



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

Relatório da Ouvidoria sobre Unidades/Serviços da Polícia Federal-PF - 2021

Análise sobre a Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. ANÁLISE	2
2.1. Panorama Geral	2
2.2. Evolução Temporal dos <i>Tipos de Manifestação</i>	4
2.3. Evolução Temporal por Subassunto	6
2.4. Evolução Temporal por Unidades da PF	10
3. RELATÓRIOS SOBRE AS SUPERINTENDÊNCIAS DA PF	11
4. CONCLUSÃO	12
5. REFERÊNCIAS	13

1. INTRODUÇÃO

Neste relatório serão feitas análises quantitativas e qualitativas de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, construído a partir de informações extraídas de manifestações cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, ao longo dos anos de 2018 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria), 2019, 2020 e 2021 (até 31 de dezembro de 2021).

As análises dizem respeito a manifestações de interesse das Superintendências-SR e delegacias descentralizadas de todos os estados, bem como da Divisão objeto deste relatório.

O estudo é dividido em:

1. Panorama geral dos quatro anos;
2. Evolução temporal dos *Tipos de Manifestação*;
3. Evolução temporal das manifestações por *Subassuntos* da Divisão;
4. Evolução temporal das manifestações por *Subassuntos* das Unidades da PF; e
5. Distribuição de *Subassuntos* por UF, a partir de mapa de calor.

2. ANÁLISE

2.1. Panorama Geral

A metodologia utilizada para desenvolvimento das análises deste relatório iniciou-se com a definição e atribuição de classificações por esta Divisão de Ouvidoria - DOV/PF a campos de cadastro das manifestações recebidas por esta PF na Plataforma Fala.BR, de forma a permitir a identificação de adversidades na prestação dos serviços e a proposição de soluções, bem como proporcionar maior interação dos usuários com os processos de prestação de serviços da PF.

Embora alguns campos de cadastro já venham preenchidos pelos manifestantes, é possível à Ouvidoria reclassificá-los, o que foi realizado mediante a revisão dos campos cadastrais das manifestações, consoante critérios previamente estabelecidos por esta Ouvidoria, permitindo melhor análise dos dados. Os campos de cadastro das manifestações editáveis, que permitem revisão, são os seguintes:

Tipo de manifestação Comunicação
 Número
 Esfera Federal
 Órgão destinatário DPF – Departamento de Polícia Federal

Serviço	Obter Autorização de Residência	Alterar
Órgão de Interesse	DPF – Departamento de Polícia Federal	Alterar
Assunto	Outros em Relações Internacionais	Alterar
Subassunto	Erro no sistema	Alterar
Tags	[Órgão Central/OC] DRM/CGPI/DIREX/PF - DIVISÃO DE REGISTRO MIG	Alterar

Figura 1 - Exemplo de Classificação de Manifestação

De 1º de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2021 (a partir de 01/10/2018 a PF aderiu à Plataforma Fala.BR para recebimento de todos os tipos de manifestações de ouvidoria, antes só havia o recebimento de Simplifique!), a Plataforma Fala.BR recebeu **50.887** manifestações, sendo que **5.265** foram cadastradas com o Assunto “Outros em Relações Internacionais”, que foi a denominação escolhida por esta Ouvidoria para cadastro do Assunto “Migração”, relativo aos serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária- DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, haja vista que não há a previsão de tal assunto na Plataforma Fala.BR. Ademais, há **2** manifestações cadastradas com o Assunto “Atendimento”, **1** manifestação com "Agendamento", **1** manifestação com “Cidadania”, **1** com “Aeroportos (Transporte Aéreo)” e **1** com “Legislação” tidas como atribuições das respectivas Divisões. No entanto, as três primeiras foram arquivadas e as outras duas atribuídas apenas para a DCIM/CGPI/DIREX/PF.

Serão objeto deste relatório as **5.271** manifestações citadas acima, distribuídas anualmente da seguinte maneira, consoante registros na Plataforma Fala.BR:

- ❖ **39** (2018 - a partir de 01/10/2018 para todos os tipos de manifestação);
- ❖ **1.192** (2019);
- ❖ **2.039** (2020);
- ❖ **2.001** (2021- até 31/12/2021).

Do total de **5.272** manifestações, **116** foram arquivadas pela Ouvidoria por duplicidade, insuficiência de dados, perda de objeto, falta de urbanidade, fatos inverossímeis ou falta de complementação pelo usuário/cidadão; **2** foram encaminhadas para órgão externo; e **5.153** manifestações foram divididas entre atribuições de SRs e delegacias descentralizadas (**2.008**) e Unidades Centrais da PF (**3.146**).

Será demonstrada na análise abaixo a distribuição das **3.146** manifestações entre as Unidades Centrais da PF:

EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADES CENTRAIS DA PF

Considera os registros com dados preenchidos

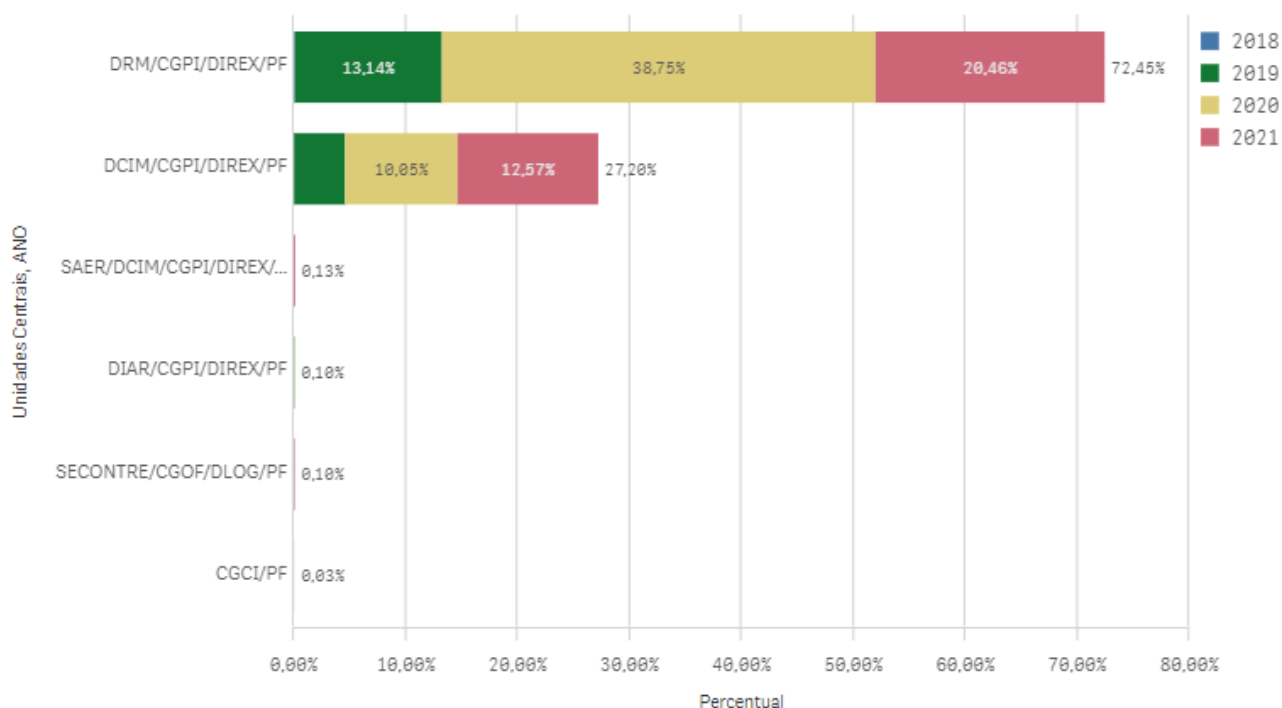


Gráfico 1 - Evolução Temporal por *Unidades Centrais da PF*

Dessas **3.145** manifestações, **2.277** foram consideradas de atribuição da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, **857** da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DIREX/PF, **4** do Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGPI/DIREX/PF, **3** da Divisão de Alertas e Restrições- DIAR/CGPI/DIREX/PF, **3** do Serviço de Controle de Receitas - SECONTRE/CGOF/DLOG/PF e **1** da Coordenação-Geral de Cooperação Internacional-CGCI/PF. **Este relatório será focado nas manifestações de atribuição da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, que representam 72,45% das manifestações do total do gráfico acima.**

2.2. Evolução Temporal dos *Tipos de Manifestação*

O campo *Tipo de Manifestação*, consoante Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, refere-se às seguintes classificações:

- ❖ **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- ❖ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação em relação ao serviço público oferecido ou atendimento recebido pela Polícia Federal.

- ❖ **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.
- ❖ **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da PF. Embora, normalmente, as manifestações classificadas como “solicitação” na PF versem sobre a necessidade de atendimento ou disponibilização de alguma informação ou etapa do processo de prestação de um serviço e afins.
- ❖ **Solicitação de simplificação:** pedido para simplificação de um serviço público da PF, 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.
- ❖ **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela PF.
- ❖ **Comunicação:** informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços. O seu conteúdo pode corresponder a qualquer um dos tipos acima de manifestações, mas sem a identificação do manifestante.

Segue abaixo o gráfico com os tipos de manifestações cadastradas ao longo dos anos referente a essa Divisão:

EVOLUÇÃO TEMPORAL DA PROPORÇÃO DE CADA TIPO POR ANO

Mostra do total de manifestações no ano quanto cada tipo representa

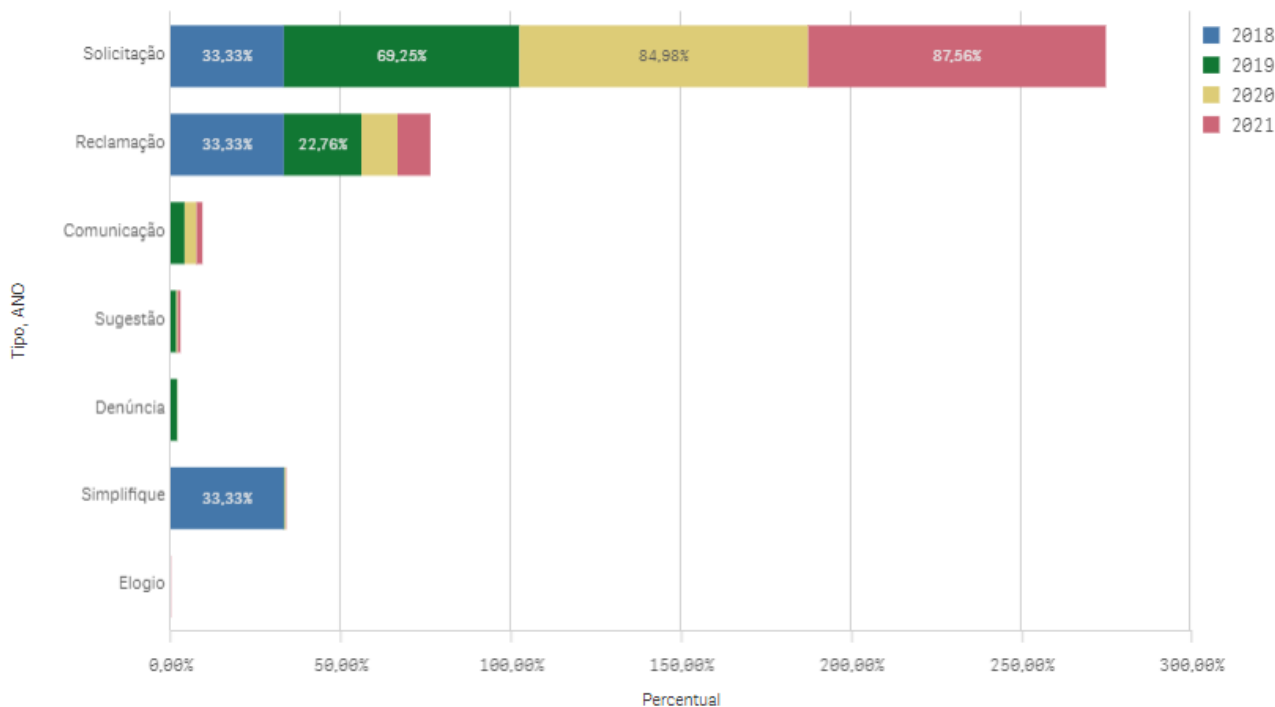


Gráfico 2 - Evolução Temporal da Proporção de cada *Tipo de Manifestação* por ano

2.3. Evolução Temporal por Subassunto

Os *Subassuntos* são utilizados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação. Consideramos, em sua maioria, que as manifestações classificadas com os *Subassuntos* “Cadastro”, “Erro no Sistema”, “GRU”, “Informação no Portal PF - Disponível” e “Informação no Portal PF - Ausência” são relativas às Unidades Centrais da PF, e as demais relacionadas a SRs ou Delegacias descentralizadas.

Para melhor entendimento e visualização dos gráficos, segue abaixo a forma como cada *Subassunto* foi categorizado:

- ❖ **Atendimento:** usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF.
- ❖ **Cadastro:** usuários alegam dificuldades relativas aos campos de cadastro de informações para obtenção de serviços da PF.
- ❖ **Controle migratório:** usuários apresentam questões sobre situações de entrada/saída do país.
- ❖ **Erro no Sistema:** usuários relatam dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços que solicitam à PF.
- ❖ **Fiscalização:** usuários manifestam-se sobre situações relativas à fiscalização de serviços de atribuição da PF.
- ❖ **GRU:** usuários manifestam-se sobre problemas relacionados a informações incorretas na GRU, pagamentos e afins.
- ❖ **Informação no Portal PF - Disponível:** usuários questionam sobre informações ou relatam dificuldades que podem ser solucionadas com informações já disponibilizadas no Portal gov.br ou da PF, seja por ausência de leitura dos Portais ou por não conseguirem localizá-las nestes.
- ❖ **Informação no Portal PF - Ausência:** usuários questionam sobre informações de interesse geral ou relatam dificuldades que poderiam ser solucionadas por meio da disponibilização dessas informações no Portal gov.br/PF.
- ❖ **Informação Pessoal:** usuários solicitam informações pessoais, que não podem ser enviadas por meio da Plataforma Fala.BR.
- ❖ **Multa:** usuários questionam sobre procedimentos para pagamento de multas e valores cobrados, além de recursos contra estes.
- ❖ **Naturalização:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de naturalização nas etapas de competência da PF.

- ❖ **Prazo:** usuários manifestam-se sobre o lapso temporal despendido para a prestação ou entrega de serviço ou de alguma etapa deste.
- ❖ **Problema de agendamento:** usuários manifestam-se sobre dificuldades para encontrar vagas e/ou indisponibilidade do sistema da PF para realizar o agendamento.
- ❖ **Refúgio:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de refúgio nas etapas de competência da PF.

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

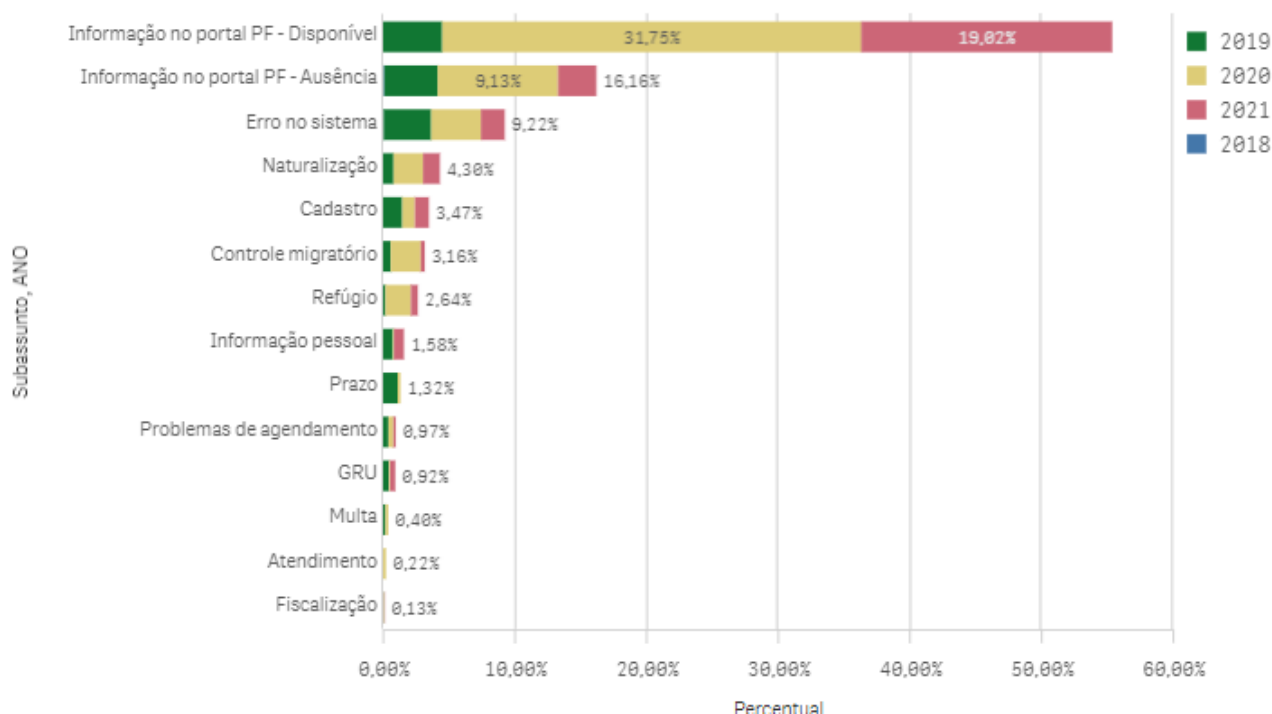


Gráfico 2 - Evolução Temporal de Subassuntos

Consoante ao gráfico acima, dessas 2.277 manifestações, que abrange todos os serviços da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF, somente foram repassadas para a Divisão 44,75%, visto que 55,25% delas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria ao manifestante com informações contidas no Portal de Serviços da PF.

Da análise das manifestações entre 2019 e 2020, verifica-se aumento gradual com relação ao Subassunto “Informação no Portal PF - Ausência”, do que se infere a falta de informação no Portal de serviços da PF de informações buscadas por usuários da Plataforma Fala.BR. No entanto, em 2021, houve redução desse Subassunto.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações referentes ao ano de 2021:

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

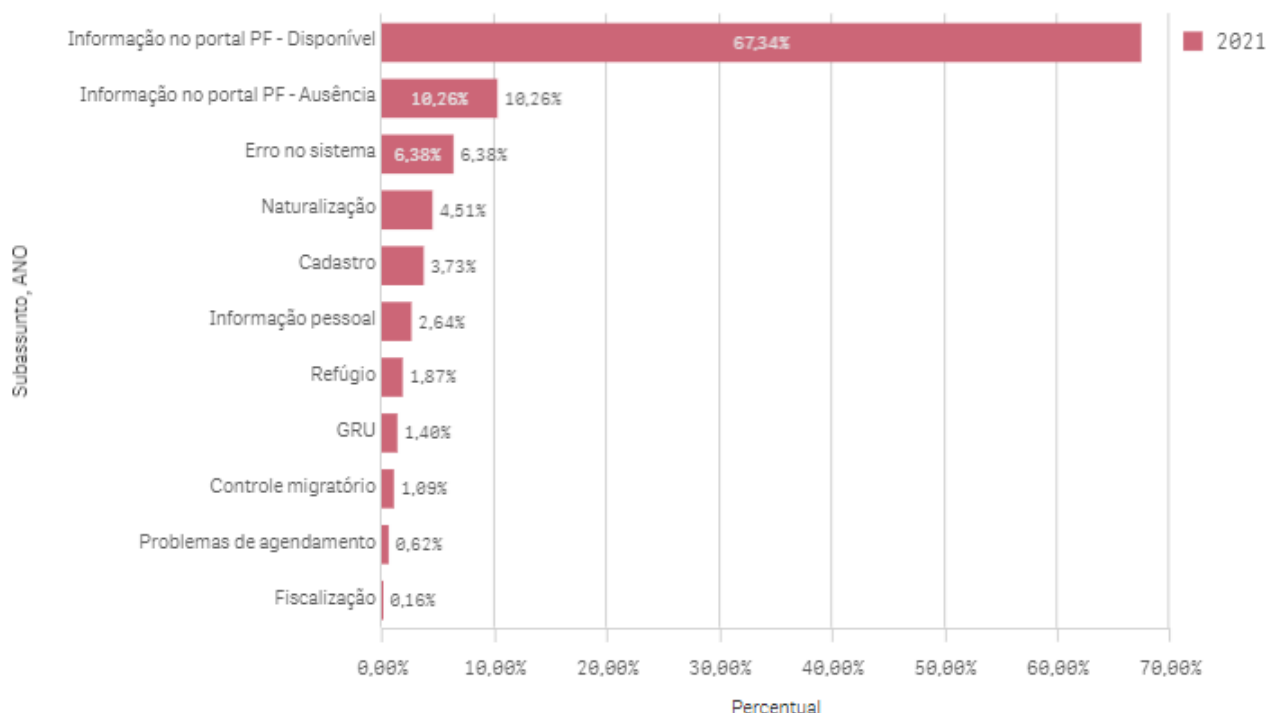


Gráfico 3- Distribuição de Subassuntos em 2021

Em 2021, conforme o gráfico acima, há menor quantidade de manifestações com o Subassunto sobre ausência de informação e aumento do Subassunto “Informação no Portal PF- Disponível”. Assim, apenas **210** manifestações não puderam ser respondidas diretamente pela Ouvidoria com as informações disponíveis no Portal gov.br/Portal da PF.

Em análise quantitativa com foco para as **210** manifestações do ano de 2021 não respondidas diretamente pela Ouvidoria, verifica-se que prevalece o Subassunto “Informação no portal PF - Ausência” (Link da lista com as **66** manifestações - [\[DRM\] Informação no Portal PF - Ausência](#)), sendo **89,39%** cadastradas como “solicitação”, **7,58%** como “reclamação”, **1,52%** como “sugestão” e **1,52%** como “comunicação” (solicitação anônima).

Quanto a “Erro no Sistema”, identificaram-se **41** manifestações, sendo que **48,78%** são solicitações, **39,02%** reclamações, **7,32%** comunicações (reclamações anônimas) e **4,88%** sugestões. Os teores das manifestações eram acerca de dificuldades para cadastro no sistema (CPF, nome); travamento no sistema identificados pelo próprio usuário; links com instabilidade, funcionalidades do formulário com falhas e dificuldades do usuário em entender qual o problema relacionado.

“Naturalização” possui **29** manifestações, divididas em **75,86%** solicitações e **24,14%** reclamações. Em sua maioria as manifestações versam sobre dificuldades dos usuários em compreender ou obter informações, assim como em relação ao prazo de andamento do processo no âmbito da PF.

“Cadastro” apresenta **24** manifestações, divididas entre solicitações (**79,17%**), reclamações (**16,67%**) e sugestões (**4,17%**).

Foram **17** manifestações classificadas com o *Subassunto* “Informação Pessoal”, sendo **100%** solicitações acerca de dados pessoais de ancestrais e recadastramento de estrangeiro.

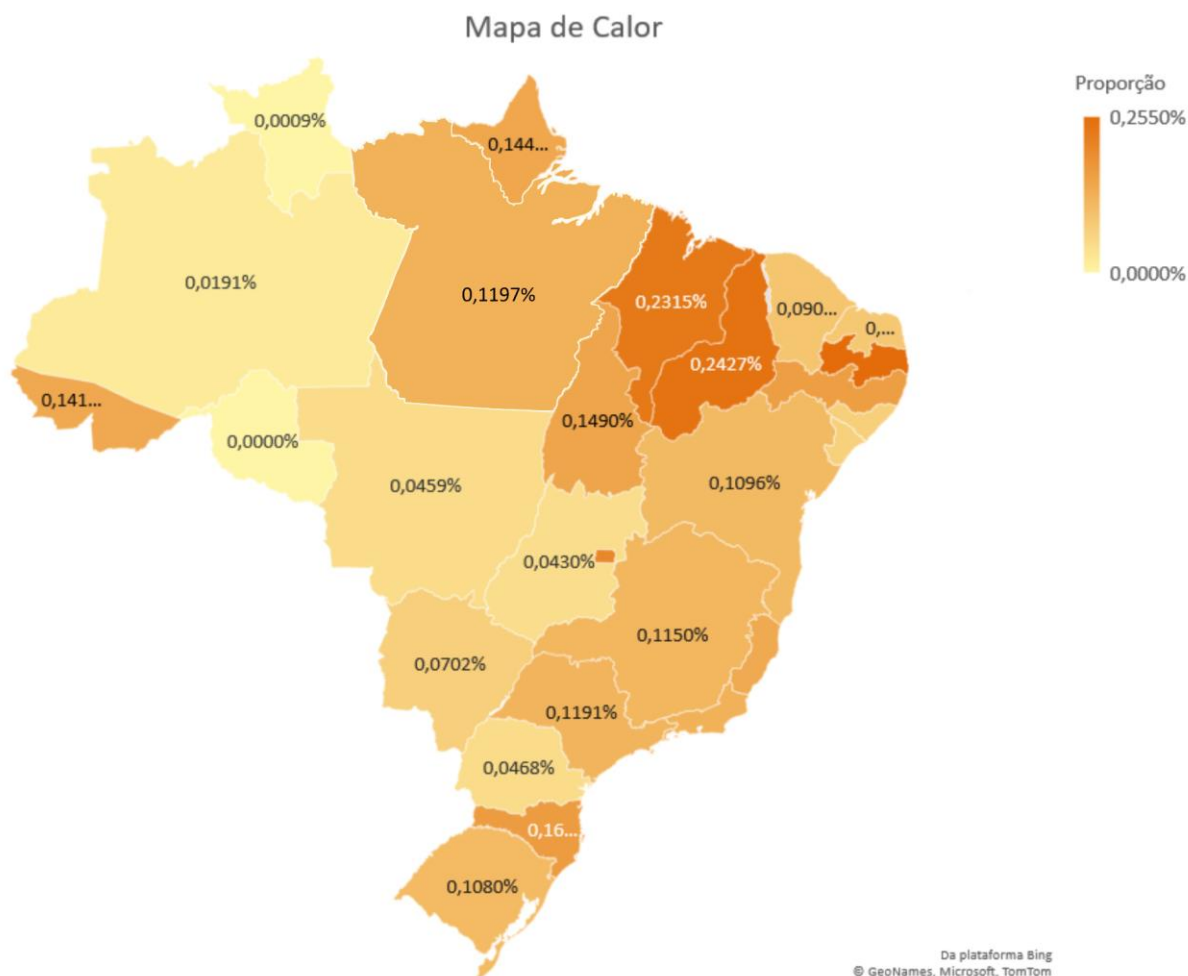
“Refúgio” apresenta **12** manifestações, divididas entre **83,33%** de solicitações e **16,67%** de reclamações. Em geral, referem-se a dificuldades dos manifestantes em entender as etapas do processo e a competência da PF e do CONARE.

As **9** manifestações classificadas como “GRU (Guia de recolhimento da União)” abrangem **66,67%** de solicitações e **33,33%** de reclamações. Basicamente, são problemas relativos ao pagamento da guia ou dificuldades para emissão desta.

O conjunto de **7** manifestações classificadas como “Controle Migratório” trata-se, em sua maioria, de solicitações de registros de entrada e saída do país, em razão de alegada dificuldade pelos usuários para solução da questão nos pontos de fiscalização aeroportuários.

Apesar de ser um problema constantemente registrado na Plataforma Fala.BR e merecedor de atenção especial, o *Subassunto* “Problemas de agendamento” computa apenas **4** manifestações (**50%** solicitações, **25%** reclamações e **25%** simplifique), pois praticamente todas as manifestações recebidas sobre o tema são cadastradas para as Superintendências, e não para a Divisão respectiva. No entanto, há várias manifestações que, embora cadastradas e enviadas para as Superintendências, também são enviadas à Divisão responsável, a fim de que tenham conhecimento do problema recorrente, bem como por tais manifestações também versarem sobre simplificação de procedimentos. Ocorre que estas não aparecem na estatística da Divisão, em razão do cadastro se referir à SR respectiva. De todo o modo, esse é um problema que merece atenção especial da Divisão, sugerindo-se a adoção de uniformização e/ou controle de âmbito nacional quanto aos procedimentos adotados pelas unidades para disponibilização de agendamentos, de forma a minimizar ou eliminar a dificuldade dos interessados na obtenção de datas disponíveis para realizar o serviço relacionado na unidade da Polícia Federal cabível.

2.4. Evolução Temporal por Unidades da PF



O mapa acima tem como fonte de dados o BI da Coordenação-Geral de Polícia de Imigração-CGPI/DIREX/PF, alimentado com dados dos **processos deferidos pelo Sistema de Registro Nacional Migratório-SISMIGRA, relativos a procedimentos de obtenção de Carteira de Registro Nacional Migratório-CRNM** e também o BI da Ouvidoria da Polícia Federal.

A metodologia de elaboração do mapa baseia-se na proporção entre a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo dos quatro anos que foram classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo” e a quantidade de processos do tipo mencionado (**processos deferidos pelo SISMIGRA**) acima.

A análise realiza um comparativo entre as unidades federativas, ao considerar a quantidade de manifestações de Ouvidoria atribuídas ao estado com os subassuntos indicados e a atividade desenvolvida por ele mensurada pela quantidade de processo deferidos no SISMIGRA, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Manifestações de Ouvidoria classificadas com Atendimento e Prazo}}{\text{Quantidade de deferimentos no SISMIGRA}} \times 100\%$$

Para melhor entendimento, usa-se o exemplo do estado do Amazonas, o qual conta com o total de 8 manifestações classificadas pela Ouvidoria como *Subassuntos* de “Atendimento” e “Prazo” (de acordo com os critérios já mencionados ao longo do relatório) e 41.930 deferimentos, segundo o Sistema de Registro Nacional Migratório - SISMIGRA. Dessa forma, verifica-se que $\frac{8}{41930} \times 100\% = 0,0191\%$ conforme apresentado no Mapa de calor acima.

Quanto maior a porcentagem, mais destacado encontra-se o estado. A partir dessas considerações, denota-se que as UFs com cores mais avermelhadas foram aquelas que, **proporcionalmente**, foram objeto de maior quantidade de manifestações na Ouvidoria.

Segue link de acesso à planilha contendo os dados utilizados para construção do mapa de calor acima ([\[DRM\] Dados para criação do mapa de calor](#)).

3. RELATÓRIOS SOBRE AS SUPERINTENDÊNCIAS DA PF

Seguem links para acesso aos relatórios sobre as Superintendências da PF, também elaborados a partir de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, os quais podem ser de interesse das unidades centrais para verificação do panorama das unidades descentralizadas quanto à respectiva área de atuação, sobretudo quanto aos serviços prestados pela PF.

- [SR/PF/AC - Superintendência Regional de Polícia Federal no Acre.pdf](#)
- [SR/PF/AL - Superintendência Regional de Polícia Federal em Alagoas.pdf](#)
- [SR/PF/AM - Superintendência Regional de Polícia Federal no Amazonas.pdf](#)
- [SR/PF/AP - Superintendência Regional de Polícia Federal no Amapá.pdf](#)
- [SR/PF/BA - Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia.pdf](#)
- [SR/PF/CE - Superintendência Regional de Polícia Federal no Ceará.pdf](#)
- [SR/PF/DF - Superintendência Regional de Polícia Federal no Distrito Federal.pdf](#)
- [SR/PF/ES - Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo.pdf](#)
- [SR/PF/GO - Superintendência Regional De Polícia Federal Em Goiás.pdf](#)
- [SR/PF/MA - Superintendência Regional de Polícia Federal no Maranhão.pdf](#)
- [SR/PF/MG - Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais.pdf](#)
- [SR/PF/MS - Superintendência Regional de Polícia Federal no Mato Grosso do Sul.pdf](#)
- [SR/PF/MT - Superintendência Regional de Polícia Federal em Mato Grosso.pdf](#)

- [SR/PF/PA - Superintendência Regional De Polícia Federal no Pará.pdf](#)
- [SR/PF/PB - Superintendência Regional De Polícia Federal na Paraíba .pdf](#)
- [SR/PF/PE - Superintendência Regional de Polícia Federal em Pernambuco.pdf](#)
- [SR/PF/PI - Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí .pdf](#)
- [SR/PF/PR - Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná.pdf](#)
- [SR/PF/RJ - Relatório da Ouvidoria sobre Unidades Serviços da Polícia Federal .pdf](#)
- [SR/PF/RN - Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte.pdf](#)
- [SR/PF/RO - Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia.pdf](#)
- [SR/PF/RR - Superintendência Regional de Polícia Federal em Roraima.pdf](#)
- [SR/PF/RS - Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Sul .pdf](#)
- [SR/PF/SC - Superintendência Regional de Polícia Federal em Santa Catarina .pdf](#)
- [SR/PF/SE - Superintendência Regional de Polícia Federal em Sergipe.pdf](#)
- [SR/PF/SP - Relatório da Ouvidoria sobre Unidades e Serviços da Polícia Federal.pdf](#)
- [SR/PF/TO - Superintendência Regional de Polícia Federal no Tocantins .pdf](#)

4. CONCLUSÃO

Da análise dos dados apresentados, é possível construir um panorama sobre o desempenho da unidade da PF objeto deste relatório, quanto aos serviços por ela prestados, na visão do usuário que utiliza a Plataforma Fala.BR.

Com base nesse panorama, é possível identificar avanços obtidos, assim como a necessidade de melhorias a serem implementadas na prestação dos serviços, com vistas a melhor satisfação dos usuários.

Assim, esta Ouvidoria da Polícia Federal conclui este relatório, com o fornecimento de subsídios à unidade que possam auxiliar na melhoria da prestação de seus serviços e facilitar o acesso e a defesa dos direitos dos usuários, bem como coloca-se à disposição para maiores detalhamentos e tratativas posteriores com este fim.

5. REFERÊNCIAS

Guia PMBOK® 6a. ed. – EUA: Project Management Institute, 2017. BORGES, Carlos; ROLLIM, Fabiano.

BI OUVIDORIA - Painel de Manifestações: banco de dados preparado pela Polícia Federal. Disponível em: acesso restrito. Acesso em: 22 out. 2021