

POLÍCIA FEDERAL

RELATÓRIO COMPLEMENTAR DO CONSELHO DE USUÁRIOS

2024

JANEIRO 2025



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL

DIREÇÃO-GERAL

ANDREI AUGUSTO PASSOS RODRIGUES

DIRETORIA-EXECUTIVA – DIREX/PF

WILLIAM MARCEL MURAD

COORDENAÇÃO DE DIÁLOGO CIDADÃO-CDC/DIREX/PF

MARIANNE PIRES EWERTON

DIVISÃO DE OUVIDORIA-DOV/CDC/DIREX/PF

ALMIR CLEMENTINO SOARES



COORDENAÇÃO

**DPF MARIANNE PIRES EWERTON
CDC/DIREX/PF**

COLABORADOR

ROMULO TELLES DE OLIVEIRA



Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. ANÁLISE DAS CONSULTAS DA OUVIDORIA NO CONSELHO DE USUÁRIOS NO ANO DE 2024	5
2.1 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 1	6
2.2 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 2	6
2.3 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 2	6
2.4 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Produtos Químicos	6
2.5 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Fazer cursos a distância, de educação continuada, na Polícia Federal	6
2.6 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal	7
2.7 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Segurança Privada	7
2.8 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional	7
2.9 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Obter Passaporte	7
2.10 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1	7
2.11 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Antecedentes Criminais	8
2.12 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 1	8
2.13 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 2	8
3. FÓRUM DE MELHORIAS 2024	8
4. CONCLUSÃO	11



1. INTRODUÇÃO

Trata-se de relatório complementar ao **Relatório do Conselho de Usuários 2021/2023** para incluir as respostas dos conselheiros relativas ao ano de 2024 às consultas elaboradas pela Ouvidoria da Polícia Federal na Plataforma Conselho de Usuários, gerida pela Controladoria-Geral da União-CGU, quanto aos serviços prestados pela Polícia Federal-PF, bem como para realizar breve análise sobre tais respostas.

O Conselho de Usuários é um **mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos**, por meio de uma plataforma virtual, e foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 10.228, 5 de fevereiro de 2020, que alterou o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

É importante destacar que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelecia orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e na qual havia a seção X destinada a regulamentar as atividades do Conselho de Usuários, foi revogada pela Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, na qual não houve mais a regulamentação deste tema. Em tal portaria é previsto em seu artigo 78 que:

Art. 78. A Ouvidoria-Geral da União, nos termos do art. 79 desta Portaria Normativa, disporá sobre a organização e o funcionamento dos conselhos de usuários de que tratam os arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460, de 2017, no âmbito do SisOuv.

Parágrafo único. As unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

Diante da previsão de nova regulamentação sobre o Conselho de Usuários, e da discricionariedade quanto à continuidade das atividades e de intercorrências observadas na Plataforma, optou-se por não continuar fomentando as atividades de chamamento de conselheiros, exceto no que diz respeito a alertas inseridos nas respostas das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PF na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

Com a ausência de estímulos específicos para que os usuários contribuíssem ativamente na plataforma, além do chamamento realizado ao final das respostas às manifestações registradas por meio da Plataforma Fala.BR, verificou-se redução significativa no volume de respostas coletadas em 2024, conforme evidenciado no quadro a seguir, em comparação com os anos anteriores.



Enquetes da Ouvidoria	Nº de respostas em 2024
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 1	2
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 2	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 2	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Produtos Químicos	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Segurança Privada	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Obter Passaporte	3
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1	0
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Antecedentes Criminais	5
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 1	1
Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 2	1

Assim, a partir das respostas às consultas formuladas e das propostas de melhorias apresentadas na Plataforma Conselho de Usuários, elaborou-se o presente relatório com a análise extraída do conteúdo apresentado, o qual deverá ser lido em conjunto com o Relatório do Conselho de Usuários da PF relativo aos anos 2021/2023.

2. ANÁLISE DAS CONSULTAS DA OUVIDORIA NO CONSELHO DE USUÁRIOS NO ANO DE 2024

Considerando a pequena quantidade de respostas apresentadas, e que as perguntas relativas a estas já constam do relatório sobre os anos anteriores, julgou-se que seria exaustivo repetir todas as perguntas e respostas de cada consulta neste relatório, que, na maior parte das



consultas, reflete a visão de apenas um usuário, optando-se por apresentar a visão geral acerca das respostas obtidas no ano de 2024.

2.1 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 1

Os dois usuários que responderam essa enquete em 2024 afirmaram que utilizaram os serviços da Polícia Federal, sendo que 1 afirmou ter utilizado os serviços de Adquirir Arma de Fogo e Transferir Propriedade de Arma de Fogo e o outro afirmou ter utilizado os serviços de Adquirir Arma de Fogo, Obter Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo, Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal e Registrar Arma de Fogo. O primeiro conselheiro afirmou ter tido uma experiência positiva na utilização dos serviços; e o outro, afirmou ter tido bastante dificuldade e que a disposição das informações na página da Polícia Federal era confusa.

2.2 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 2

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência negativa ao utilizar os serviços da Polícia Federal Adquirir Arma de Fogo, Obter Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo, Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal e Registrar Arma de Fogo. O usuário também afirmou que avalia a fundamentação da decisão do processo como longa (cansativa, não objetiva) e confusa (difícil de entender).

2.3 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 2

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado o serviço de Expedir Certidão de Movimentos Migratórios e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como muito fácil.

2.4 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Produtos Químicos

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado os serviços de Obter Cadastro e Licença para Controle de Produtos Químicos, Obter Autorização Prévia para Importação e Exportação ou Reexportação de Produtos Químicos e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como fácil. Além disso, o usuário informou estar muito satisfeito com o sistema informatizado (SIPROQUIM2).

2.5 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Fazer cursos a distância, de educação continuada, na Polícia Federal

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado



o serviço Fazer cursos a distância, de educação continuada, na Polícia Federal e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como muito fácil.

2.6 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado o serviço Publicar material científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como fácil. Importante destacar que este serviço não é mais considerado um serviço da Polícia Federal.

2.7 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Segurança Privada

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. Porém, o usuário afirmou não ter utilizado nenhum serviço da Polícia Federal (Emitir Carteira Nacional de Vigilante, Obter Autorização de Funcionamento para o Exercício da Atividade de Segurança Privada, Obter Autorização para Alteração de Atos Constitutivos, Obter Autorização para Aquisição de Armas, Munições e Petrechos, Obter Guia de Transporte de Armas de Fogo, Armas Não Letais, Munições e Petrechos de Recarga, Obter o Certificado de Regularidade de Empresa de Segurança Privada ou Obter ou Renovar Certificado de Vistoria de Carro-forte).

2.8 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional

O único usuário que avaliou essa enquete em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado o serviço Cadastrar Entidade de Adoção Internacional e que o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal é muito fácil. Além disso, classificou como atualizadas as informações sobre as etapas para utilização do serviço e que acredita ser necessária a disponibilização de instruções para acompanhamento do processo no portal da Polícia Federal.

2.9 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Obter Passaporte

Dos usuários que responderam essa consulta em 2024, 2 afirmaram nas respostas ter tido dificuldade ao utilizar o serviço de Obter Passaporte, e 1 afirmou ter sido fácil. Um dos usuários que afirmou ter tido dificuldade pontuou que as informações estão atualizadas.

2.10 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1

Nenhum usuário respondeu essa consulta em 2024.



2.11 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Antecedentes Criminais

Todos os 5 usuários afirmaram ter utilizado os serviços Emitir Certidão de Antecedentes Criminais e Validar Certidão de Antecedentes Criminais e todos classificaram como fácil ou muito fácil o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal. Também todos classificaram as informações como claras ou objetivas e apenas um não gostaria que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal. De maneira geral, os 5 respondentes mostraram-se contentes com os serviços Emitir Certidão de Antecedentes Criminais e Validar Certidão de Antecedentes Criminais.

2.12 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 1

O único usuário que avaliou essa enquête em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado o serviço de Obter Credenciamento Aeroportuário e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como fácil. Também classificou como atualizadas as informações sobre as etapas para utilização do serviço e o cadastro feito pelo celular seria melhor realizado via aplicativo.

2.13 Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 2

O único usuário que avaliou essa enquête em 2024 afirmou ter tido uma experiência extremamente positiva ao utilizar os serviços da Polícia Federal. O usuário afirmou ter utilizado o serviço Embarcar Armado e classificou o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal como muito fácil. Também classificou como atualizadas as informações sobre as etapas para utilização do serviço.

3. FÓRUM DE MELHORIAS 2024

O Fórum de Melhorias é um instrumento da Plataforma de Conselho de Usuários, que busca incentivar a participação da sociedade na melhoria da gestão pública. Pela revogada Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, as Ouvidorias deveriam avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço. Além disso, os conselheiros seriam comunicados nos casos de acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço.

De acordo com o analisado na Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que foram feitas 7 propostas de melhorias no fórum de melhoria, sendo elas:

1.1. A primeira proposta foi:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL

Título: “Melhoria no Captcha”.

Serviço Relacionado: “Emitir Certidão de Antecedentes Criminais”.

Texto da Proposta:

O sistema captcha está apresentando falha ao selecionar e carregar as informações mesmo testando em navegadores diferentes como chrome e edge, tratativa e teste do problema ou alteração do modo de validação para imagem.

Número de apoios: 0.

O Instituto Nacional de Identificação-INI/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

PROPOSTA NÃO ACATADA - Informamos que foi implementada nova solução de captcha por meio da solução Cloudflare da PF e que as falhas apontadas na sugestão de melhorias não foram mais observadas.

1.2. A segunda proposta foi:

Título: “Consertar o formulário de emissão de certidão de antecedentes criminais”.

Serviço Relacionado: “Emitir Certidão de Antecedentes Criminais”.

Texto da Proposta:

Ao preencher todos os dados do formulário e clicar em Emitir CAC, o sistema gera um erro com a seguinte frase: "Falha ao emitir Cac.", sem mais instruções do que fazer. Minha proposta de melhoria é consertar o formulário para que ele funcione. Tentei gerar a certidão da minha esposa, usei outros navegadores e usei meu celular, mas nenhuma dessas tentativas fez o formulário funcionar. Pesquisei no Twitter e há alguns relatos de problemas semelhantes com o formulário.

Número de apoios: 0.

O Instituto Nacional de Identificação-INI/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

PROPOSTA NÃO ACATADA - Informamos que o sistema foi testado; e atualmente o formulário "Emitir CAC" e a emissão da certidão estão funcionando normalmente.

1.3. Foram apresentadas mais 5 propostas com conteúdo praticamente o mesmo, sendo 3 com título “Segurança escolar” e 2 com título “Educação”, apresentando os seguintes conteúdos:

Título: “Segurança escolar”.

Serviço Relacionado: “Credenciar Instrutor para Escolas de Formação de Vigilantes”.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL

Texto da Proposta:

Na verdade, venho colocar uma observação a respeito de bullying e crime de ódio nas escolas. Toda escola deveria ter polícia ou guarda municipal e na falta deles segurança particular, resolvendo prontamente situações odiosas. Sendo assim, a pena do aluno infrator contra a vítima: ser colocado no período de férias para trabalhos comunitários com indenização a vítima E isso seria uma sugestão no caso de bullying com agressão física ou moral.

Número de apoios: 0.

Título: “Educação”.

Serviço Relacionado: “Credenciar Instrutor para Escolas de Formação de Vigilantes”.

Texto da Proposta:

Na verdade, venho colocar uma observação a respeito de bullying e crime de ódio nas escolas. Toda escola deveria ter polícia ou guarda municipal e na falta deles segurança particular, resolvendo prontamente situações odiosas. Sendo assim, a pena do aluno infrator contra a vítima: ser colocado no período de férias para trabalhos comunitários com indenização a vítima E isso seria uma sugestão no caso de bullying com agressão física ou moral.

Número de apoios: 0.

As 5 propostas não foram acatadas com a seguinte justificativa:

A proposta apresentada não tem relação com o serviço selecionado “Credenciar Instrutor para Escolas de Formação de Vigilantes”. Tampouco diz respeito às atribuições da Polícia Federal previstas no art. 144, § 1º da Constituição Federal e legislações esparsas, que não abrange o policiamento de escolas.



4. CONCLUSÃO

Trata-se de relatório complementar ao **Relatório do Conselho de Usuários 2021/2023** para incluir as respostas dos conselheiros relativas ao ano de 2024 às consultas elaboradas pela Ouvidoria da Polícia Federal na Plataforma Conselho de Usuários, gerida pela Controladoria-Geral da União-CGU, quanto aos serviços prestados pela Polícia Federal-PF, bem como para realizar breve análise sobre tais respostas.

O objetivo deste relatório foi proporcionar visão complementar às conclusões exaradas no relatório anterior, haja vista que o quantitativo de respostas obtidas no ano de 2024 foi consideravelmente inferior ao registrado no período de 2021 a 2023; o que pode ser atribuído, em grande parte, à mudança na política de uso da Plataforma de Conselho de Usuário, que passou a ser opcional, a partir da publicação da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Nesse contexto, vale ressaltar que as análises e conclusões apresentadas no Relatório do Conselho de Usuários 2021-2023 continuam sendo pertinentes e aplicáveis, uma vez que o baixo volume de dados em 2024 não é suficiente para alterar ou invalidar as tendências já identificadas.