

**ANEXO III - RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL
EXERCÍCIO 2019**

NOME DO SERVIÇO	SERVIÇOS OFERTADOS PELA PF (DIREX/PF)						PROVIDÊNCIAS ADOTADAS COM RELAÇÃO À CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	A FORMA DE PRESTAÇÃO (MEIO FÍSICO, DIGITAL, OUTROS)	VOLUME DE SOLICITAÇÕES	TEMPO MÉDIO PARA O ATENDIMENTO (SE AFERIDO)	AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (SE PESQUISADO)	CORRELAÇÃO ENTRE INICIATIVAS IMPLEMENTADAS E RESULTADOS OBTIDOS	AÇÕES DE DESBUROCRATIZAÇÃO DE SERVIÇOS IMPLEMENTADAS PELO ÓRGÃO E RESPECTIVOS RESULTADOS		SERVIÇOS (ORUNDAS OU NÃO DO FALA. BR) IMPLEMENTADAS PELO ÓRGÃO E RESPECTIVOS RESULTADOS
Credenciar instrutor de armamento e tiro	Digital, pela página da PF na internet	925	Será aferido a partir de 2021	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Credenciar psicólogo para emissão de comprovante de aptidão psicológica para manuseio de armas de fogo	Digital, pela página da PF na internet	302	Será aferido a partir de 2021	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Emitir a credencial de armeiro	Digital, pela página da PF na internet	167	Será aferido a partir de 2020	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Emitir a guia de trânsito para o transporte de arma de fogo	Digital, pela página da PF na internet	10.057	Será aferido a partir de 2024	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; recebimento da Guia de Trânsito no e-mail ou acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Transferir propriedade de arma de fogo	Digital, pela página da PF na internet	9.779	Será aferido a partir de 2020	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; recebimento da Autorização para Compra de Arma de Fogo no e-mail ou acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Registrar arma de fogo	Digital, pela página da PF na internet	66.929	Será aferido a partir de 2020	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; recebimento da Autorização para Compra de Arma de Fogo no e-mail ou acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Solicitar porte de arma	Digital, pela página da PF na internet	9.012	Será aferido a partir de 2023	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Solicitar renovação do registro da arma de fogo	Digital, pela página da PF na internet	26.376	Será aferido a partir de 2023	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Solicitar a transferência de arma de fogo	Digital, pela página da PF na internet	9.579	Será aferido a partir de 2022	Não pesquisado	A implantação do Sinarm II, em 22/04/2019, permitiu que todo o processo passasse a ser eletrônico, gerando maior produtividade e controle	Ações: requerimento eletrônico, com upload de documentos; acompanhamento eletrônico do processo; recebimento do Certificado de Registro de Arma de Fogo no e-mail ou acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico	Adequação às normas da Lei nº 13.726/18, simplificando a instrução dos processos, sem necessidade de autenticação de cópias e reconhecimento de firma	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como a adequação do SINARM aos normativos.
Naturalizar-se brasileiro	Presencial		Tendo em vista não aferido	Não pesquisado	A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.

Obter a igualdade de direitos para cidadão português	Presencial	impossibilidade de extrair o relatório diretamente do SISMIGRA, torna-se necessária a solicitação via BI da SADIP/CGPI e ainda não ocorreu a resposta	não aferido	Não pesquisado	A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.
Obter autorização de residência e carteira de registro migratório	Presencial		não aferido	Não pesquisado	A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.
Obter carteira de registro nacional migratório	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	198.000	45 minutos	Dado não consolidado	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento	O sistema de registro de migrantes tem sido objeto de constantes melhorias e integração com outros sistemas	Inclusão do CPF e nome social na base de dados.	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094
Registrar-se como estrangeiro no Brasil	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial				A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.
Ser reconhecido como apátrida	Presencial	impossibilidade de extrair o relatório diretamente do SISMIGRA, torna-se necessária a solicitação via BI da SADIP/CGPI e ainda não ocorreu a resposta	não aferido	Não pesquisado	A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.
Solicitar refúgio	Presencial				A implantação do SISMIGRA permitiu o maior acesso do usuário aos serviços relacionados ao imigrante	Ações: requerimento eletrônico, acompanhamento eletrônico do processo; acesso pela internet. Resultados: maior celeridade nos processos, diminuição do atendimento físico		Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 bem como o desenvolvimento do SISMIGRA com a implementação das novas funcionalidades oriundas da última legislação aplicada.
Requerer Passaporte	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	2.981.771	8 minutos	96,62% maior de 4,5 (máximo 5)	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	a Inclusão do CPF aumentou a confiabilidade	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094
Requerimento do passaporte de emergência	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	3.858	8 minutos	96,62% maior de 4,5 (máximo 5)	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	a Inclusão do CPF aumentou a confiabilidade	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094
Requerimento de passaporte para estrangeiro	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	523	8 minutos	96,62% maior de 4,5 (máximo 5)	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	a Inclusão do CPF aumentou a confiabilidade	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094
Emissão de Laissez-Passer	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	9	8 minutos	96,62% maior de 4,5 (máximo 5)	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão do documento de viagem	a Inclusão do CPF aumentou a confiabilidade	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094
Emissão de Guia para embarque armado	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	66.958	não aferido	não aferido	O sistema já foi construído com o CPF como registro	O sistema já foi construído com o CPF como registro	O sistema já foi construído com o CPF como registro	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 assim com o desenvolvimento do SISCARER que possibilita o acesso ao serviço de forma a assegurar o pleno atendimento.
Emissão de guia para despacho de armas de fogo e munições	Solicitação eletrônica, com atendimento presencial	150.539	não aferido	não aferido	O sistema já foi construído com o CPF como registro	O sistema já foi construído com o CPF como registro	O sistema já foi construído com o CPF como registro	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094 assim com o desenvolvimento do SISCARER que possibilita o acesso ao serviço de forma a assegurar o pleno atendimento.

Receber assistência e proteção a testemunhas	Pessoal	9	não aferido	não aferido	O serviço depende de provocação por parte de órgãos externos	Nada a informar	Nada a informar	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094. Não há outra providência visto que o acesso ao serviço depende de deliberação do Conselho Federal do Programa de Proteção a testemunhas quanto ao ingresso ou saída do cidadão do programa.
Emitir a certidão de antecedentes criminais	Digital - internet	7.634.794	5 minutos	não pesquisado	As ações implementadas visam facilitar e agilizar a emissão da Certidão de Antecedentes Criminais - CAC	A implementação da emissão de Certidão de Antecedentes Criminais - CAC, feita diretamente pelo requerente na internet, agilizou e simplificou o processo de emissão das CAC. Observe que o volume de emissões atualmente realizado pela internet seria direcionado nos postos físicos de atendimento, impactando negativamente no tempo e na qualidade do serviço prestado à sociedade.	A inclusão do CPF aumentou a confiabilidade.	Está em fase de elaboração o projeto de construção da Carta de Serviços da Diretoria Executiva, em conformidade com a Lei 13.460 e o Decreto 9.094. Não há outra providência sendo a melhoria contínua do processo automatizado que funciona tanto na busca dos dados quanto na análise do resultado.