



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

Unidade: Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal – DOV/PF

Período de implementação: 02/05/2022 -31/12/2022

**PLANO DE AÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA (MMOuP) DA OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL – 2022**

| Nível alvo de Maturidade | Ação                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Objetivo                                                                                                                                                                                     | Etapas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Período de execução das ações                                                          | Áreas envolvidas | Responsável pela execução                                                                                                                                             |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                        | 1.2 Capacidades e Garantia da equipe.<br><br>1.2.2 Estabilidade da Equipe.<br><br>Ir do nível 2 básico para o 3 sustentado.<br><br>Ação: Redução do número de agentes públicos não efetivos na equipe da DOV/PF para a composição ficar entre 20% e menos de 50% da força de trabalho. | 1.2.2 Estabilidade da equipe<br><br>Compor entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da Ouvidoria da PF com agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários). | 1. Reunir com a Direção-Geral para expor os motivos da necessidade de diminuir a rotatividade dos funcionários da ouvidoria, os quais devem permanecer por, pelo menos, 3 (três) anos na unidade, em razão da capacitação e treinamento disponibilizados.<br><br>2. Recrutar servidores efetivos para compor o quadro da Ouvidoria.<br><br>3. Selecionar candidatos com o perfil necessário para o desempenho das funções.<br><br>4. Treinar os servidores recrutados, consoante padrão estabelecido na Ouvidoria. | 1. Até o dia 30/06/2022.<br>2. Até o dia 30/09/2022<br>3. 30/08/2022.<br>4. 01/10/2022 | DG, DGP e DOV    | 1. DPF MÁRCIO NUNES DE OLIVEIRA e DPF MARIA AMANDA MENDINA DE SOUZA.<br><br>2. DGP MARIANA PARANHOS CALDERON.<br><br>3. DPF MARIANNE EWERTON.<br><br>4. APF LANA CHU. |



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

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                   |          |                                                                                                                |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>1.3 Capacidades e garantias do titular.</p> <p>1.3.4 Acesso ao nível estratégico.</p> <p>Ir do nível 1 limitado para o 4 otimizado.</p> <p>Ação: Criação de rotina institucionalizada de reuniões periódicas para atualização de procedimentos, ciência das atividades desenvolvidas, solução de casos concretos e/ou em razão da participação da Ouvidoria em fóruns representando o Órgão.</p> | <p>1.3.4 Acesso ao nível estratégico</p> <p>Comunicar-se periodicamente ao longo do ano com a autoridade máxima da PF, por meio de rotinas institucionalizadas, para atualização de procedimentos, dar ciência das atividades desenvolvidas e buscar soluções para casos concretos.</p> | <p>1. Elaborar proposta de encontros periódicos.</p> <p>2. Reunir-se com o Gabinete da Polícia Federal-GAB/PF para definição de cronograma e situações objeto de reuniões.</p>                                                                | <p>1. Até 30/06/2022.</p> <p>2. 30/07/2022.</p>                                                                                   | DG e DOV | <p>1. DPF MÁRCIO NUNES DE OLIVEIRA e DPF MARIA AMANDA MENDINA DE SOUZA.</p> <p>DPF MARIANNE EWERTON.</p>       |
| 4 | <p>1.4 Planejamento e Gestão Eficiente.</p> <p>1.4.3 Eficiência na alocação de recursos.</p> <p>Ir do nível 2 básico para o 4 otimizado.</p> <p>Ação: Atualização do Planejamento anual da</p>                                                                                                                                                                                                      | <p>1.4.3 Eficiência na alocação de recursos.</p> <p>Mapear sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das</p>                                                                  | <p>1. Analisar ambiente interno e externo para levantamento das possíveis causas de aumento de demanda na DOV/PF.</p> <p>2. Mapear os riscos.</p> <p>3. Definir estratégia de mitigação de riscos.</p> <p>4. Apresentar o mapeamento para</p> | <p>1. Até 30/05/2022.</p> <p>2. Até 30/06/2022.</p> <p>3. Até 30/06/2022.</p> <p>4. Até 30/06/2022.</p> <p>5. Até 15/07/2022.</p> | DOV      | <p>1, 2, 3 e 4. APF LANA CHU e os 3 estagiários de engenharia de produção.</p> <p>5. DPF MARIANNE EWERTON.</p> |



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

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Ouvidoria, com base no mapeamento das demandas anteriores, apresentando estratégia para mitigação de risco relacionada à evolução do volume da demanda da ouvidoria e suas causas.                                                                                                                                                                                             | demandas ao longo do exercício. Utilizar essa informação para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.                                                                                                                                              | inclusão no Planejamento anual da Ouvidoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5. Atualização do Planejamento anual da Ouvidoria com base no levantamento realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4 | <p>2.1 Governança de Serviços.</p> <p>2.1.3 Qualidade da Informação.</p> <p>Ir do nível 3 sustentado para o 4 otimizado.</p> <p>Ação: Criação de indicadores de desempenho para monitorar os resultados da atualização e revisão da Carta de Serviços, com base nos dados extraídos da Plataforma Fala.BR, por meio do BI e mapear a forma de comunicação com os gestores.</p> | <p>2.1.3 Qualidade da Informação.</p> <p>Conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes da Carta de Serviços do Órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade, monitorando os resultados, por meio de indicadores previamente estabelecidos, e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que identificada nova oportunidade de</p> | <p>1. Incluir no mapeamento do Planejamento Tático e Operacional da DOV o prazo de início e fim desta atividade.</p> <p>2. Atualizar metodologia do processo de atualização e revisão das informações na Carta de Serviços do Órgão.</p> <p>3. Criar Indicadores de Desempenho para monitorar os resultados.</p> <p>4. Analisar as manifestações do Fala.BR com subassunto Ausente.</p> <p>5. Incluir no bloco Interno da DOV, especificamente na pasta da Divisão relacionada, manifestações referentes a</p> | <p>1. Até 30/06/2022.</p> <p>2. Até 30/06/2022.</p> <p>3. Até 30/06/2022.</p> <p>4. Início 02/05/2022 e manter a revisão periódica.</p> <p>5. Início 02/05/2022 e manter a revisão periódica.</p> <p>6. Início 02/05/2022 e manter comunicação periódica.</p> <p>7 e 8. Até 31/12/2022 e manter o monitoramento</p> | DOV e Divisões da PF responsáveis pelos serviços | <p>DPF MARIANNE EWERTON e APF LANA CHU.</p> <p>DPF MARIANNE EWERTON e APF LANA CHU.</p> <p>APF LANA CHU e estagiários de engenharia de produção.</p> <p>4, 5 e 6. APF TÚLIO CESAR DOS SANTOS, APF PAULO MORAES BENITES e APF ALESSANDRA DOS SANTOS NUNES.</p> <p>DPF MARIANNE</p> |



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

|  |  |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                        |  |                                                                                                                            |
|--|--|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível. | <p>dados ausente ou desatualizados da Carta de Serviços.</p> <p>6. Informar à chefia da DOV as atualizações necessárias.</p> <p>7. Informar os Gestores, caso haja necessidade de atualizar ou revisar a Carta de Serviço.</p> <p>8. Monitorar os resultados da atualização e/ou revisão da Carta de Serviço da PF.</p> <p>9. Incluir no Relatório de Gerencial das unidades da PF os dados levantados e providência adotadas pelos gestores.</p> | <p>periodicamente, no mínimo semestralmente.</p> <p>9. Anualmente.</p> |  | <p>EWERTON.</p> <p>8. EPF LOYANNE LARISSA RUFINO DE LINA.</p> <p>APF LANA CHU e estagiários de engenharia de produção.</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



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

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>2.3 Processos Essenciais.</p> <p>2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos.</p> <p>Ir do nível 1 limitado para o 4 otimizado.</p> <p>Ação: Mapeamento e instituição formal de processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que a Ouvidoria está vinculada, em processo monitorado, com divulgação dentro e fora da instituição. Adicionalmente, mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p> | <p>2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos</p> <p>Mapear e instituir formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, com divulgação dentro e fora da instituição. Adicionalmente, também realizar ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Incluir no fluxograma do processo de Responsabilidades Gerais para Tratamento das Manifestações no Fala.BR o procedimento de resolução pacífica de conflitos.</li><li>2. Encaminhar o fluxograma atualizado à CGE/PF.</li><li>3. Publicar na Biblioteca digital da PF fluxograma atualizado e na página da Ouvidoria no Portal da PF.</li><li>4. Identificar no Fala.BR manifestações que exijam soluções pacíficas de conflitos no âmbito da PF.</li><li>5. Mapear os riscos do processo.</li><li>6. Adotar medidas necessárias de mitigação junto aos gestores.</li><li>7. Incluir no Relatório Gerencial das unidades da PF os dados levantados e providência adotadas pelos gestores.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Até 30/05/2022.</li><li>2. Até 30/05/2022.</li><li>3. Até 30/06/2022.</li><li>4. Início 02/05/2022 e manter a revisão periódica.</li><li>5. Até 30/05/2022</li><li>6. Início 02/05/2022 e manter periodicamente.</li><li>7. Até 31/12/2022</li></ol> | <p>DOV, CGE e Divisões da PF responsáveis pelos serviços</p> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. APF LANA CHU.</li><li>2. DPF MARIANNE EWERTON.</li><li>3. DPF TONI GEAN BARBOSA DE CASTRO e DPF MARIANNE EWERTON.</li><li>4. APF TÚLIO CESAR DOS SANTOS, APF PAULO MORAES BENITES e APF ALESSANDRA DOS SANTOS NUNES.</li><li>5. APF LANA CHU e estagiários de engenharia de produção.</li><li>6 e 7. DPF MARIANNE EWERTON</li></ol> |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



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

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>2.3 Processos Essenciais.</p> <p>2.3.6 Análise Preliminar.</p> <p>Ir do nível 2 básico para o 4 otimizado.</p> <p>Ação: Encaminhar à área responsável informações acerca de outras manifestações e bases de dados disponíveis à Ouvidoria que tenham relação com a manifestação recebida. Incluir no fluxograma de processos da DOV as etapas deste procedimento.</p> | <p>2.3.6 Análise Preliminar.</p> <p>Receber a manifestação, identificar a área responsável, avaliar, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminhar, juntando informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. Mapear e incorporar ao processo de tratamento da manifestação as etapas deste procedimento.</p> | <p>1. Criar rotina na DOV de armazenar informações gerenciais no bloco interno da DOV.</p> <p>2. Encaminhar informações acerca de outras manifestações correlatas aos gestores, com base em pesquisa nos sistemas disponíveis.</p> <p>3. Incluir no fluxograma da DOV as etapas deste procedimento.</p> <p>4. Enviar à CGE/PF fluxograma atualizado.</p> <p>5. Publicar na Biblioteca digital da PF o fluxograma atualizado.</p> | <p>1. Início em 02/05/2022 e manter essa rotina.</p> <p>2. Início 16/05/2022 e manter essa rotina.</p> <p>3. Até 31/05/2022.</p> <p>4. Até 13/06/2022.</p> <p>5. Até 30/06/2022</p> | DOV e CGE | <p>1. APF TÚLIO CESAR DOS SANTOS, APF PAULO MORAES BENITES e APF ALESSANDRA DOS SANTOS NUNES.</p> <p>2. APF TÚLIO CESAR DOS SANTOS, APF PAULO MORAES BENITES e APF ALESSANDRA DOS SANTOS NUNES.</p> <p>3. APF LANA CHU.</p> <p>4. DPF MARIANNE EWERTON.</p> <p>5. DPF TONI GEAN BARBOSA DE CASTRO.</p> |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**MARIANNE EWERTON**  
Delegada de Polícia Federal  
Classe Especial – Matrícula n.º 9504  
Ouvidora da Polícia Federal  
DOV/PF