

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ouvidoria da Polícia Federal-PF

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 tecnologia como ferramenta de incremento da qualidade e eficiência da Ouvidoria.

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 ferramenta de *BI-Business Intelligence*, com o objetivo de organizar os dados quantitativos gerados diariamente pela Ouvidoria e possibilitar a realização de análises qualitativas de forma rápida e estruturada. Análises estas que abrangem desde visualizações de dados com o simples quantitativo total de manifestações recebidas, até gráficos com filtros que permitem o entendimento do teor das manifestações, além de indicarem as unidades com atribuições para tratamento destas.

Contudo, para que essa análise qualitativa e quantitativa pudesse ser feita, foi previamente estabelecida metodologia para classificação das manifestações, mediante a definição de parâmetros para preenchimento de campos cadastrais na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR relativos a “Serviços”, “Órgão de Interesse”, “Assuntos”, “Subassuntos” e “TAG”.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento das análises iniciou-se com a definição e atribuição de classificações por esta Ouvidoria aos citados 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.

Para tanto, criou-se planilha (Anexo II - link para acesso - [Cópia de Planilha Serviços, Assuntos, Subassuntos e Tags - 2021](#)) com os critérios para classificação dos campos cadastrais das manifestações na Plataforma Fala.BR, a fim de padronizar a forma de classificação e agilizar o processo de análise das manifestações. Essa categorização foi e é realizada pelo preenchimento de campos editáveis no próprio Fala.BR. Com isso, por meio dos filtros elaborados no Dashboard do BI, é possível agrupar manifestações com similitude, compreender os dados e as informações geradas com maior clareza, bem como realizar análises e relatórios mais qualitativos sobre os serviços e atividades prestadas pela unidades da PF, não se limitando a dados quantitativos como a maioria das ferramentas de BI desenvolvidas.

Embora alguns campos de cadastro já venham preenchidos pelos manifestantes, a Plataforma 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.

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 ÓRGÃO 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 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.

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 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 inúteis.

Após a fase de revisão das manifestações, foram exportadas planilhas da Plataforma Fala.BR com os dados destas para uma plataforma de interatividade construída pela Ouvidoria da PF, conhecida como ferramenta de *BI - Business Intelligence* da Ouvidoria, para divulgar e tornar mais visual o trabalho exercido pela unidade e facilitar a emissão de relatórios, sem que dados pessoais e demais dados restritos sejam informados..

Business Intelligence é um tipo de processo de coleta, tratamento, monitoramento e demonstração de dados ou informações que auxiliam a gestão de alguma atividade, no caso a prestação de serviços pela PF. Utilizou-se a ferramenta de *BI Qlik Sense* para a construção de um dashboard (interface gráfica), que teve por objetivo a qualificação dos dados recebidos pela Ouvidoria.

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; unidade da PF responsável pelo tratamento do tema, detalhamento do objeto da manifestação, por meio do subassunto, quanto a dificuldades relativas a atendimento, agendamento, prazo etc.

Para uma melhor organização de todo processo criativo, a apresentação do *BI* será dividida em tópicos, com a visualização da interface do *BI* e o detalhamento de suas funcionalidades atreladas às classificações estabelecidas pela Ouvidoria da PF, consoante filtros executados na ferramenta, nos termos do ANEXO I.

2. Histórico da implementação:

Apesar da idealização e do início da criação do *BI* da Ouvidoria ter ocorrido em 2019, o projeto teve impulso somente em meados de 2020, após a Ouvidoria da PF lograr êxito em compor o seu efetivo, haja vista que anteriormente o trabalho da Ouvidoria era realizado com o apoio de servidores temporários na unidade.

A construção do *BI* da Ouvidoria da PF pode ser dividida em 3 etapas: a primeira, relativa à construção do Dashboard e à elaboração dos painéis iniciais em 2019; a segunda, com a retomada do projeto no segundo semestre de 2020, quando houve decisão pela alteração das informações a serem inseridas nos campos cadastrais das manifestações na Plataforma Fala.BR, com a definição de nova metodologia de classificação, e pela revisão de todas as manifestações constantes da referida Plataforma, exceto aquelas que foram arquivadas. A metodologia de classificação adotada baseou-se nas informações a serem cadastradas nos campos *Serviço*, *Assunto*, *Subassunto* e *TAG* para servir como base de dados para os filtros presentes no Painel *BI* construído. A terceira etapa, correspondeu à extração de planilhas do Fala.BR, após a revisão de todas as manifestações, para inserção dos dados no *BI* da Ouvidoria da PF, bem como à atualização das interfaces do *BI* e à criação de novos filtros para este, a fim de proporcionar os mais variados resultados e melhor visualização para elaboração de detalhados relatórios de gerenciais sobre as unidades da PF, com informações quantitativas e qualitativas mais precisas.

Consoante histórico apresentado no tópico anterior sobre a “descrição da prática”, definida a metodologia para classificação dos campos cadastrais, realizou-se a revisão no Fala.BR dos campos cadastrais editáveis de cerca de **50.887** manifestações, relativas ao período de 2018 a dezembro de 2021.

Posteriormente, foram atualizadas as interfaces e criados novos filtros para o *BI*, a fim de proporcionar melhor visualização e pesquisas com os mais variados resultados para elaboração de detalhados relatórios de gestão sobre as unidades da PF, com informações quantitativas e qualitativas mais precisas. Na primeira etapa, o *BI* apresentava apenas informações básicas, daí a necessidade de atualização, com base na nova metodologia de classificação inserida no Fala.BR, o que não afasta a constante verificação da necessidade de implementação de melhorias. Por exemplo, no transcorrer dos trabalhos verificou-se que apenas com a informação do “local do fato” não era possível distinguir as atribuições das unidades centrais da PF e das unidades descentralizadas, por isso o *BI* deveria apresentar filtros que demonstrassem essa distinção, a qual é essencial no âmbito da PF para definir a atribuição para tratamento de eventuais adversidades identificadas na prestação dos serviços. Outro exemplo de filtro criado, diz respeito à demonstração da evolução temporal das manifestações consoante assunto pesquisado, considerando que se observou a necessidade de acompanhar qual a incidência de determinados temas nas unidades ao longo dos anos.

O *BI* deixou claro que as informações geradas por ele, a partir da análise das manifestações cadastradas no Fala.BR, deveriam ser compartilhadas com as demais unidades da PF, por meio de relatórios e consultas à própria ferramenta, a fim de auxiliar os gestores das unidades centrais e descentralizadas (27 Superintendências e 96 delegacias descentralizadas) a entender as necessidades dos usuários e melhorar a prestação de serviços.

Dessa forma, a Ouvidoria por ser instância de controle e participação social que serve de elo entre a instituição e usuário, planejou essa interface gráfica, por meio do *BI*, para 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 destas e de suas funções, contribuindo a Ouvidoria com mais vigor para sedimentar o papel da PF como uma polícia democrática, cidadã e respeitadora dos direitos humanos.

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 no *BI* são criativos e inovadores, ainda que a ferramenta de *BI* tenha sido gerada a partir de informações extraídas da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório para todos os órgãos do Poder Executivo federal.

A metodologia empregada para classificação das manifestações e a especificidade e clareza dos gráficos relativos aos assuntos permite a identificação de assuntos relevantes do órgão, e consoante assunto atribuído, fazer a correta e célere distribuição à unidade da PF competente para tratamento e solução da demanda, possibilitando o atendimento das necessidades de outros usuários com demandas semelhantes. Permite, ainda, avaliação temporal dos assuntos objetos de manifestações e sua distribuição entre as unidades, de forma a possibilitar a identificação de adversidades e de soluções para problemas enfrentados, além do acompanhamento pelos gestores e superiores do trabalho desenvolvido, o que foi uma grande inovação.

O *BI* também inovou ao possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais às unidades da PF, não se limitando ao mero acesso visual pelos gestores de dados quantitativos. Enfim, por meio das diferentes interfaces de visualização e da grande quantidade de possibilidades de pesquisas apresentadas pelos filtros, foi possível a emissão de relatórios direcionados aos gestores da PF, permitindo tomada de ações mais eficientes e direcionadas às necessidades dos usuários.

3.2. Custo-benefício

É alta a relação custo-benefício, visto que o projeto foi desenvolvido simultaneamente às atividades regulares, pelo efetivo da Ouvidoria e por mais um servidor de outra unidade, que foi responsável pela criação do *BI* e implementação da sua parte tecnológica.

O benefício foi o acesso direto à ferramenta de *BI* e a entrega de relatórios com informações relevantes e detalhadas acerca de atividades e serviços prestados pela PF, com base nas adversidades apontadas pelos usuários, sem exposição de seus dados, a partir de informações constantes do Fala.BR, previamente organizadas e classificadas de forma inovadora pela Ouvidoria da PF, com o seu efetivo disponível, sem nenhum custo adicional para o órgão.

3.3. Impacto da iniciativa/contribuição para a efetividade

Há impacto nas atividades da PF por possibilitar, por meio de consulta direta ao *BI* ou dos relatórios gerados, 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 dos serviços e de suas funções, desenvolvendo a capacidade institucional e a melhoria da gestão do órgão e das entregas aos usuários, de forma segura e a partir da tecnologia existente.

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.

Destaca-se que, o *BI* auxiliou na elaboração de relatórios gerenciais da PF por permitir melhor visualização das informações da Plataforma Fala.BR, por meio de interfaces gráficas, possibilitando agregar informações qualitativas 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. Ademais, identificou pontos de melhoria, seja no atendimento, no prazo da prestação do serviço ou na disponibilização de informações na Carta de Serviço do órgão.

Portanto, o *BI* é efetivo ao fornecer informações relevantes sobre os serviços, com base nas adversidades apontadas pelos usuários, sem expor seus dados, sendo capaz de gerar melhorias na gestão do órgão e na prestação dos serviços, em benefício dos usuários.

3.4. Simplicidade e Replicabilidade

O *BI* foi elaborado a partir de informações constantes da Plataforma Fala.BR, que são inseridas na ferramenta, sem nenhum custo adicional ao órgão e identificadas por meio de filtros.

Para tanto, basta ao órgão definir o grupo de assuntos considerados relevantes e cadastrar para cada assunto, como subassuntos respectivos, um identificador que possa proporcionar melhorias em seus serviços. E, com base nesses dados, classificar as manifestações que aporem 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, é possível a criação do Dashboard na ferramenta de *BI* de preferência da instituição e a elaboração de filtros que atendam às suas necessidades, a partir das demandas dos manifestantes e dos gestores, podendo ser replicado por qualquer órgão que utilize a Plataforma Fala.BR.

Diante do exposto, percebe-se que as práticas descritas, as quais foram desenvolvidas e aplicadas por esta Ouvidoria, atendem aos propósitos apresentados e possibilitam melhorias na gestão dos órgãos, e, por conseguinte, das entregas ofertadas por estes aos usuários de seus serviços, a partir da tecnologia disponível e com toda a segurança necessária, haja vista que não são expostos dados pessoais nem o teor das manifestações, mas apenas dados gerenciais.

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 - Imagens para visualização do BI da Ouvidoria com as respectivas legendas.

1. Dashboard

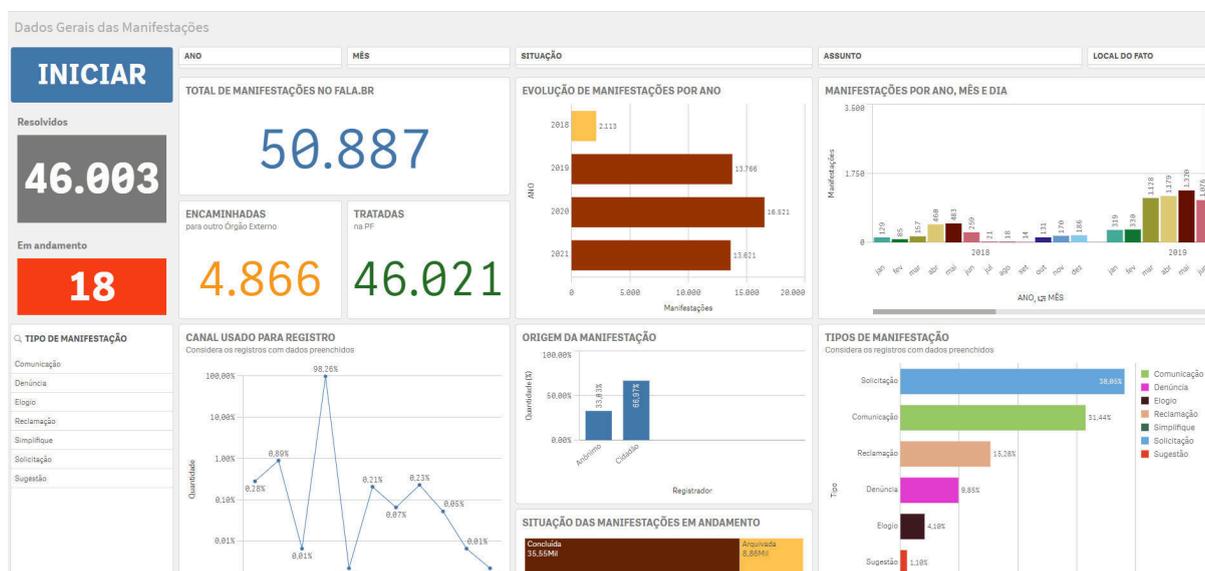


Imagem 1 - Interface “Dados Gerais das Manifestações”

Como se pode observar, a interface gráfica do BI baseia-se nos dados quantitativos e nas classificações criadas pela Ouvidoria da PF. Na primeira tela, os dados quantitativos das manifestações são apresentados em destaque da seguinte forma: o total (tratadas na PF e enviadas para outro órgão externo), canal de registro, evolução por ano, origem, tipo e especificação por ano, mês e dia. A parte mais importante dessa plataforma é a sua interatividade com as classificações criadas pela Ouvidoria por meio de filtros. Tipos de manifestações, assuntos, subassuntos, TAG (com a indicação das unidades com atribuição para tratar do tema) são relacionados com ano, mês e local do fato, ou seja, relaciona-se o teor da manifestação a dados cadastrais da Plataforma Fala.BR em um dashboard interativo e gráfico.

2. Principais filtros utilizados nos relatórios (2018 a 2021)

2.1. Tipos de Manifestação (Imagem 1)

Neste filtro podemos observar quatro tipos de gráfico: um sobre a evolução temporal da proporção de cada tipo por ano (mostra do total de manifestações do ano, quanto cada tipo representa), outro sobre a evolução temporal da distribuição de cada tipo, outro sobre a evolução da origem das manifestações e, por último, a evolução do canal de registro. Essa interface nos permite avaliar quais tipos de manifestações são mais recorrentes na Ouvidoria, além de permitir a análise temporal destas, sendo essenciais para a elaboração dos relatórios de gestão.

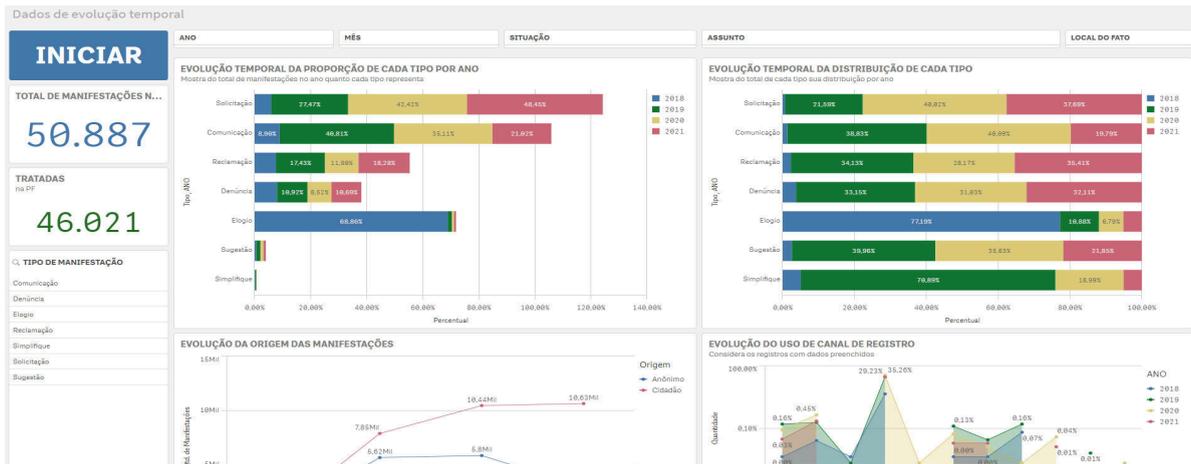


Imagem 1 - Interface “Dados de Evolução Temporal”

2.2. Assuntos Tratados nas Manifestações (Imagem 2)

Uma das principais inovações da PF foi a sistematização das classificações das manifestações de Ouvidoria, sobretudo os Subassuntos, aos quais foram atribuídos critérios 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. Com a interface abaixo, é possível criar indicadores de gestão devido à funcionalidade proporcionada pelas classificações relativas a Assuntos e Subassuntos. Pode ser gerado um ranking dos subassuntos de maior relevância para determinada unidade da PF, possibilitando direcionamento de recursos para melhor gestão dos serviços prestados.

Ademais, aliado a filtros presentes em outras interfaces, por exemplo UF da PF (o qual corresponde ao TAG do Fala.BR), é possível identificar quais subassuntos devem demandar mais atenção de uma unidade. Para exemplificar, podemos selecionar filtro com a UF da PF correspondente à Divisão de Passaporte-DPAS/CGPI/DIREX/PF, e identificar qual o subassunto de destaque (ex: informação no Portal - ausente) e partir daí verificar que é necessário disponibilizar informações sobre o tema no Portal da PF.

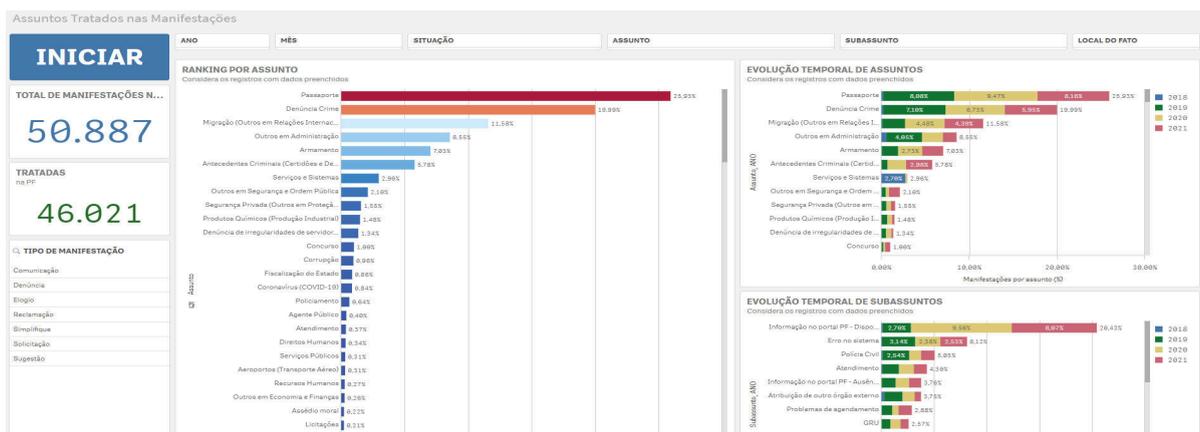


Imagem 2 - Interface “Assuntos Tratados nas Manifestações”

2.3. Distribuição Interna das Manifestações (Imagem 3)

Nesta interface, o principal indicador observado é a distribuição das manifestações entre as unidades da PF. Nele podemos visualizar a quantidade de manifestações distribuídas às unidades centrais da PF e às unidades descentralizadas, além do volume destas por região.

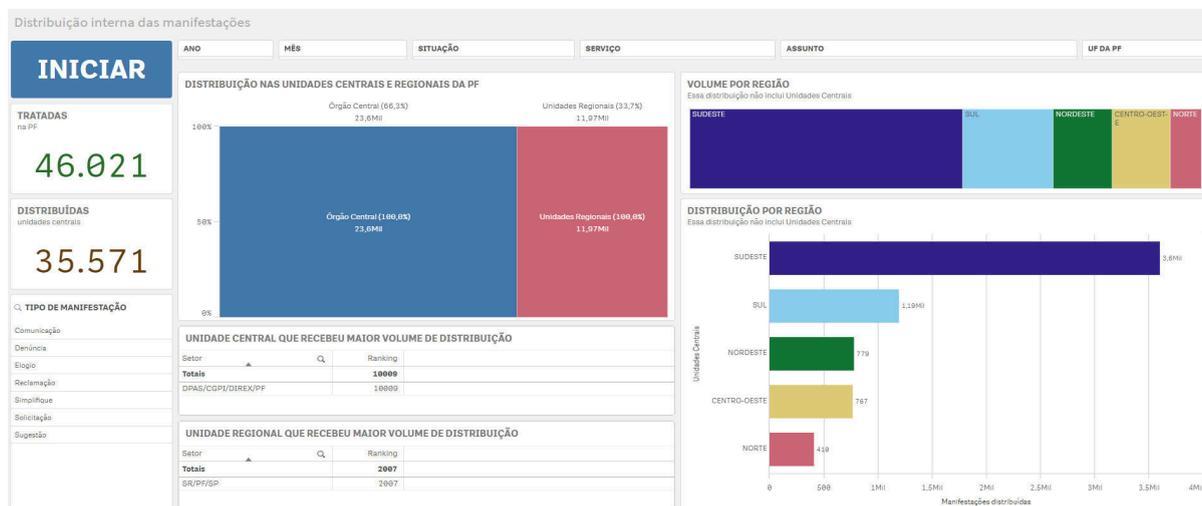


Imagem 3 - Interface “Distribuição Interna das Manifestações”

2.4. Distribuição nas Unidades Centrais (Imagem 4)

Esta interface permite a visualização mais detalhada da distribuição das manifestações com o foco nas unidades centrais da PF. Aqui podemos extrair dados quantitativos de cada unidade, observar a evolução do número de manifestações durante os anos e sua distribuição, o que posteriormente permite a criação de indicadores a partir de análise qualitativa desses dados. Um exemplo de dado que pode ser extraído por meio dessa interface é a quantidade de manifestações atribuídas às unidades centrais da PF relativas à determinada situação, nos termos da imagem 2, se adicionado o filtro correspondente (exemplo de filtro com subassunto: informação ausente no Portal da PF), o que permite o tratamento do tema identificado (exemplo: no caso de informação ausente no Portal da PF, é possível a inclusão do tema ausente no referido Portal).

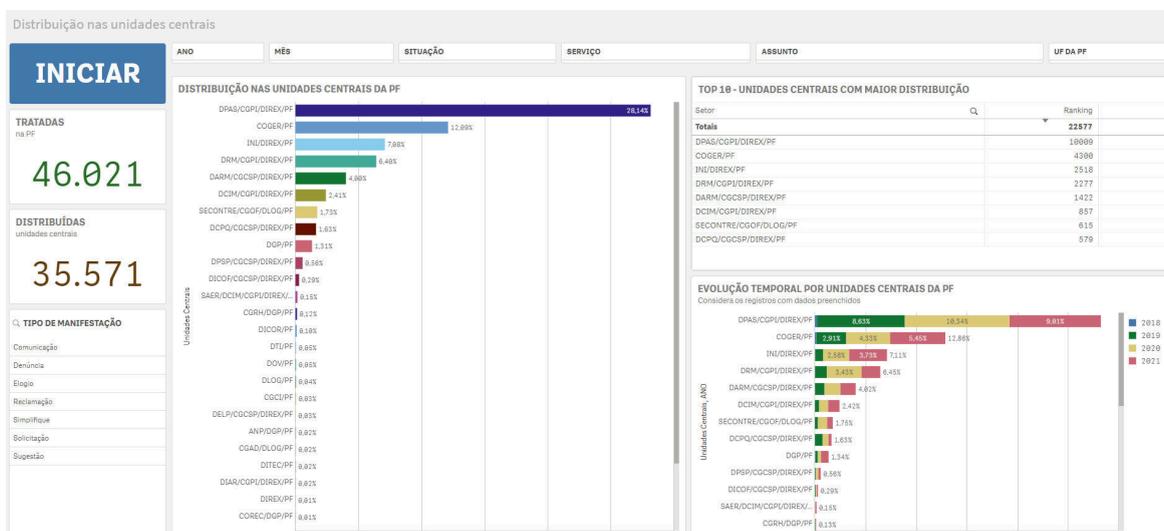


Imagem 4 - Interface “Distribuição nas Unidades Centrais”

2.5. Distribuição nas Unidades Descentralizadas (Imagem 5)

Esta interface permite a visualização mais detalhada da distribuição das manifestações com o foco nas unidades descentralizadas da Polícia Federal. Assim como na interface do tópico acima, conseguimos notar a evolução temporal nas Superintendências de Polícia Federal e a distribuição de manifestações. Em primeira análise pode-se observar apenas dados quantitativos, mas aliado à análise de outras interfaces podemos extrair dados qualitativos que auxiliaram e continuam auxiliando a construção de relatórios de gestão, consoante exemplo no tópico anterior.

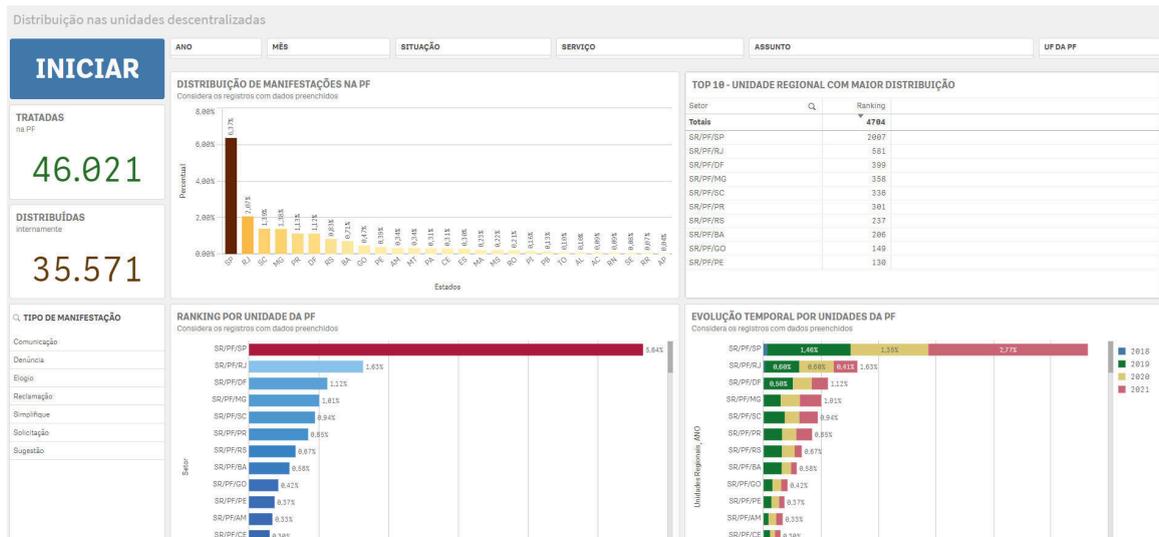


Imagem 5 - Interface “Distribuição nas Unidades Descentralizadas”

2.6. Estados e Municípios das Manifestações (Imagem 6)

Esta página permite constatar a quantidade de manifestações separadas de acordo com a localização descrita no campo Local do Fato. Dessa forma, é possível identificar o volume de manifestações relacionadas a cada unidade federativa, e a partir desse volume, qual o assunto relacionado a essas manifestações. Com isso, por exemplo, é permitido a unidades centrais da PF gestoras de determinado assunto (exemplo: selecionando PASSAPORTE no filtro de assuntos) compreender como as manifestações de sua atribuição estão distribuídas entre as localidades, e adotar medidas com maior eficiência para apoio à determinada unidade ou solução de eventual problema observado.

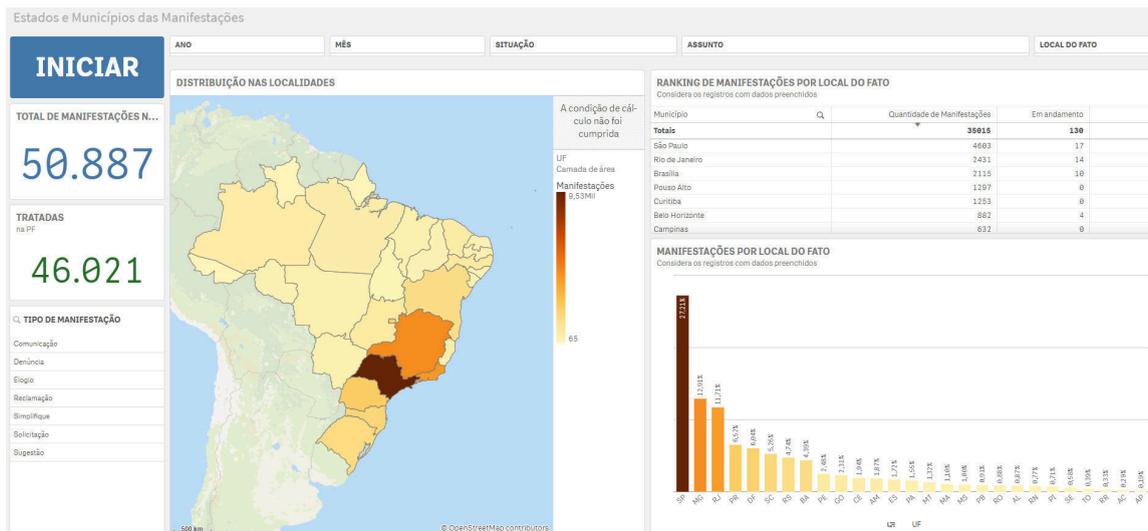


Imagem 6 - Interface “Estados e Municípios das Manifestações”

2.7. Serviços Envolvidos nas Manifestações (Imagem 7)

Na visualização denominada “Serviços Envolvidos nas Manifestações” foram implementados gráficos que têm por objetivo demonstrar a segmentação do quantitativo de manifestações entre os 46 serviços prestados pela Polícia Federal e a evolução temporal desse indicador, de acordo com os filtros selecionados (Ano, Mês, Assunto, Local do Fato, etc.). Um exemplo da importância desta visualização é a identificação de quais serviços de uma unidade mais ensejam manifestações, o que pode ser feito por meio do filtro UF da PF (oriundo do campo TAG do Fala.BR), constante das interfaces descritas nas imagens 3, 4 e 5.

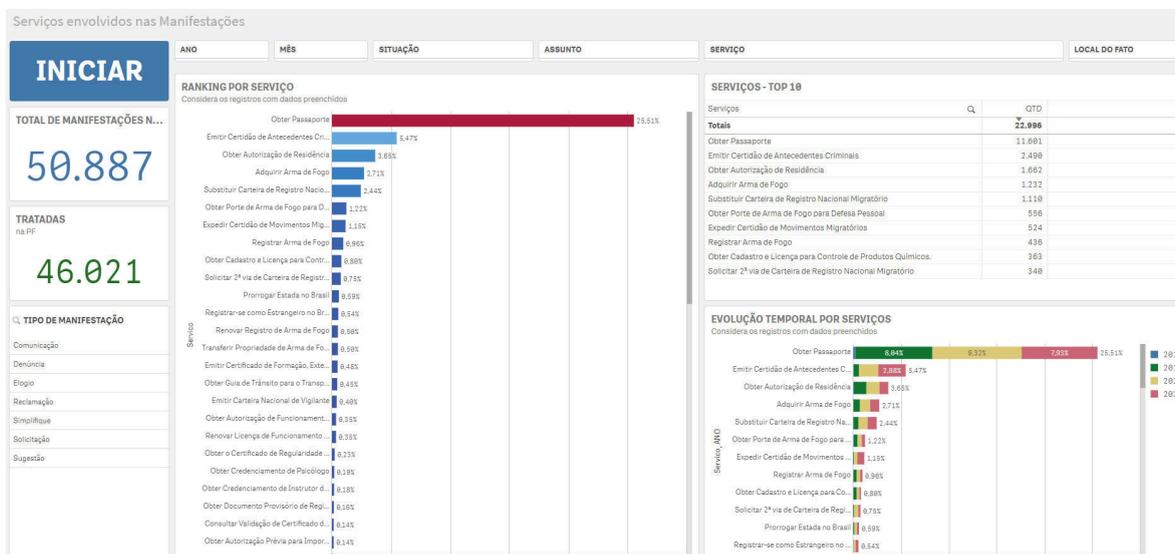


Imagem 7 - Interface “Serviços Envolvidos nas Manifestações”

2.8. Encaminhadas para Outro Órgão Externo (Imagem 8)

Este painel foi criado com o intuito de fornecer informações a respeito das manifestações que chegam a esta Ouvidoria, mas são de atribuição de órgão diverso da PF. Portanto, apresenta-se basicamente a qual órgão externo as manifestações foram encaminhadas e a distribuição desse quantitativo ao longo dos anos.

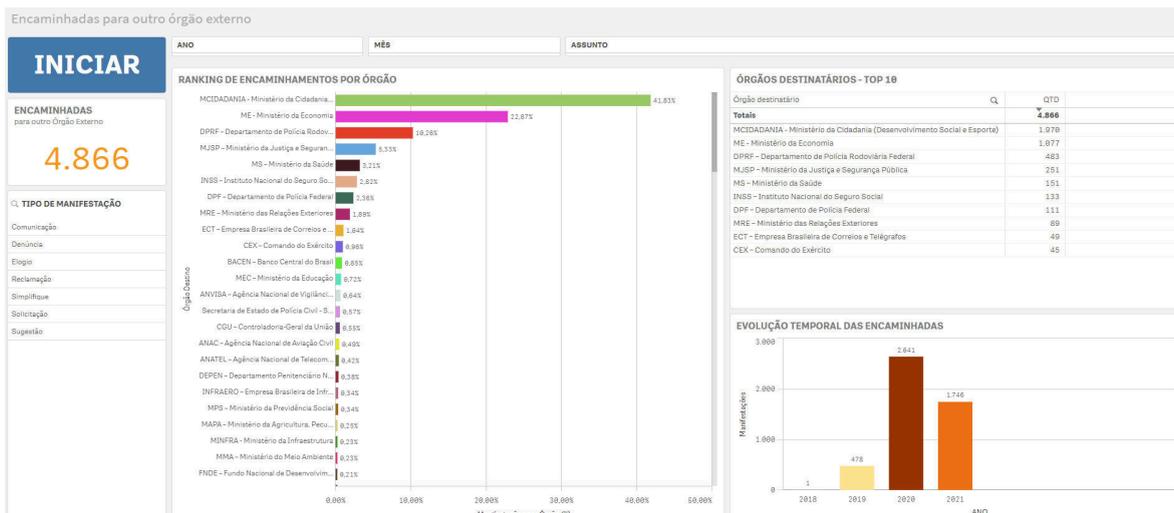


Imagem 8 - Interface “Encaminhadas para Outro Órgão Externo”

2.9. Resposta ao Questionário de Satisfação (Imagem 9)

Esta dashboard denominada “Resposta ao Questionário de Satisfação” proporciona a visualização dos dados relativos à satisfação expressa pelo manifestante quanto à informação repassada por esta Ouvidoria ao responder uma manifestação na Plataforma Fala.BR. Permite observar informações relativas aos quantitativos dos níveis de resolução e de compreensão da resposta, além de demonstrar, por meio dos gráficos, os percentuais de satisfação, compreensão da resposta e resolução ao longo do tempo.

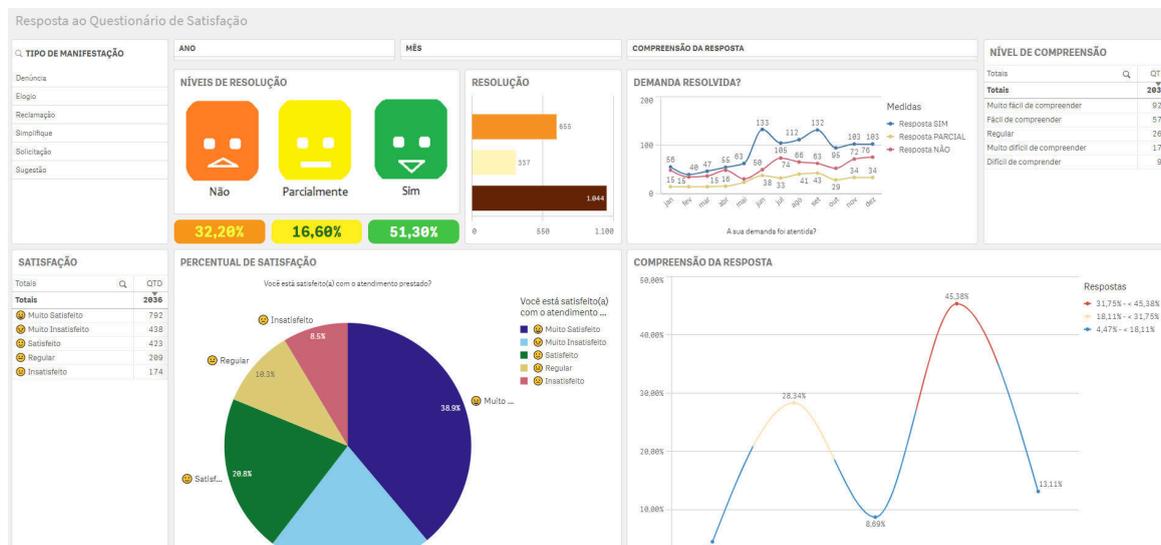


Imagem 9 - Interface “Resposta ao Questionário de Satisfação”

2.10. Análise dos Dados (Imagem 10)

Por fim, a última página tem por objetivo identificar as manifestações correspondentes ao resultado dos filtros realizados para pesquisa no BI, com a indicação do número de protocolo, data de cadastro, tipo e situação destas, unidade responsável pelo tema, local do fato e serviço correspondente.

Este é um aspecto importante, pois caso a unidade responsável precise analisar manifestações correspondentes a resultados de filtros realizados, por essa tela ela já tem acesso ao

os números de protocolos que precisam ser verificados na Plataforma Fala.BR. Ex: no BI efetuou-se pesquisa com filtro para identificar as manifestações sobre o ASSUNTO ou SERVIÇO “passaporte” cadastradas com o SUBASSUNTO “informação no portal - ausência”. Identificado o quantitativo dessas manifestações, quando passarmos para a tela constante da imagem 10, é possível identificar o número de protocolo dessas manifestações; com esse número, é possível consultar essas manifestações no Fala.BR e identificar quais informações foram citadas como ausentes do Portal da PF, a fim de que a unidade responsável possa publicá-las no referido Portal, a fim de suprimir a lacuna então existente.

Análise dos dados

INICIAR

ANO MÊS SITUAÇÃO ASSUNTO SUBASSUNTO SETOR LOCAL DO FATO UF DA PF

PROCESSOS RELACIONADOS

TRATADAS na PF **46.021**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

NUP	Cadastro	Tipo	Situação	Encaminhamento Interno	Unidade da PF	Local do fato	Serviço
00075	10/06/2020	Reclamação	Concluída	[Órgão Central/OC] DARM/CGCSP/DIREX/PF - DIVISÃO NACIONAL DE CONTROLE DE ARMAS DE FOGO	DARM/CGCSP/DIREX/PF	-	-
00099	17/12/2013	Reclamação	Concluída	[Porto Seguro/BA] DP/PSO/BA - DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL EM PORTO SEGURO	DP/PSO/BA	BA	Obter Passaporte
00105	22/04/2019	Denúncia	Concluída	[Órgão Central/OC] DGP/PF - DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAL	DGP/PF	PE	-
00105	27/04/2020	Solicitação	Concluída	[Órgão Central/OC] COGER/PF - CORREGEDORIA-GERAL DE POLÍCIA FEDERAL	COGER/PF	-	-
00105	28/12/2019	Denúncia	Concluída	-	-	MS	-
00105	02/06/2020	Comunicação	Concluída	[Órgão Central/OC] COGER/PF - CORREGEDORIA-GERAL DE POLÍCIA FEDERAL	COGER/PF	-	-
00105	19/06/2020	Reclamação	Concluída	[Curitiba/PR] SR/PP/PR - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO PARANÁ	SR/PP/PR	PR	Obter Autorização de Residência
00105	22/07/2020	Comunicação	Concluída	[Órgão Central/OC] COGER/PF - CORREGEDORIA-GERAL DE POLÍCIA FEDERAL	COGER/PF	-	-
00105	30/06/2021	Comunicação	Concluída	[Órgão Central/OC] COGER/PF - CORREGEDORIA-GERAL DE POLÍCIA FEDERAL	COGER/PF	-	-
00105	18/10/2021	Sugestão	Concluída	[Órgão Central/OC] DARM/CGCSP/DIREX/PF - DIVISÃO NACIONAL DE CONTROLE DE ARMAS DE FOGO	DARM/CGCSP/DIREX/PF	-	Adquirir Arma de Fogo
00105	29/10/2021	Solicitação	Concluída	[Órgão Central/OC] DRM/CGPI/DIREX/PF - DIVISÃO DE REGISTRO DE MÚSICA/GRUPO	DRM/CGPI/DIREX/PF	PR	Obter Autorização de Residência
00106	06/01/2020	Comunicação	Concluída	[Órgão Central/OC] DCPO/CGCSP/DIREX/PF - DIVISÃO DE CONTROLE DE PRODUTOS QUÍMICOS	DCPO/CGCSP/DIREX/PF	SP	Consultar Validação de Certificado de Registro Catastral (CRC) ou Certificado de Licença de Funcionamento (CLF)
00106	07/01/2020	Reclamação	Concluída	[Órgão Central/OC] SECONTRE/CGOP/DLOG/PF - SERVIÇO DE CONTROLE DE RECEITAS	SECONTRE/CGOP/DLOG/PF	MG	Obter Passaporte
00106	11/01/2020	Solicitação	Concluída	[Órgão Central/OC] DPAS/CGPI/DIREX/PF - DIVISÃO DE PASSAPORTE	DPAS/CGPI/DIREX/PF	PA	Obter Passaporte

Fonte: Plataforma Integrada de Cadastro e Acesso à Informação (Pia/BI)

Imagem 10 - Interface “Análise dos Dados”

Anexo II - Planilha de Classificação de Serviços, Assuntos, Subassuntos e Tags Versão atualizada - 2021

Segue link para acesso à planilha mencionada:

[Cópia de Planilha Serviços, Assuntos, Subassuntos e Tags - 2021](#)

Com o intuito de exemplificar, segue recorte da planilha com demonstração de possíveis classificações para uma manifestação relacionada ao assunto/serviço Passaporte.

Serviços	Assuntos	Tags	Subassuntos	Explicação de Subassunto	
• Obter Passaporte	Passaporte	SR ou Delegacias	Atendimento	Manifestações que versam sobre condições de atendimento.	
			Fiscalização	Manifestações que versam sobre denúncias que envolvam os serviços fiscalizados pela PF.	
			Informação Pessoal	Manifestações nas quais o manifestante pede informações pessoais, que não podem ser repassadas pelo Fala BR.	
		SECONTRE/DPAS	GRU	Manifestações que versam sobre informações erradas na GRU, duplicidade de pagamentos e afins.	
				SECONTRE — A GRU foi paga mas não consta pagamento no sistema; DPAS — O pagamento consta no sistema mas o usuário não consegue agendar, sendo necessário a associação da GRU com o protocolo do passaporte.	
		DPAS	Informação no portal PF - Disponível	Manifestações que podem ser respondidas por informações que já constam no portal PF.	
			Informação no portal PF - Ausência	Manifestações que versam sobre dificuldades que poderiam ser resolvidas por meio da disponibilização de informações no portal PF. Informações gerais que responderiam as dúvidas de muitas pessoas, ou seja, que não estejam ligadas a casos específicos.	
			Erro no sistema	Manifestações que versam sobre dificuldade em utilizar o sistema por conta de falhas, falta de carregamento de páginas e afins.	
			Cadastro	Manifestações que versam sobre dificuldades relativas aos campos de cadastro.	
			Prazo	Manifestações que versam sobre o lapso temporal despendido nas etapas do serviço, bem como para sua entrega final.	
			Problemas de agendamento	Manifestações que versam sobre dificuldades para encontrar vagas e/ou indisponibilidade do sistema para realizar o agendamento.	
			Erro no chip	Manifestações que versam sobre problemas no chip do passaporte.	
-	SIC - Estatísticas - Ausência no Portal	Os subassuntos iniciados por SIC devem ser usados exclusivamente pelo SIC/DOV/GAB/PF.			
-	SIC - Estatísticas - Disponível no Portal				

Imagem 1 - Exemplo de Possibilidades de Classificação de Manifestações sobre Passaporte