



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 205-DG/PF, DE 12 DE AGOSTO DE 2021

Regulamenta as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no âmbito da Polícia Federal.

O DIRETOR-GERAL DA POLÍCIA FEDERAL, no uso da atribuição que lhe confere o inciso V do art. 36 do Regimento Interno da Polícia Federal, aprovado pela Portaria nº 155, de 27 de setembro de 2018, do Ministro de Estado da Segurança Pública, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União nº 200, de 17 de outubro de 2018; e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019; e na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, resolve:

Art. 1º Regular as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no âmbito da Polícia Federal - PF.

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 2º Para os efeitos desta instrução normativa, considera-se:

I - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito relacionado à prestação de serviços públicos da Polícia Federal, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

II - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação em relação ao serviço público oferecido ou atendimento recebido pela Polícia Federal;

III - 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;

IV - solicitação de simplificação: pedido para simplificação de um serviço público, por meio de um formulário próprio denominado Simplifique, quando a prestação de um serviço público não observar o disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, e outras legislações correlatas;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Polícia Federal;

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Polícia Federal;

VII - comunicação: informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços;

VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

IX - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual a Polícia Federal posiciona-se sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

X - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XI - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural (pessoa física) identificada ou identificável; e

XII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

Art. 3º A Ouvidoria da Polícia Federal, ora denominada Ouvidoria, é a instância de controle e participação social e tem por finalidades:

I - aprimorar a gestão da Polícia Federal;

II - melhorar os serviços públicos prestados; e

III - facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário interno e externo, por meio de:

a) interlocução com as unidades internas da Polícia Federal; e

b) análise e tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação.

Parágrafo único. A Ouvidoria também atua como unidade que compõe a estrutura de integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o Ouvidor e seu substituto como agentes de integridade da Polícia Federal, ao lado da Coordenação-Geral de Governança e Controle da Polícia Federal - CGGC/PF e da Corregedoria-Geral da Polícia Federal - COGER/PF, a fim de evitar fraudes e corrupção no âmbito da Polícia Federal, por meio de tratamento preliminar de denúncias contra servidores e de acesso a informações.

Art. 4º A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - colaboração entre as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Art. 5º A Ouvidoria está subordinada à Direção-Geral da Polícia Federal e compõe a estrutura do Gabinete da Polícia Federal - GAB/PF, devendo receber do chefe deste o suporte logístico e humano necessário ao exercício de suas funções, com autonomia e legitimidade, perante os dirigentes das demais áreas administrativas e operacionais da Polícia Federal.

§ 1º A Ouvidoria, como unidade setorial do SisOuv, tem as suas atividades sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União - OGU/CGU, órgão central do SisOuv.

§ 2º A Ouvidoria integra a Rede de Ouvidoria - OuvJus do Ministério da Justiça e Segurança Pública, juntamente com os demais órgãos da estrutura organizacional do referido ministério, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Art. 6º Caberá ao Ouvidor gerenciar e coordenar a execução das atividades da Ouvidoria, por meio da interlocução com os diretores, corregedor-geral, superintendentes regionais e demais dirigentes da Polícia Federal e de órgãos externos.

§ 1º A função de ouvidor e de seu substituto será exercida por ocupante do cargo de delegado de polícia federal, cuja nomeação ocorrerá por portaria do dirigente máximo da Polícia Federal.

§ 2º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa do chefe da Ouvidoria será submetida pelo diretor-geral da Polícia Federal à aprovação da Controladoria-Geral da União, nos termos do art. 11, § 1º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 7º A Ouvidoria atenderá aos públicos interno e externo.

§ 1º O público interno refere-se a:

I - servidores da Polícia Federal; e

II - demais agentes que representem a Polícia Federal, como terceirizados e estagiários.

§ 2º O público externo refere-se a pessoas naturais ou jurídicas não ligadas à Polícia Federal.

CAPÍTULO II ATRIBUIÇÕES

Art. 8º São atribuições precípuas da Ouvidoria:

I - promover a participação do usuário dos serviços na Polícia Federal em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

II - promover a adoção de ferramentas de solução pacífica de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre o usuário dos serviços e a Polícia Federal, inclusive entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - acompanhar a prestação dos serviços da Polícia Federal, visando a garantir a sua efetividade;

V - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Lei nº 13.460, de 2017;

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

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

VIII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação do usuário com a prestação de serviços da Polícia Federal;

IX - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

X - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com o usuário de serviços públicos da Polícia Federal quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XI - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da Polícia Federal:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados coletados;

XIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

XIV - exercer a coordenação das atividades de serviço de informações ao cidadão, tratada no art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º A comunicação de ilícitos penais — que não envolva serviço público prestado pela Polícia Federal e conduta de seus servidores — não é de atribuição da Ouvidoria e deverá ser endereçada à Corregedoria-Geral de Polícia Federal - COGER/PF, nas unidades centrais, ou às Superintendências Regionais, nos estados, consoante o disposto na Instrução Normativa nº 108-DG/PF, de 7 de novembro de 2016, que regulamenta a atividade de Polícia Judiciária da Polícia Federal.

§ 2º Informações sobre a existência ou andamento de notícias de crimes, investigações e inquéritos policiais não são objeto de manifestações da Ouvidoria nem de pedido de acesso a informações, devendo o manifestante ou requerente ser orientado a ingressar com requerimento na unidade da Polícia Federal mais próxima para deliberação pelas autoridades policiais competentes, em razão do sigilo previsto no art. 20 do Código de Processo Penal.

Art. 9º A Ouvidoria, no exercício de suas atribuições, deverá:

I - receber, analisar e responder as manifestações enviadas pelo usuário dos serviços da Polícia Federal, com encaminhamento destas às unidades competentes da Polícia Federal, quando julgar necessário, acompanhando seu tratamento e efetiva conclusão neste órgão;

II - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

III - promover a proteção de dados pessoais coletados, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018;

IV - orientar os manifestantes ou requerentes quanto ao canal adequado para envio de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso a informações, quando verificada a utilização de canal impróprio;

V - classificar as manifestações, de modo a permitir a emissão de relatórios estratégicos;

VI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

VII - fornecer aos dirigentes da Polícia Federal dados e informações, com sugestão de pontos de aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados;

VIII - requerer as informações necessárias para o desempenho de suas atribuições;

IX - sugerir às unidades competentes a divulgação ativa de dados e informações, com fulcro nas demandas recorrentes, de forma a tentar reduzir a quantidade de acionamentos por busca de informações;

X - definir prioridades e estabelecer prazos para o atendimento das manifestações, consoante necessidades internas e diretrizes dos órgãos competentes;

XI - definir, em coordenação com as demais unidades da Polícia Federal, o tratamento a ser dado a cada modalidade de manifestação; e

XII - monitorar, continuamente, o andamento das demandas, por meio do controle dos prazos para atendimento e da qualidade da resposta ofertada.

CAPÍTULO III OUVIDORIA

Seção I **Do Recebimento de Manifestações**

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta instrução normativa, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos de que trata esta instrução normativa são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 12. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações.

Art. 13. A solicitação de certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros, e ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua **login** autenticado por meio do **login** único de acesso “gov.br” ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 14. As manifestações serão apresentadas em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, que compõe a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal e plataforma única para registro de manifestações de Ouvidoria, nos termos da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Controladoria-Geral da União, ou por outro sistema que o substitua.

§ 1º A Polícia Federal disponibilizará acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Caso eventualmente a manifestação seja recebida verbalmente ou em meio físico, cabe a unidade responsável:

I - providenciar a sua redução a termo e digitalização para inserção imediata na Plataforma Fala.BR; e

II - indicar ao manifestante o número de protocolo e informações para acompanhamento.

§ 3º Manifestação recebida pela Plataforma Fala.BR sobre matéria alheia à atribuição da Polícia Federal será encaminhada pela mesma plataforma ao órgão responsável, quando este integre a referida Plataforma, observando-se, no caso de denúncia, a sua pseudonimização ou o prévio consentimento do manifestante.

Art. 15. A Ouvidoria, ao receber uma manifestação, deverá analisá-la preliminarmente e, caso haja requisitos para prosseguimento, deverá encaminhá-la diretamente ao dirigente ou ponto focal da unidade relacionada, que, por sua vez, dará à manifestação destinação adequada, e quando cabível, informará à Ouvidoria sobre o tratamento dado ou a solução aplicada para fins de resposta ao manifestante.

§ 1º A tramitação interna das manifestações entre as unidades da Polícia Federal será por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou por outro sistema que o substitua, e em caso de indisponibilidade, por correio eletrônico, com posterior alimentação do SEI.

§ 2º Na análise preliminar, a Ouvidoria verificará na Plataforma Fala.BR a modalidade da manifestação (solicitação, solicitação de simplificação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), bem como os tópicos (serviço, órgão de interesse, assunto, subassunto, **tags**, local do fato), reclassificando a manifestação quanto a tais tópicos, se necessário, de modo a garantir a confiabilidade da estatística emitida pela Plataforma.

§ 3º Para os efeitos do **caput**, os diretores, o corregedor-geral e os superintendentes regionais da Polícia Federal deverão indicar um representante e um substituto para atuar como ponto focal em relação às demandas da Ouvidoria, os quais serão denominados representantes da Ouvidoria naquela unidade, com designação por meio de portaria publicada em Boletim de Serviço.

§ 4º Caso a manifestação envolva mais de uma área do órgão, a Ouvidoria poderá desmembrá-la, observado o prazo do § 6º do art. 19 desta instrução normativa, que correrá concomitantemente.

§ 5º Recebida manifestação que não seja de sua atribuição, a unidade deverá providenciar, imediatamente, o seu encaminhamento à unidade da Polícia Federal competente, comunicando tal providência à Ouvidoria.

Art. 16. Os representantes da Ouvidoria, designados na forma do § 3º do art. 15, deverão:

I - receber e dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria do âmbito de sua unidade, bem como observar o prazo estabelecido, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário, podendo para tanto complementar ou devolver as informações à unidade competente para implementação de ajustes, antes do envio à Ouvidoria;

II - dar publicidade às atividades de Ouvidoria executadas no âmbito de sua unidade;

III - colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria no âmbito de sua unidade;

IV - elaborar relatórios periódicos das atividades de ouvidoria na sua unidade para encaminhamento ao respectivo diretor ou superintendente, com cópia à Ouvidoria; e

V - exercer as atribuições dos incisos I a XI do art. 8º desta instrução normativa exclusivamente no que diz respeito às atividades de sua unidade, com a abrangência da circunscrição do estado, no caso de superintendências, devendo qualquer providência com repercussão de âmbito nacional ser previamente submetida à Ouvidoria ou às diretorias correspondentes, no caso das superintendências, consoante tema a ser tratado.

Art. 17. A Ouvidoria e as demais unidades da Polícia Federal assegurarão a proteção e a preservação:

I - da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011; da Lei nº 13.709, de 2018; e do Decreto nº 10.153, de 2019; e

II - das demais informações pessoais protegidas por lei e de acesso restrito, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do manifestante será encaminhado à unidade competente, que ficará responsável por restringir o acesso por terceiros à identidade do manifestante, ressalvados o nome e elementos de identificação do denunciante, os quais deverão ser sempre tarjados, com observância das peculiaridades atinentes ao tratamento de denúncias previstas nos artigos seguintes e no Decreto nº 10.153, de 2019.

Seção II

Da Análise e da Resposta de Manifestações

Art. 18. No tratamento com o público será adotada linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, considerando o contexto sociocultural, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 1º A estruturação de textos privilegiará a resposta ao fato relatado, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

§ 2º Devem ser evitadas expressões em língua estrangeira ou uso de siglas que não sejam de uso corrente, e quando necessário o uso de siglas, mesmo relativas a unidades da Polícia Federal e a seus sistemas, este será precedido de seu significado por extenso por parte da unidade competente.

Art. 19. A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à sua análise prévia e, se necessário, fará seu encaminhamento à unidade competente para a adoção de providências, cabendo-lhe observar os prazos estabelecidos, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário, podendo

complementar as informações ou, a seu critério, devolver a demanda à unidade para implementação de ajustes, antes do encaminhamento da resposta ao usuário.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviço público forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará a este a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá, por uma única vez, o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A manifestação poderá ser arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos, ou seja, não complementar a informação no prazo estabelecido.

§ 6º As unidades competentes, caso acionadas pela Ouvidoria para prestar informações, deverão responder no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de recebimento do pedido, prorrogável uma vez por mais 5 (cinco) dias, mediante justificativa expressa, prazos estes que poderão ser reduzidos, consoante urgência da demanda.

§ 7º Quando cabível, a Ouvidoria acompanhará encaminhamentos decorrentes de resposta conclusiva apresentada, reabrirá manifestações e publicará novas informações relevantes.

Art. 20. O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata para ciência.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o seu recebimento e o encaminhamento dado.

Art. 21. A reclamação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à chefia da unidade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, ou a seu superior, para manifestação e envio de minuta da resposta a ser apresentada ao manifestante, que poderá ou não ser aproveitada pela Ouvidoria.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado e necessariamente conterá manifestação da chefia da unidade objeto da reclamação, e quando cabível, de seu superior.

Art. 22. A sugestão recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a quem caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da sugestão conterá informação acerca do encaminhamento dado e da possibilidade ou não de adoção da providência, e quando cabível, o período estimado para sua implementação.

Art. 23. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Polícia Federal chegar a tais elementos.

§ 1º A denúncia objeto da Ouvidoria é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito relacionado à prestação de serviços públicos da Polícia Federal e à conduta de seus servidores, não se confundindo com a notícia de crime relativa à apuração de infrações penais de atribuição da Polícia Federal, que são reguladas pelo Código de Processo Penal e devem observar o sigilo necessário previsto no art. 20 do Código de Processo Penal, sob o controle interno das corregedorias e controle externo do Ministério Público, consoante inciso VII do art. 129 da Constituição Federal.

§ 2º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à unidade competente da Polícia Federal e procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida pela Ouvidoria.

§ 3º A unidade competente deverá informar à OGU/CGU, por meio da Ouvidoria, acerca da existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados dos Grupos Função Comissionada do Poder Executivo, Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 24. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela Ouvidoria e suas representações pelo prazo de (100) cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no **caput** será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas demais modalidades de manifestações constantes do art. 2º desta instrução normativa, a Ouvidoria informará ao denunciante.

Art. 25. O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 26. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 27. Na hipótese prevista no inciso I do art. 26 desta instrução normativa, a Ouvidoria deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no **caput** não impede que a Ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outro órgão, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 28. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na Plataforma Fala.BR.

Art. 29. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 30. Na hipótese de recebimento pela Ouvidoria de notícia de crime não classificável como denúncia de ouvidoria, ainda que não seja de atribuição da Polícia Federal, deverá ser indicado ao manifestante o canal pertinente para o envio de novos elementos ou novas notícias de crime, sem prejuízo do encaminhamento do expediente já recebido à unidade responsável, nos termos do § 1º do art. 8º, dando-se por encerrada a manifestação no âmbito da Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a notícia de crime não for anônima e a atribuição para apuração for de outro órgão externo, pode-se indicar ao manifestante o local pertinente para que ele encaminhe a referida notícia.

Art. 31. A solicitação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a quem caberá manifestar-se acerca do pedido.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá informação objetiva acerca do pedido realizado, com abordagem sobre a possibilidade, a forma e o meio de seu atendimento, ou com fundamentação acerca da impossibilidade.

Art. 32. A solicitação de simplificação recebida pela Ouvidoria será encaminhada, após análise prévia, à autoridade responsável pelo serviço público, a quem caberá manifestar-se acerca da viabilidade de adoção da proposta apresentada, consoante o disposto na Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 20 de julho de 2020, ou outros instrumentos que as substituam.

§ 1º A análise prévia consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

§ 2º Caso a sugestão de simplificação traga reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no § 1º, a manifestação deverá ser reclassificada para assumir a modalidade adequada.

§ 3º Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implementação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 4º Em caso de inviabilidade de simplificação, deverá ser indicado o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

Seção III Das Comunicações

Art. 33. A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto nesta instrução normativa.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas às unidades competentes para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º As comunicações recebidas pela Plataforma Fala.BR, quando necessário, deverão ser enviadas às unidades competentes e suas respostas registradas na referida Plataforma.

CAPÍTULO IV SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Seção I Das Disposições Iniciais

Art. 34. O Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Polícia Federal - SIC Setorial PF, com o fim de implementar o disposto na Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI), é vinculado à Ouvidoria.

Parágrafo único. O SIC Setorial PF integra a Rede de Serviços de Informações ao Cidadão - Rede SIC do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é o SIC Central, consoante Portaria

MJSP nº 681, de 5 de dezembro de 2019, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União nº 236, de 6 de dezembro de 2019.

Art. 35. A coordenação do SIC Setorial PF será realizada pelo Ouvidor da Polícia Federal, sem prejuízo das atribuições conferidas ao Chefe da unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, os quais contarão com o apoio de servidores responsáveis pela atividade operacional desenvolvida.

Art. 36. Os dirigentes de todas as diretorias da Polícia Federal, inclusive da Corregedoria-Geral - COGER/PF, das superintendências regionais e, quando conveniente, das delegacias descentralizadas, indicarão representante titular e respectivo substituto, mediante portaria a ser publicada em Boletim de Serviço, para representação do SIC Setorial PF no âmbito de sua unidade, com o fim de implementar a Lei de Acesso à Informação.

§ 1º Os representantes das unidades centrais e descentralizadas indicados nos termos do **caput** terão a incumbência de:

- I - estruturar a representação do SIC no âmbito de suas unidades;
- II - responder os pedidos de acesso a informações de sua seara;
- III - atender às solicitações do SIC central e setorial; e
- IV - observar as demais determinações contidas nesta instrução normativa.

§ 2º Os representantes das unidades centrais e descentralizadas indicados nos termos do **caput** deverão, no prazo de 30 (trinta) dias a contar de sua nomeação, realizar o curso de capacitação "Acesso à Informação" disponibilizado pela Controladoria-Geral da União na modalidade a distância.

Art. 37. Ao SIC Setorial PF e às suas representações compete:

- I - atender e orientar o cidadão quanto aos pedidos de acesso a informações;
- II - analisar os pedidos de acesso a informações, monitorar seus prazos e fornecer diretamente ao requerente resposta, inclusive em relação aos pedidos encaminhados pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública - SIC Central e outros órgãos, observado o disposto no art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011;
- III - monitorar as respostas recebidas, reorientando seus pontos focais quanto à necessária qualidade das respostas, se for o caso;
- IV - receber recurso contra a negativa de acesso a informações ou pedido de desclassificação para encaminhamento à autoridade competente para sua apreciação;
- V - prestar esclarecimentos necessários para instrução de resposta a pedidos de acesso a informações e recursos; e
- VI - aperfeiçoar a transparência das informações na Polícia Federal.

§ 1º Às representações do SIC nas unidades centrais compete somente executar as atividades mencionadas nos incisos II, III, V e VI, haja vista que as atividades dos incisos I e IV serão executadas pelo SIC Setorial PF.

§ 2º As representações do SIC nas unidades centrais e descentralizadas deverão elaborar relatório semestral acerca dos temas de pedidos de acesso a informações respondidos, com manifestação acerca da conveniência da divulgação dos temas como transparência ativa no sítio da Polícia Federal, devendo providenciar a publicação de tais informações, se necessário, e ainda:

I - estatísticas sobre os pedidos recebidos, deferidos e indeferidos e os prazos de atendimentos discriminados por unidade;

II - diagnóstico sobre o andamento da representação do SIC; e

III - justificativa para eventuais omissões ou atrasos praticados pela representação no atendimento aos pedidos.

§ 3º As representações do SIC, ao receberem pedido de acesso a informações sobre assunto com potencial repercussão à imagem ou integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública e da Polícia Federal, deverão:

I - dar imediato conhecimento de seu teor ao SIC Setorial PF para acompanhamento e, se for o caso, fornecimento de orientações adicionais sobre a resposta ao requerente;

II - verificar se a resposta ao pedido de acesso a informações não contraria outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública ou da Polícia Federal; e

III - responder ao requeute, verificando se a resposta, uma vez assinada, foi validada pela autoridade máxima da unidade do tema correspondente, e se for o caso, pela Direção-Geral da Polícia Federal.

Art. 38. As responsabilidades decorrentes de eventual descumprimento das atividades de Serviço de Informação ao Cidadão estão previstas no Capítulo V, art. 32 ao 34, da Lei nº 12.527, de 2011.

Seção II

Do Registro e da Resposta ao Pedido de Acesso a Informações

Art. 39. Os pedidos de acesso a informações deverão ser registrados e respondidos ao requerente por meio da Plataforma Fala.BR, a qual está integrada ao Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) da Controladoria-Geral da União, ou por outro sistema que a substitua.

§ 1º No âmbito das unidades centrais, o registro inicial será realizado pelo SIC Setorial PF na Plataforma Fala.BR, e nas unidades descentralizadas pelo representante local do SIC Setorial PF.

§ 2º O SIC Setorial PF fará uma análise preliminar e encaminhará o pedido de acesso a informações ao seu representante nas unidades centrais ou descentralizadas supostamente detentores da informação requerida ou responsáveis pelo tema.

§ 3º A tramitação interna dos pedidos de acessos a informações entre as unidades da Polícia Federal será por meio de registro do processo no Sistema SEI, no bojo do qual deverá ser anexada cópia da resposta a ser fornecida ao requerente pela Plataforma Fala.BR; e em caso de indisponibilidade, por correio eletrônico, com posterior alimentação do Sistema SEI.

§ 4º Os números dos protocolos do mesmo processo na Plataforma Fala.BR e no Sistema SEI deverão ser idênticos, se possível.

Art. 40. O SIC Setorial PF e suas representações, ao receberem pedido de acesso a informações relativo a outros órgãos e entidades, deverão, se possível, remetê-lo imediatamente ao órgão competente, por meio da Plataforma Fala.BR, com comunicação ao requerente, e registro da providência no Sistema SEI, se já registrado o processo nesse sistema.

Art. 41. As representações do SIC Setorial PF, ao receberem pedido de acesso a informações relativo a outras unidades da Polícia Federal, deverão remetê-lo imediatamente à unidade competente, comunicando ao SIC Setorial PF a providência adotada.

Art. 42. Caso o pedido envolva mais de uma unidade da Polícia Federal, o SIC Setorial PF poderá:

I - desmembrá-lo, encaminhando-o às unidades competentes, a fim de que cada uma elabore a resposta de sua unidade para envio de forma concomitante pelo SIC Setorial PF por meio da Plataforma Fala.BR; ou

II - solicitar que uma das unidades envie a resposta consolidada de todas as demais envolvidas, sendo cada unidade responsável pela parcela da informação que for de sua atribuição.

Parágrafo único. A unidade competente de que trata o **caput** terá prazo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta ao SIC Setorial PF ou à unidade designada por este, consoante o disposto no art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 43. Os representantes dos SIC Setorial PF nas unidades centrais ou unidades descentralizadas adotarão as providências necessárias para elaboração de respostas aos pedidos de acesso a informações, e, após aprovação pelo dirigente da unidade, comunicarão as respostas ao requerente, por meio da Plataforma Fala.BR, com o registro de cópia das respostas no Sistema SEI.

Art. 44. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso a informações.

Art. 45. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, mediante comprovação de pagamento de Guia de Recolhimento da União para que as cópias sejam providenciadas.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 46. O prazo para resposta ao requerente será contado a partir da data de recebimento do pedido na Plataforma Fala.BR ou por alguma unidade da Polícia Federal, prevalecendo a data mais pretérita.

Parágrafo único. Caso o requerimento seja encaminhado em meio eletrônico e a data de recebimento mais pretérita mencionada no **caput** seja um dia não útil, será contado o prazo a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 47. A resposta ao pedido de acesso a informações deverá ser imediata, e quando não for possível, no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa da unidade responsável pela prorrogação na Plataforma Fala.BR.

Art. 48. Para fins de elaboração de resposta, as representações do SIC Setorial PF e demais unidades responsáveis deverão realizar cuidadosa análise do requerimento, a fim de verificar se as informações solicitadas são de acesso restrito, tais como informações protegidas por sigilo legal, informações pessoais protegidas por lei ou informações classificadas, e por consequência, se é possível fornecê-las.

§ 1º Caso as informações não sejam sigilosas, mas se considere sua proteção, deve-se examinar a possibilidade de se proceder à sua classificação, com fundamento e na forma dos seguintes normativos:

I - arts. 23 e 24 da Lei nº 12.527, de 2011;

II - arts. 25 e art. 31 do Decreto nº 7.724, de 2012;

III - Instrução Normativa nº 69-DG/PF, de 14 de dezembro de 2012, publicada no Boletim de Serviço nº 242, de 17 de dezembro de 2012;

IV - Portaria nº 5.304-DG/PF, de 16 de abril de 2015, publicada no Boletim de Serviço nº 73, de 17 abril de 2015;

V - Portaria nº 8.714-DG/PF, de 13 de agosto de 2018, publicada no Boletim de Serviço nº 156, de 14 de agosto de 2018; e

VI - Portaria nº 880-MJSP, de 12 de dezembro de 2019, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União nº 242, de 16 de dezembro de 2019.

§ 2º Caso as informações sejam parcialmente sigilosas, será concedido acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, deve-se orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.

§ 4º Não serão fornecidas informações sobre a existência ou andamento de notícias de crime e investigações criminais, que devem ser objeto de requerimento específico, cujo procedimento para realização deverá ser informado ao requerente, nos termos do § 3º, em razão do sigilo previsto no art. 20 do Código de Processo Penal.

§ 5º Nas respostas apresentadas deverão ser preservados o nome e os dados pessoais do requerente e de terceiros, e selecionado positivamente o campo Restrição de Conteúdo na Plataforma

Fala.BR, quando o pedido de acesso a informações, recurso ou outro documento relacionado contiverem dados pessoais ou de restrição de acesso.

Art. 49. Quando não for possível fornecer o acesso às informações solicitadas na resposta enviada, caberá à representação do SIC Setorial PF:

I - orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação, caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal;

II - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento da sua existência, e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, se possível, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de acesso a informações;

III - indicar as razões de fato e o fundamento legal da negativa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

IV - indicar as razões de negativa de acesso a informações classificadas, com o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

Seção III

Do Recurso ao Pedido de Acesso a Informações

Art. 50. Quando negado o acesso total ou parcial às informações ou ao pedido de desclassificação, na resposta o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência, e demais condições para sua interposição, com especificação do endereçamento pertinente:

I - ao diretor-geral da Polícia Federal, quando se tratar de negativa por servidor que lhe seja hierarquicamente inferior; e

II - ao ministro da Justiça e Segurança Pública, quando se tratar de negativa pelo diretor-geral da Polícia Federal.

§ 1º Para instrução dos recursos, o SIC Setorial PF poderá solicitar esclarecimentos adicionais às suas representações, que deverão providenciá-los no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou prazo inferior estipulado pelo SIC Setorial PF, quando as circunstâncias exigirem.

§ 2º O recurso de que trata o **caput**, caso tenha por objeto a desclassificação de informações, deverá ser encaminhado à autoridade classificadora, a fim de que proceda à reavaliação de que trata o art. 29 da Lei nº 12.527, de 2011, e nos termos dos demais normativos sobre o tema, tais como os citados no § 1º do art. 47 desta instrução normativa.

Art. 51. Recursos eventualmente recebidos nas representações do SIC Setorial PF deverão ser imediatamente remetidos a SIC Setorial PF, por meio do Sistema SEI, para registro na Plataforma Fala.BR.

Art. 52. Os recursos serão enviados pelo SIC Setorial PF ao diretor-geral, que proferirá decisão administrativa final no prazo de 5 (cinco) dias e comunicará ao recorrente acerca do teor desta, por meio da Plataforma Fala.BR, ou por outro sistema que a substitua.

Parágrafo único. Quando houver outras medidas necessárias para cumprimento da decisão administrativa final, esta será restituída ao SIC Setorial PF para comunicação às unidades competentes, caso não adotada tal providência pelo diretor-geral.

Art. 53. Quando o Ministério da Justiça e Segurança Pública ou a Controladoria-Geral da União derem provimento total ou parcial a recursos de pedidos de acesso a informações desta Polícia Federal, as decisões respectivas serão comunicadas, por meio do Sistema SEI, às representações do SIC Setorial PF para a adoção das providências e registros necessários na Plataforma Fala.BR, no prazo estipulado.

Art. 54. No caso de omissão de resposta a pedido de acesso a informações, o requerente poderá apresentar reclamação, por meio da Plataforma Fala.BR, à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, devendo a representação do SIC pertinente sanar a omissão no prazo de 5 (cinco) dias.

Parágrafo único. A autoridade de monitoramento no âmbito da Polícia Federal é o diretor de Inteligência Policial, consoante Portaria nº 5.287-DG/PF, de 13 de abril de 2015, publicada no Boletim de Serviço nº 70, de 14 de abril de 2015.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 55. Todas as unidades da Polícia Federal deverão atender direta e prontamente, com prioridade, as demandas da Ouvidoria e do SIC Setorial PF, bem como de suas representações, em atenção às legislações correspondentes.

Art. 56. Os serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão e de suas representações na Polícia Federal poderão ser avaliados pelos seus usuários, por meio de pesquisas de satisfação, constantes dos sistemas administrados pela Controladoria-Geral da União para interlocução com estes.

Parágrafo único. As avaliações das pesquisas de satisfação, estatísticas e outras informações sobre as atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão prestadas pela Ouvidoria e unidades da Polícia Federal poderão ser consultadas em painéis mantidos pela Controladoria-Geral da União, com dados extraídos dos Sistemas e-OUV e e-SIC constantes da Plataforma Fala.BR, acessíveis, respectivamente, pelos links <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> (Painel Resolveu?) e <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> (Painel Lei de Acesso à Informação) ou outros que os substituam.

Art. 57. O SIC Setorial PF atenderá o público preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>, ou em caso de impossibilidade, presencialmente no Edifício-Sede da Polícia Federal, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, sendo disponibilizado formulário para requerimento de informação por meio eletrônico no sítio eletrônico <https://www.gov.br/pf/pt-br>, em caso de impossibilidade de utilização da Plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. As representações do SIC Setorial PF nas superintendências regionais e delegacias de polícia federal atenderão nos endereços disponíveis no sítio eletrônico mencionado no **caput**.

Art. 58. As superintendências e diretorias da Polícia Federal, inclusive a COGER/PF, disporão do prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação desta instrução normativa para designar o seu ponto focal, denominado representante da Ouvidoria, nos termos do § 3º do art. 15, bem como para a realização do curso previsto no § 2º do art. 36 pelos representantes do SIC Setorial PF já designados que ainda não o fizeram.

Art. 59. Mais detalhamentos acerca das atribuições da Ouvidoria poderão ser observados na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, ou instrumento que a substitua, e nas legislações relacionadas.

Art. 60. Fica revogada a [Portaria nº 2.970-DG/PF, de 14 de maio de 2012, publicada no Boletim de Serviço nº 93, de 15 de maio de 2012](#).

Art. 61. Esta instrução normativa entra em vigor em 1º de setembro de 2021.

(Publicada no BS nº 153, de 13 de agosto de 2021)