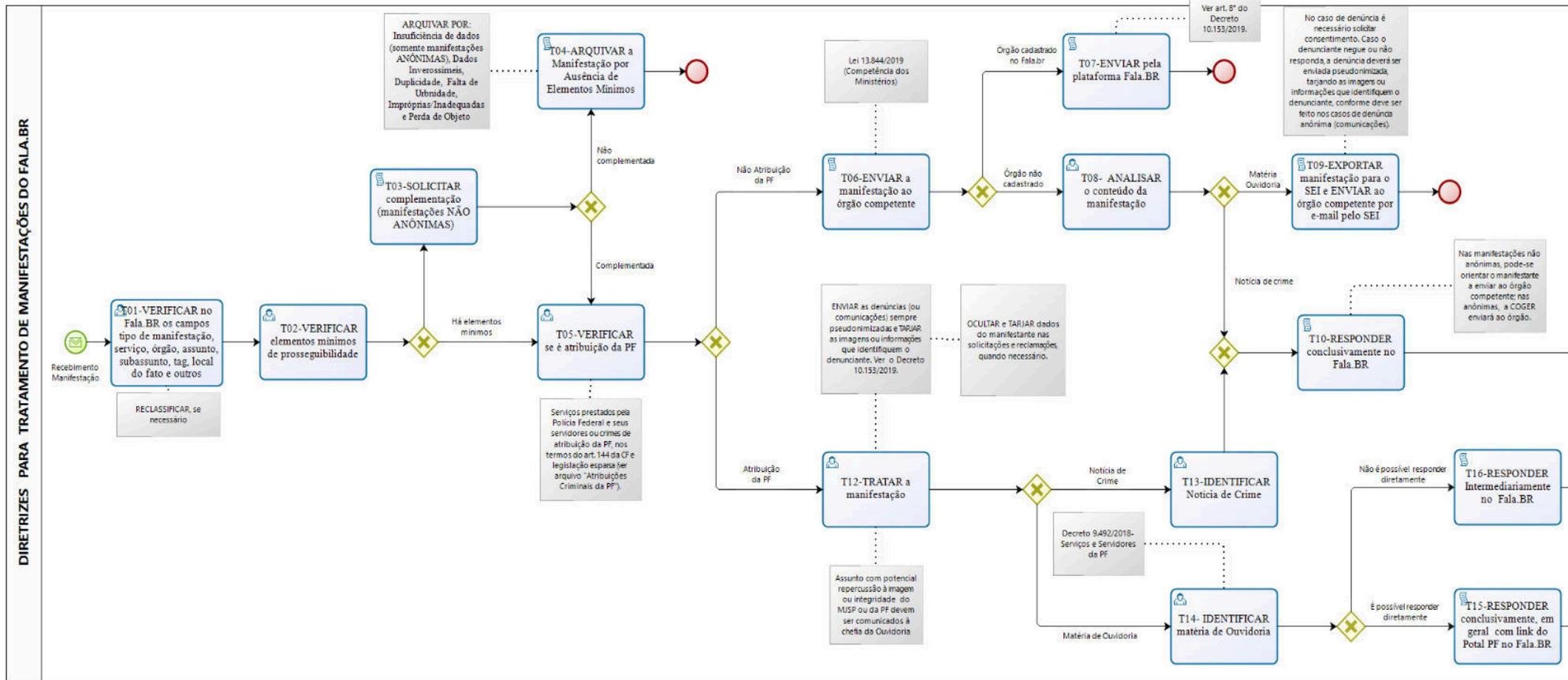
## Responsabilidades Internas da DOV/PF para tratamento de Manifestações do Fala.BR (parte 1 de 2)



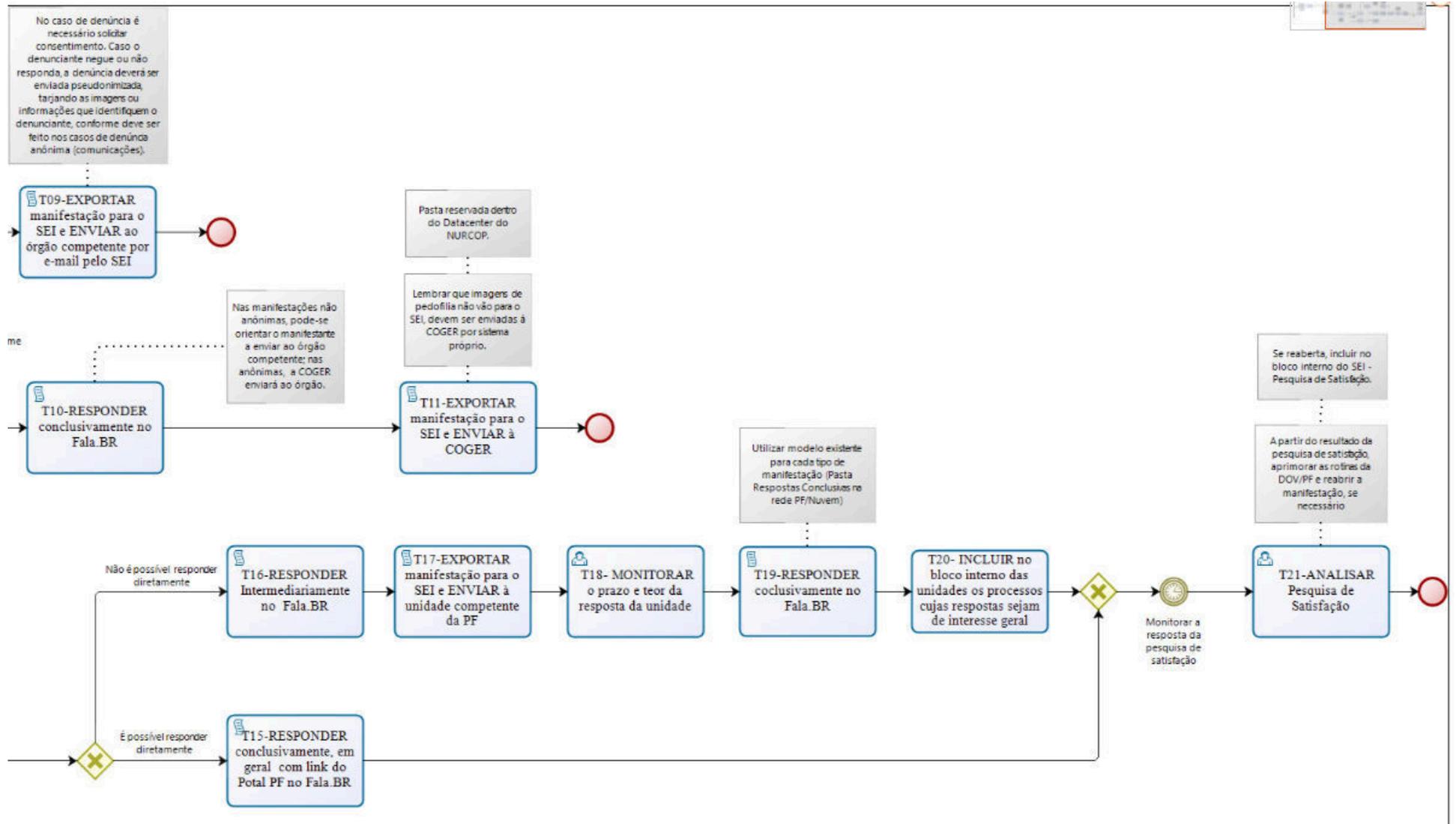
## Responsabilidades Internas da DOV/PF para tratamento de Manifestações do Fala.BR (parte 2 de 2)



## Diretrizes para Tratamento de Manifestações do Fala.BR (parte 1 de 2)

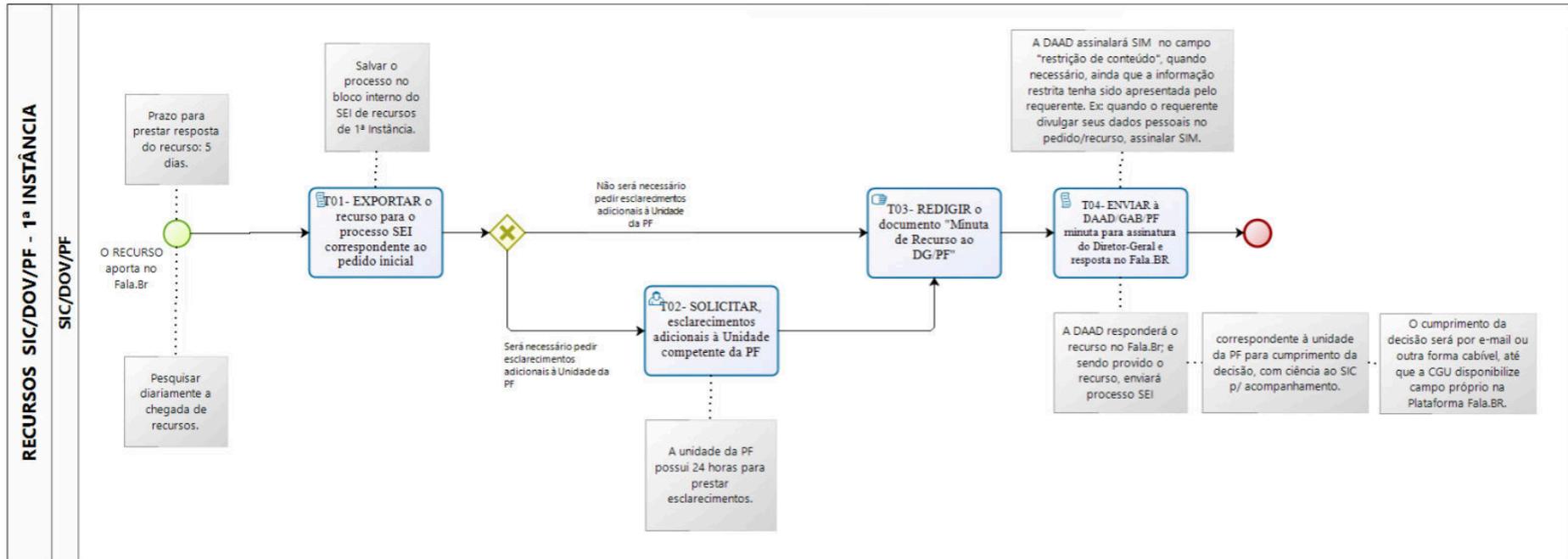


## Diretrizes para Tratamento de Manifestações do Fala.BR (parte 2 de 2)

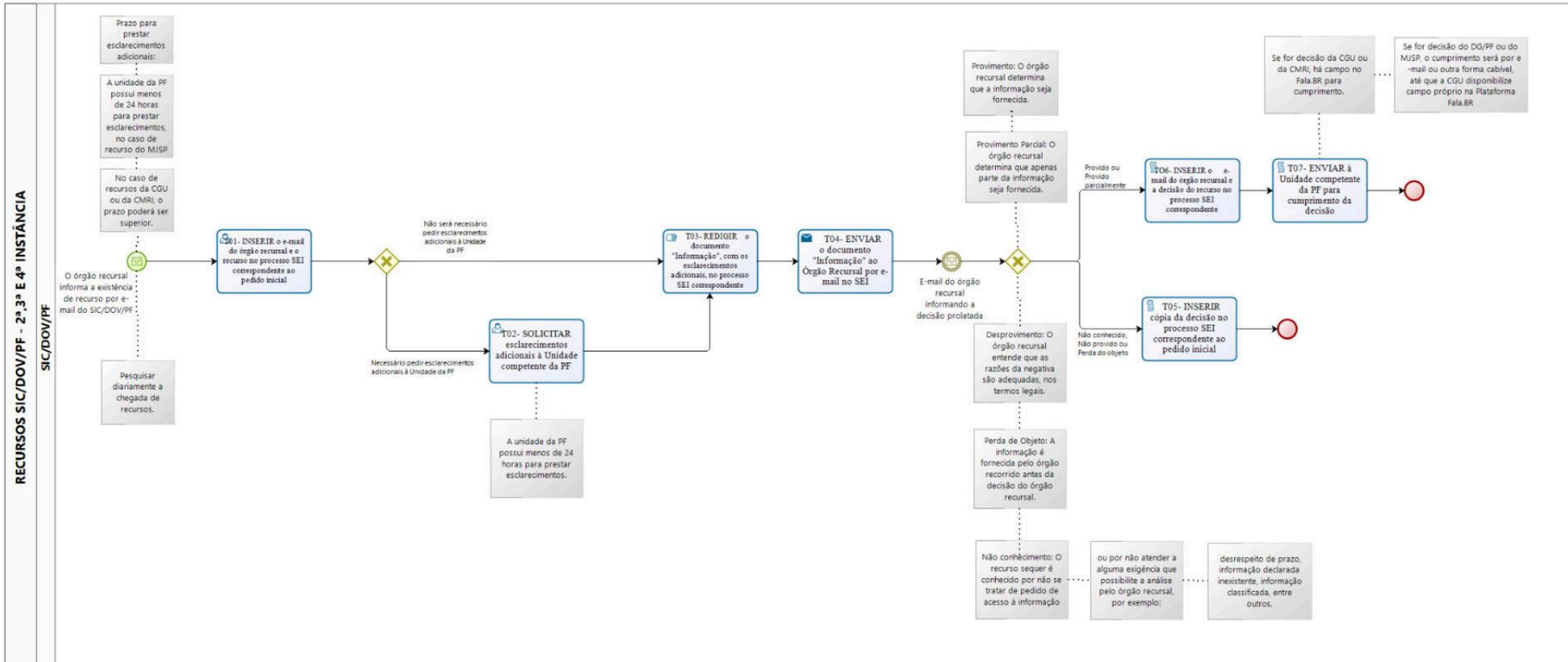




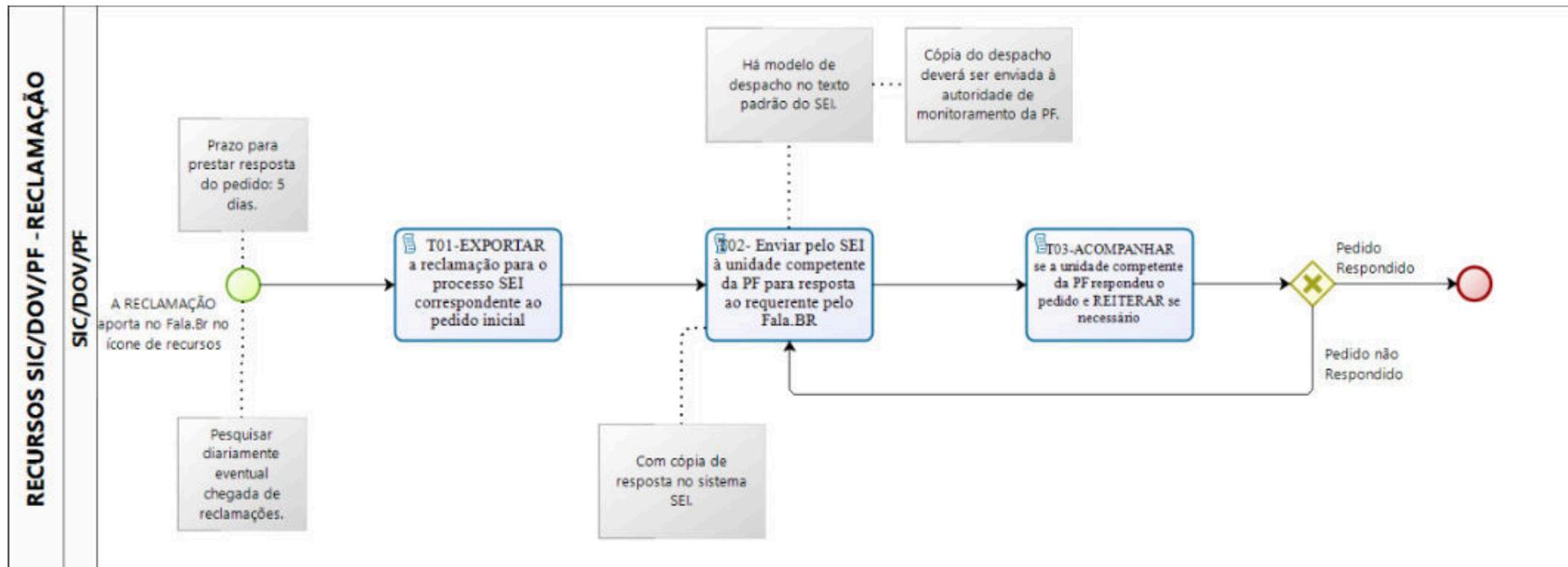
## Recursos - SIC/DOV/PF - 1º instância



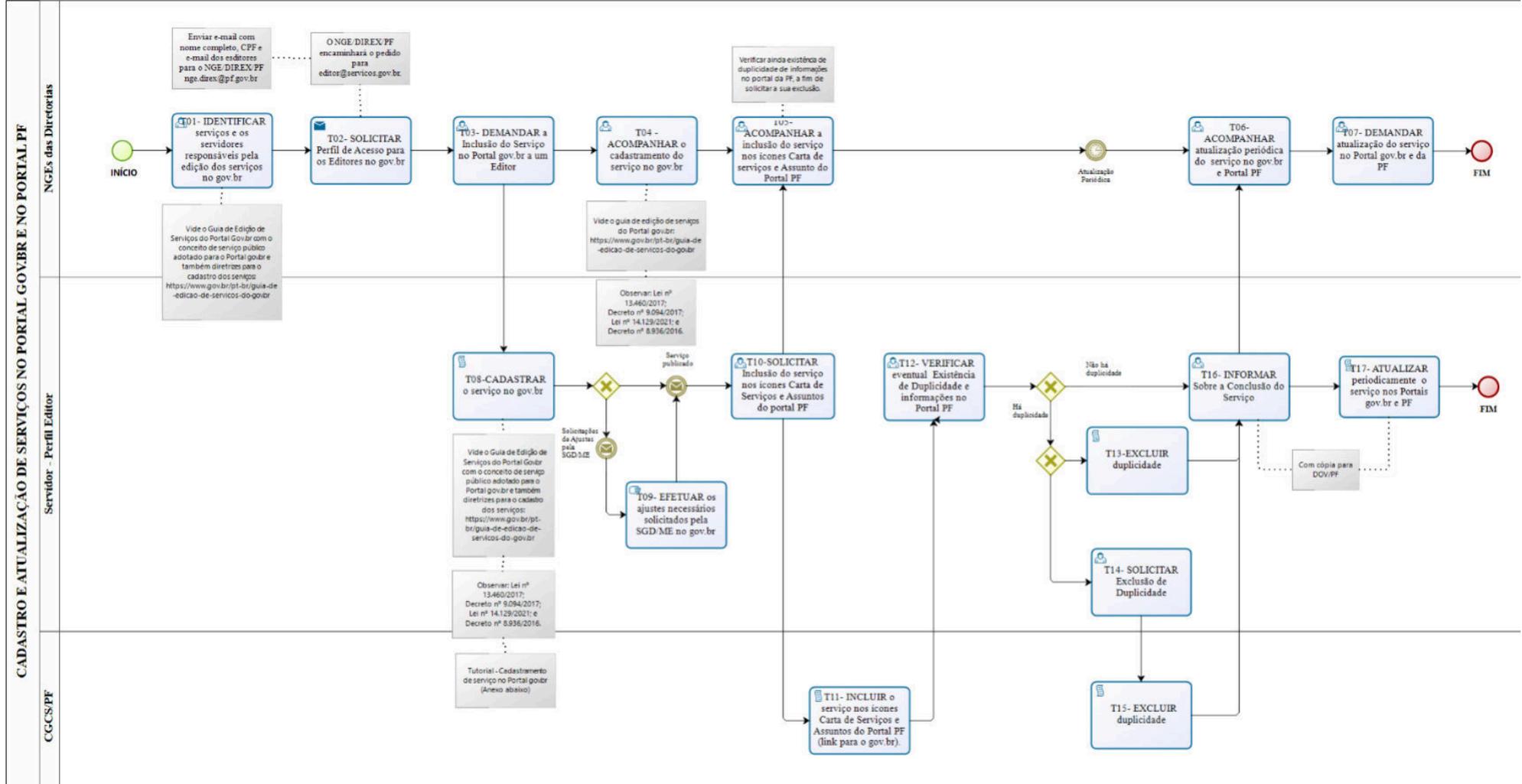
## Recursos - SIC/DOV/PF - 2º, 3º e 4º instância



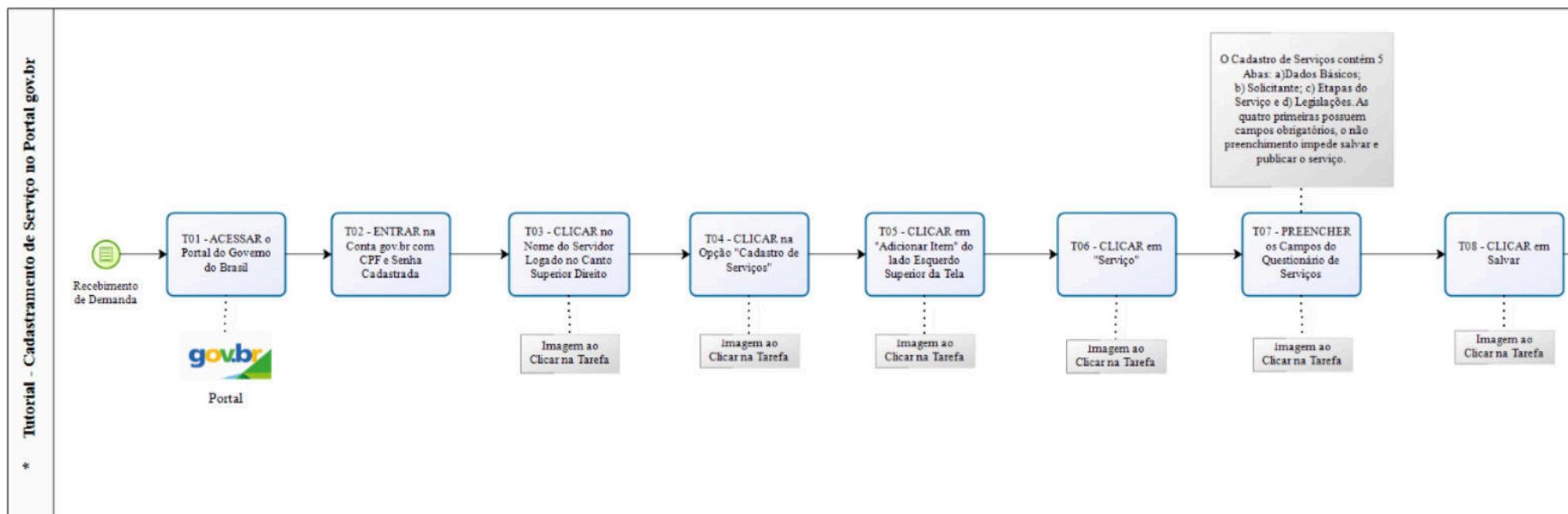
## Recursos - SIC/DOV/PF - Reclamação



## Cadastro e Atualização de Serviços no Portal GOV.BR e no Portal PF (parte 1 de 3)



## Tutorial - Cadastramento de Serviço no Portal gov.br (parte 2 de 3)



## Tutorial - Cadastramento de Serviço no Portal gov.br (parte 3 de 3)

