



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 Superintendência Regional de Polícia Federal em Santa Catarina – SR/PF/SC e Delegacias Descentralizadas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. ANÁLISE	2
2.1. Panorama Geral	2
2.2. Evolução Temporal por Unidade da PF	4
2.3. Evolução Temporal por Tipos de Manifestação.....	4
2.4. Evolução Temporal de Assuntos.....	6
2.5. Evolução Temporal de Subassuntos de cada Assunto.....	8
2.5.1. Assunto: Migração (Outros em Relações Internacionais).....	10
2.5.2. Assunto: Armas (Armamento)	13
2.5.3. Assunto: Passaporte	15
2.5.4. Assunto: Segurança Privada (Outros em Proteção Social)	16
2.5.5. Assunto: Produtos Químicos (Produção Industrial).....	17
3. RELATÓRIOS SOBRE UNIDADES CENTRAIS DA PF.....	18
4. CONCLUSÃO	18
5. REFERÊNCIAS.....	19

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.

As análises dizem respeito a todo estado de Santa Catarina (SR/PF/SC e delegacias descentralizadas) e são baseadas em indicadores selecionados nos gráficos extraídos do Dashboard e na investigação do teor de algumas manifestações, dividindo-se em:

1. Panorama geral dos quatro anos;
2. Evolução Temporal das manifestações por *Unidade da PF*;
3. Evolução Temporal das manifestações por *Tipos de Manifestação*;
4. Evolução Temporal das manifestações por *Assunto*; e
5. Evolução Temporal das manifestações por *Subassunto* de cada *Assunto*.

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:

Local do Fato

Itajaí SC PF

Alterar

Figura 1 - Exemplo de Classificação de *Local de Fato*

Tipo de manifestação Reclamação
 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	Atendimento	Alterar
Tags	[Florianópolis/SC] SR/PF/SC - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POL	Alterar

Figura 2 - Exemplo de Classificação de Manifestação

Contudo, é importante registrar que durante o processo de revisão das manifestações o campo *Local de Fato* ainda não era editável, não tendo sido objeto de revisão por esta Ouvidoria.

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 **35.016** apresentaram o campo Local do Fato preenchido com alguma UF da Federação, e **15.871** não. Assim, há a possibilidade de haver manifestações sem o campo UF preenchido, que digam respeito ao estado contemplado neste relatório, mas que não foram identificadas por esta Ouvidoria.

Do total com o campo *Local do Fato* preenchido, **1.843** manifestações foram cadastradas pelos usuários da Plataforma Fala.BR com a UF de Santa Catarina. Destas, cerca de **73,09%** foram tratadas pela Ouvidoria por uma das seguintes formas: respondidas com informações contidas no Portal da PF; respondidas com informações repassadas pela Divisão responsável pelo assunto; ou arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados, perda de objeto, falta de urbanidade, fatos inverossímeis ou falta de complementação pelo usuário/cidadão. E cerca de **26,91% (496 manifestações)** foram atribuídas à Superintendência Regional de Polícia Federal em Santa Catarina - SR/PF/SC e suas delegacias descentralizadas por serem relacionadas a atendimento, fiscalização, prazos, problemas de agendamento, entre outros.

Portanto, serão objeto deste relatório as **496** manifestações citadas acima, distribuídas ao longo dos anos da seguinte maneira, consoante registros na Plataforma Fala.BR:

- ❖ 5 (2018 - a partir de 01/10/2018 para todos os tipos de manifestação);
- ❖ 217 (2019);
- ❖ 118 (2020); e
- ❖ 160 (2021).

2.2. Evolução Temporal por Unidade da PF

A análise a seguir apresenta o percentual de manifestações por unidades da PF vinculadas à SR/PF/SC ao longo dos anos.

EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADES DA PF

Considera os registros com dados preenchidos

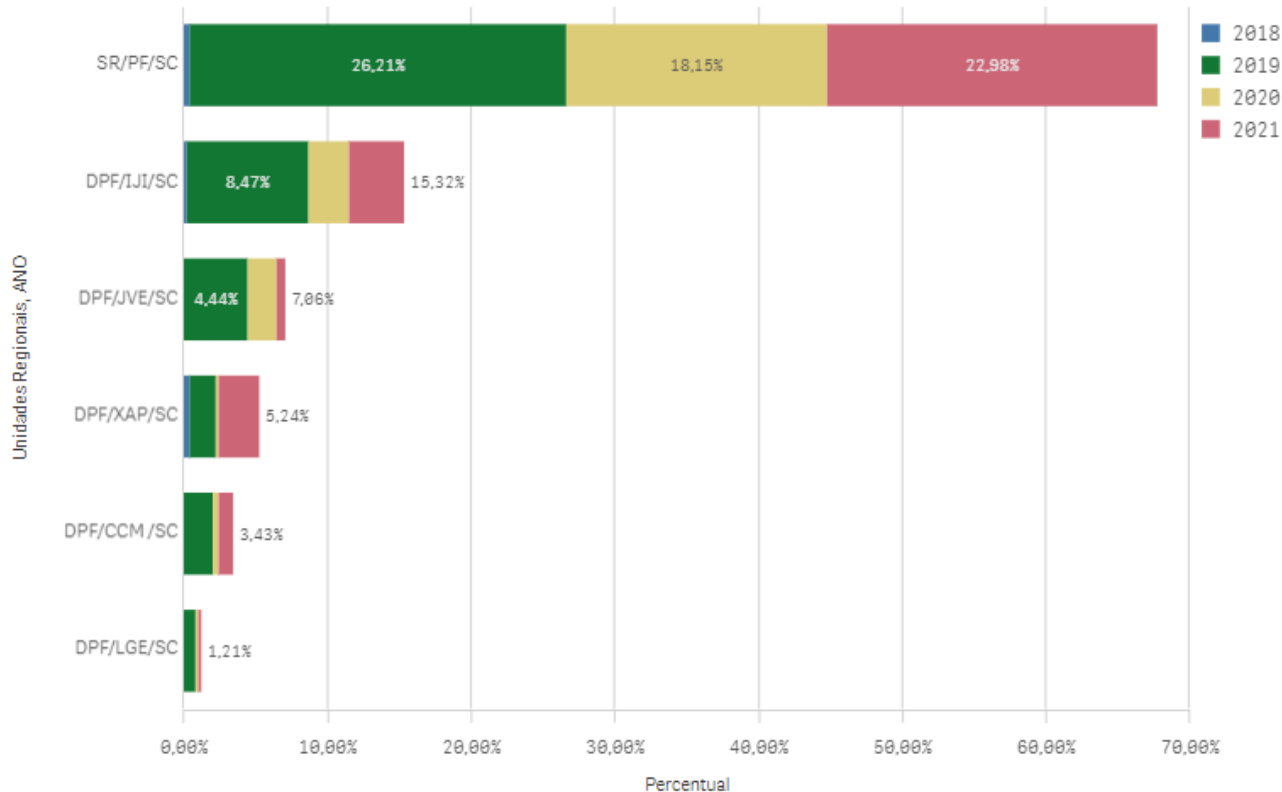


Gráfico 1 - Evolução Temporal por Unidades da PF

2.3. Evolução Temporal por 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 referentes ao estado de Santa Catarina ao longo dos anos:

EVOLUÇÃO TEMPORAL DA PROPORÇÃO DE CADA TIPO POR ANO

Mostra do total de manifestações no ano quanto cada tipo representa

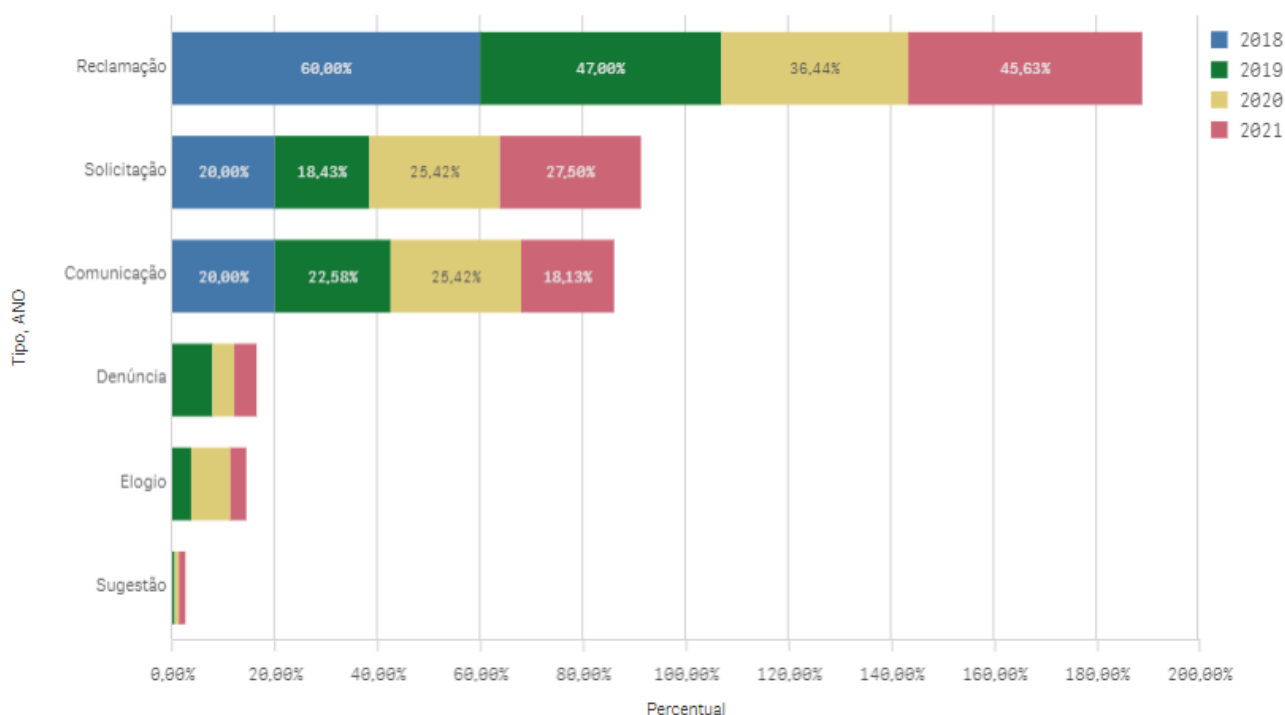


Gráfico 2 - Evolução Temporal da Proporção de cada *Tipo* por ano

2.4. Evolução Temporal de Assuntos

O campo *Assunto* tem por objetivo separar as manifestações, conforme principais temas relativos aos serviços/atividades prestadas pela PF, agrupando aqueles que tenham similitude quanto à prestação ou público-alvo, consoante apresentação no Portal da PF. As opções do campo *Assunto* são predefinidas pela Plataforma Fala.BR, cabendo à PF apenas selecionar aquele que mais se enquadre na manifestação recebida, quando não há um assunto correspondente predefinido na Plataforma.

Portanto, com relação a temas da PF para os quais não há assuntos predefinidos na Plataforma Fala.BR, escolheu-se determinado nome de *Assunto* lá existente para registro. Ex: como o assunto da PF Migração não está predefinido na Plataforma Fala.BR, escolhemos o *Assunto* lá existente “Outros em Relações Internacionais” para cadastrar todas as manifestações do assunto Migração que recebemos na PF. O mesmo ocorreu com Segurança Privada, que não existe na Plataforma Fala.BR, então escolhemos o *Assunto* lá existente “Outros em proteção social” para cadastrar todas as manifestações recebidas na PF sobre segurança privada. Com relação a Produtos Químicos, assunto também inexistente na Plataforma Fala.BR, escolhemos o nome “Produção Industrial”. Com relação a Aeroportos, escolhemos “Transporte Aéreo”.

Dessa forma, os assuntos selecionados para cada tema são os seguintes:

- ❖ **Migração (Outros em Relações Internacionais):** abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF.
- ❖ **Armamento:** abrange os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIREX/PF.
- ❖ **Passaporte:** refere-se ao serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.
- ❖ **Segurança Privada (Outros em Proteção Social):** abrange os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DIREX/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICOF/CGCSP/DIREX/PF.
- ❖ **Denúncia de Crime:** refere-se a manifestações com notícia de crime.
- ❖ **Outros em Administração:** refere-se a manifestações sobre assuntos administrativos que não se enquadrem em outros assuntos já especificados;
- ❖ **Produtos Químicos (Produção Industrial):** abrange os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF.

- ❖ **Outros em Segurança e Ordem Pública:** refere-se a manifestações que versem sobre investigações, inquéritos, perícias, operações policiais e bens apreendidos, dentre outras semelhantes.
- ❖ **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações):** abrange os serviços relativos à emissão e validação de certidões de antecedentes criminais.
- ❖ **Denúncia de Irregularidades de Servidor:** refere-se a manifestações que supostamente denunciem irregularidades de servidores da Polícia Federal.
- ❖ **Recursos Humanos:** refere-se a manifestações sobre aposentadoria, quantitativo de cargos e servidores, lotações e recrutamentos na Polícia Federal, dentre outras semelhantes.
- ❖ **Licitação:** refere-se a manifestações que versem sobre licitações e leilões.
- ❖ **Serviços e Sistemas:** refere-se a solicitações de informações registradas em sistemas sobre determinado assunto ou determinada pessoa, que não se enquadrem em um assunto já especificado.

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE ASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

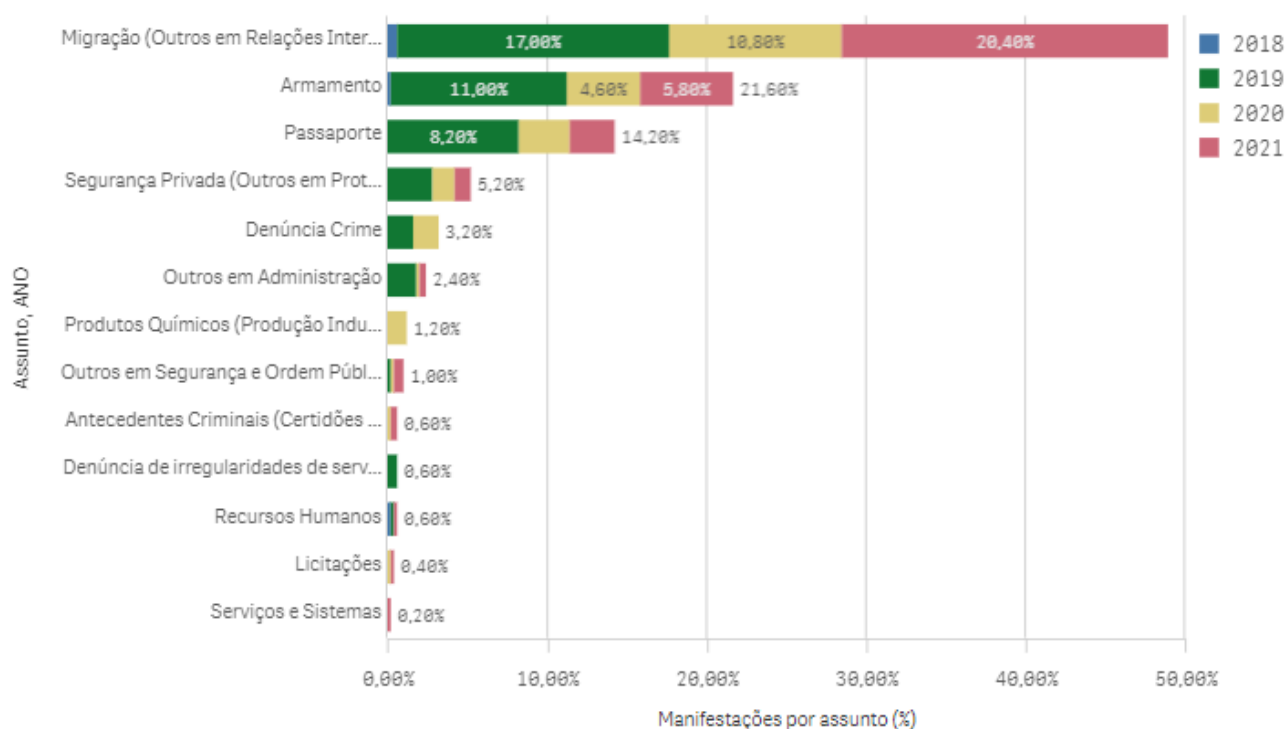


Gráfico 3 - Evolução Temporal de Assuntos

O gráfico acima apresenta as quantidades de manifestações de cada *Assunto* dividida entre os anos presentes na análise.

Importante ressaltar que, até o início de 2020, muitas notícias de crime eram encaminhadas diretamente para as SRs, e não à Corregedoria-Geral-COGER/PF. Por esse motivo, foram atribuídas à SR 16 manifestações classificadas com o *Assunto* “Denúncia de crime”.

Ademais, houve 3 manifestações classificadas com o *Assunto* “Denúncia de irregularidade de servidores”, que versam sobre supostas denúncias e reclamações acerca de irregularidades de servidor da Polícia Federal.

Cabe observar que o *Assunto* “**Outros em Administração**” (12 manifestações), em sua maioria, refere-se a questões de atendimento, na SR ou delegacia, que não se enquadram em outros assuntos já especificados.

Entretanto, em geral, as manifestações relativas à UF de Santa Catarina concentram-se nos assuntos Migração, Armas e Passaporte. Os assuntos Armas e Passaportes sofreram redução se considerado o período de 2018 a 2021, e Migração aumento no número de manifestações entre os anos de 2020 e 2021.

2.5. Evolução Temporal de Subassuntos de cada Assunto

Cada *Assunto* possui *Subassuntos* que são utilizados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação. Em sua maioria, as manifestações classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento”, “Fiscalização”, “Prazo”, “Problemas de Agendamento” e “Recurso” são atribuídas às Superintendências e suas delegacias descentralizadas, e os demais subassuntos, em sua maioria, estão relacionados a Unidades Centrais da PF.

Os campos relativos a *Subassunto* de cada *Assunto* são definidos pela própria PF na Plataforma Fala.BR; diferentemente do campo *Assunto*, que já é predefinido e cabe à PF selecioná-los para enquadramento nos temas de seu interesse, quando não houver coincidência de nomes na Plataforma, consoante já explicado no tópico anterior.

Para melhor entendimento e visualização dos gráficos, é relevante conhecer a forma de categorização dos *Subassuntos*:

- ❖ **Atendimento:** usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF.
- ❖ **Asilo Político:** usuários relatam dúvidas ou problemas referentes a pedidos de asilo político nas etapas de competência da 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 Chip:** usuários relatam problemas no chip do passaporte.

- ❖ **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.
- ❖ **Indicação de procedimento específico:** usuários solicitam informações sobre assuntos que devem ser objeto de um procedimento específico a ser seguido para o atendimento. Ex: acesso a informações de inquérito policial, que devem ser objeto de comparecimento pessoal em unidade da PF.
- ❖ **Informação Pessoal:** usuários solicitam informações pessoais, que não podem ser enviadas por meio da Plataforma Fala.BR.
- ❖ **Legislação Externa:** usuários questionam acerca de legislação que não é de atribuição da PF.
- ❖ **Legislação Interna:** usuários questionam acerca de legislação interna da PF (IN, Portaria, etc).
- ❖ **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.
- ❖ **Problemas de agendamento:** usuários manifestam-se sobre dificuldades para encontrar vagas e/ou indisponibilidade do sistema da PF para realizar o agendamento.

- ❖ **Recurso:** usuários manifestam-se sobre decisões em processos administrativos, geralmente discordando da decisão proferida.
- ❖ **Refúgio:** usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de refúgio nas etapas de competência da PF.

2.5.1. Assunto: Migração (Outros em Relações Internacionais)

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

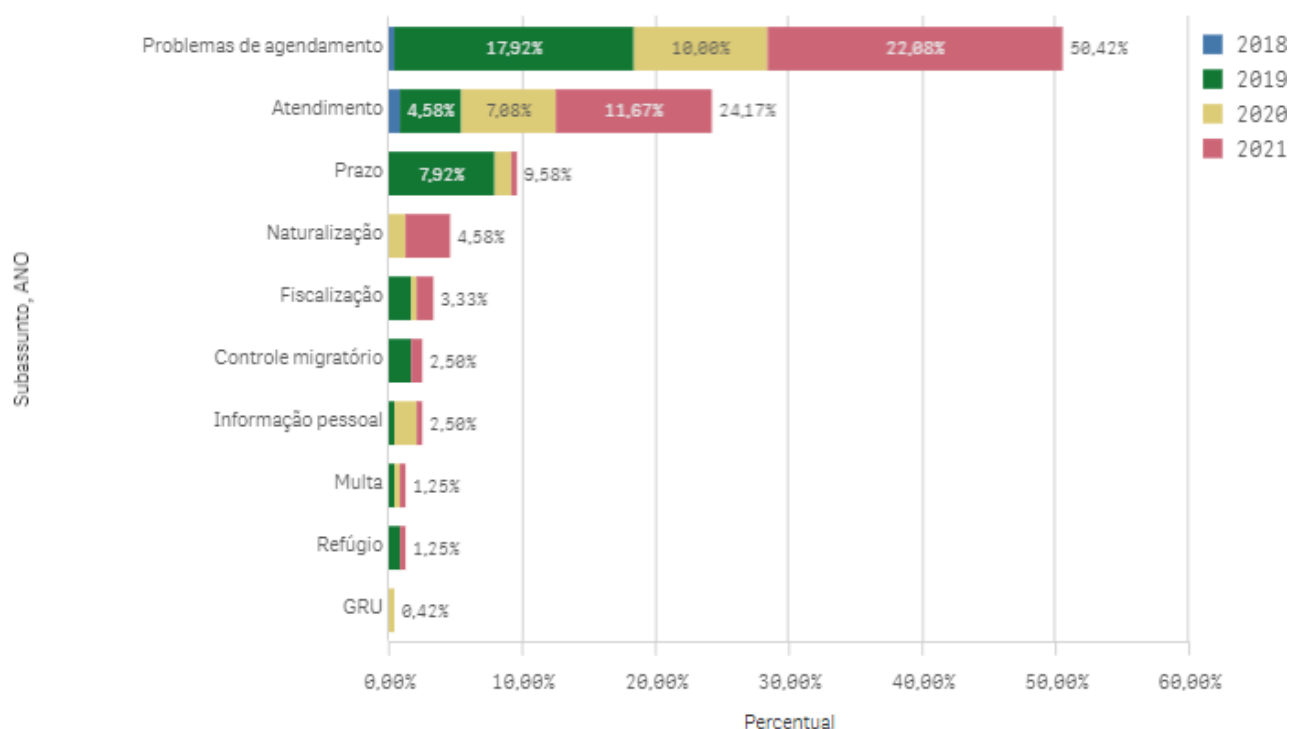


Gráfico 4 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Migração (Outros em Relações Internacionais)”

Identificaram-se **240** manifestações relativas ao Assunto “Migração (Outros em Relações Internacionais)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária-DCIM/CGPI/DIREX/PF e da Divisão de Registro Migratório-DRM/CGPI/DIREX/PF.

De 2018 a 2021, observou-se aumento progressivo relativo ao Subassunto “Atendimento”, do que se infere a insatisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR com relação à qualidade do atendimento.

Nota-se que “Problemas de agendamento” dobrou de quantidade entre 2020 e 2021, o que indica o maior problema para o Assunto “Migração (Outros em Relações Internacionais)”.

Houve redução de manifestações relativas ao *Subassunto* “Prazo”, considerando que manifestações sobre o lapso temporal despendido para tentativas de agendamento foram concentradas no *Subassunto* “Problemas de agendamento”.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, constata-se que, para o *Subassunto* “Problemas de agendamento”, **49,06%** foram reclamações, **39,62%** foram solicitações, **9,43%** foram comunicações (reclamações anônimas) e **1,89%** sugestões. Já para o *Subassunto* “Atendimento”, **64,29%** foram reclamações, **14,29%** comunicações (reclamações anônimas), **10,71%** solicitações, **7,14%** elogios e **3,57%** denúncias. Ademais, percebe-se pela análise do gráfico acima que o *Subassunto* “Naturalização” apresenta significativo aumento em 2021, caracterizado por **62,50%** reclamações e **37,50%** solicitações.

Em “Fiscalização” percebe-se **66,67%** denúncias e **33,33%** comunicações (denúncias anônimas). Por fim, para os *Subassuntos* “Controle Migratório” e “Informação Pessoal” observa-se apenas solicitações e, para os *Subassuntos* “Multa”, “Prazo” e “Refúgio”, apenas reclamações.

2.5.1.1. Mapa de Calor - Migração (Outros em Relações Internacionais)

Observe a situação da Superintendência em questão no mapa abaixo, elaborado com o quantitativo de processos deferidos no Sistema de Registro Nacional Migratório - SISMIGRA, relativos a procedimentos de obtenção de Carteira de Registro Nacional Migratório - CRNM, extraído do BI da Coordenação-Geral de Polícia de Imigração - CGPI/DIREX/PF; e com o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo”, extraído do BI da Divisão de Ouvidoria - DOV/PF.

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:

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

Quanto maior a porcentagem, mais destacado está o estado, de forma que as UFs com cores mais avermelhadas são aquelas que foram objeto de maior quantidade de manifestações na Ouvidoria ao longo dos quatro anos, proporcionalmente ao número de processos deferidos.

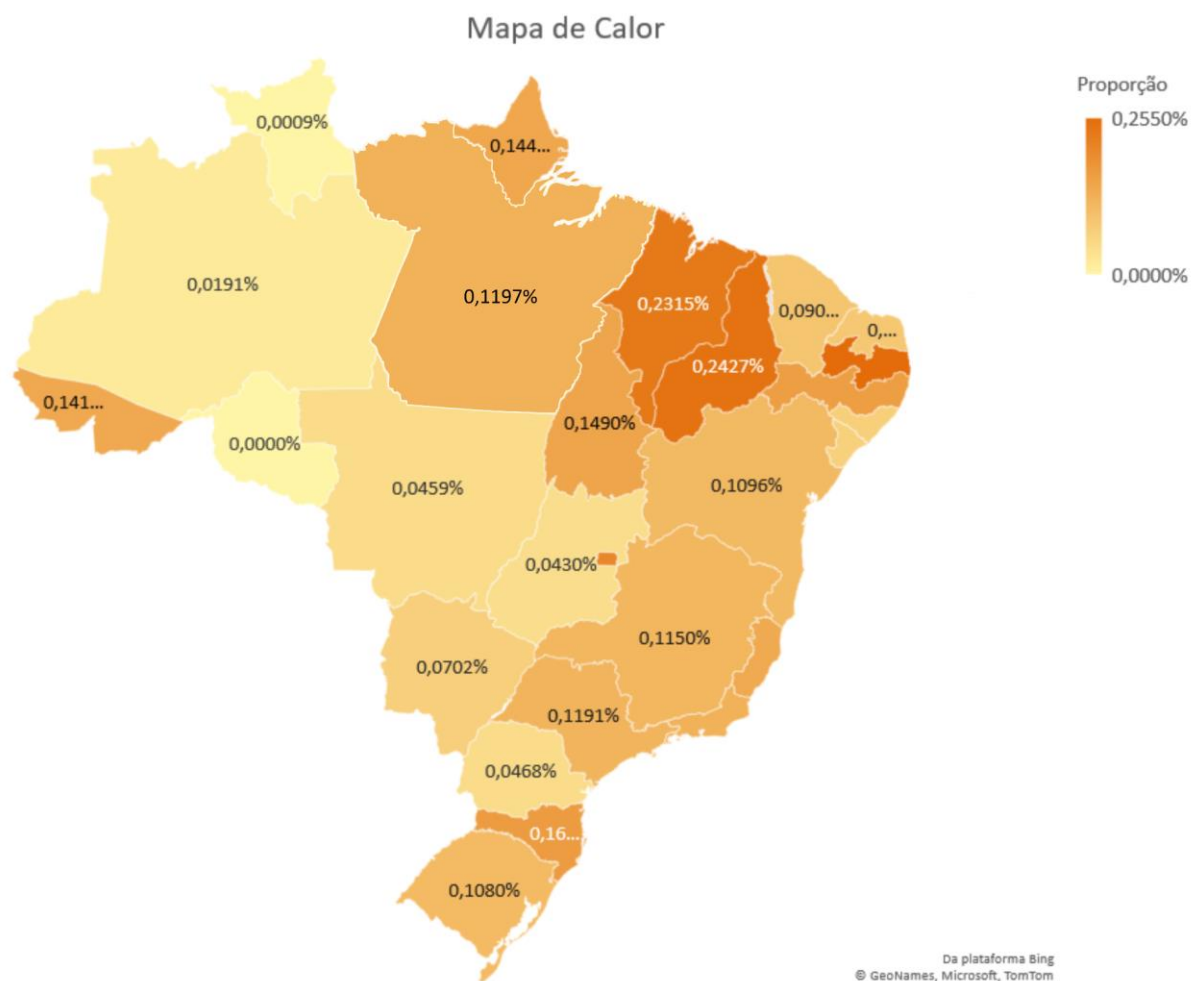


Gráfico 5 - Mapa de Calor - Migração (Outros em Relações Internacionais)

2.5.2. Assunto: Armas (Armamento)

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

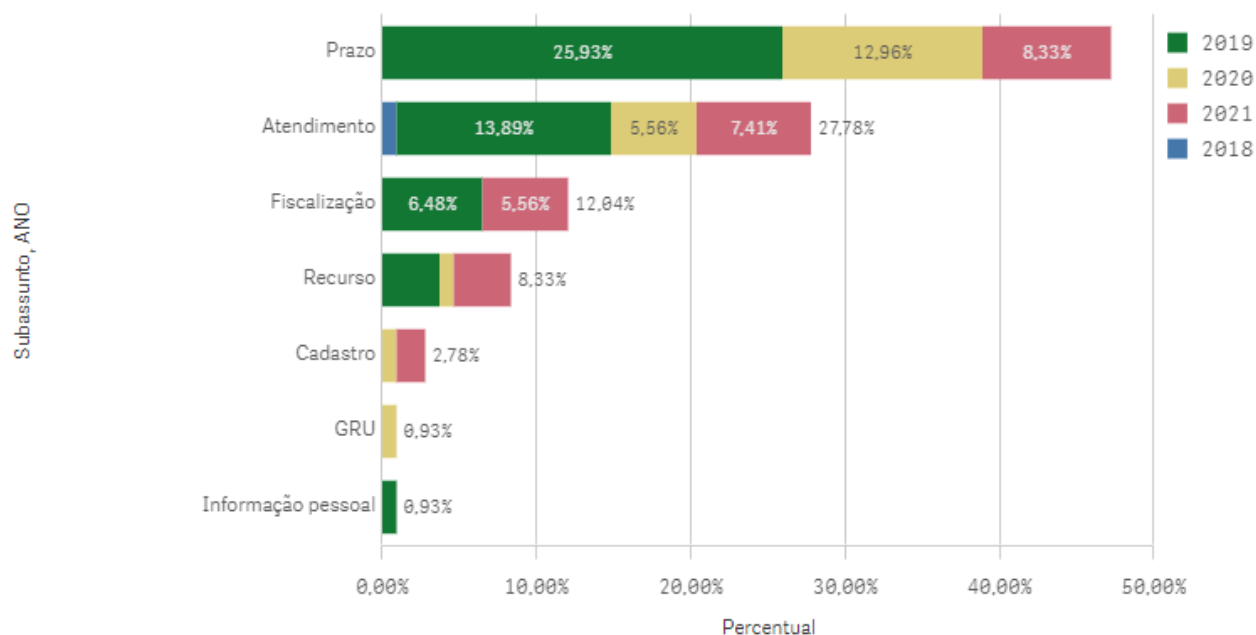


Gráfico 6 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Armas (Armamento)”

Identificaram-se **108** manifestações relativas ao Assunto “Armas (Armamento)”, que abrange todos os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo-DARM/CGCSP/DIREX/PF.

De 2019 a 2021, observou-se diminuição relativa ao Subassunto “Prazo”, do que se infere melhoria no lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste.

Com relação ao Subassunto “Atendimento”, embora tenha havido diminuição de 2019 a 2020, do que se infere melhoria na qualidade do atendimento; em 2021 houve pequeno aumento na quantidade de manifestações em relação ao ano anterior.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, as manifestações relativas ao Assunto “Armamento” concentram-se nos Subassuntos “Atendimento”, “Prazo”, “Fiscalização”, “Recurso” e “Cadastro”.

Em “Atendimento”, nota-se que **50,00%** das manifestações são relativas a solicitações, **25,00%** são comunicações (reclamações anônimas) e **25,00%** reclamações. Em “Prazo”, observa-se **66,67%** reclamações e **33,33%** comunicações (reclamações anônimas). Já em “Fiscalização”, **100%** são comunicações (denúncias anônimas).

Por fim, em “Recurso” **50,00%** das manifestações são solicitações, **25,00%** são denúncias e **25,00%** reclamações e em “Cadastro” há 2 manifestações, uma solicitação e uma reclamação.

2.5.2.1. Mapa de Calor - Armas (Armamento)

Observe a situação da Superintendência em questão no mapa abaixo, elaborado com o quantitativo de processos requeridos no Sistema Nacional de Armas - SINARM II, **relativos a serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIREX/PF**, extraído do BI da DARM/CGCSP/DIREX/PF; e com o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR classificadas com os *Subassuntos* “Atendimento” e “Prazo”, extraído do BI da Divisão de Ouvidoria - DOV/PF.

A análise realiza 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 requeridos no SINARM II, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Manifestações de Ouvidoria classificadas com Atendimento e Prazo}}{\text{Quantidade de requerimentos no SINARM II}} \times 100\%$$

Quanto maior a porcentagem, mais destacado está o estado, de forma que as UF's com cores mais avermelhadas são aquelas que foram objeto de maior quantidade de manifestações na Ouvidoria ao longo dos quatro anos, proporcionalmente ao número de processos requeridos.

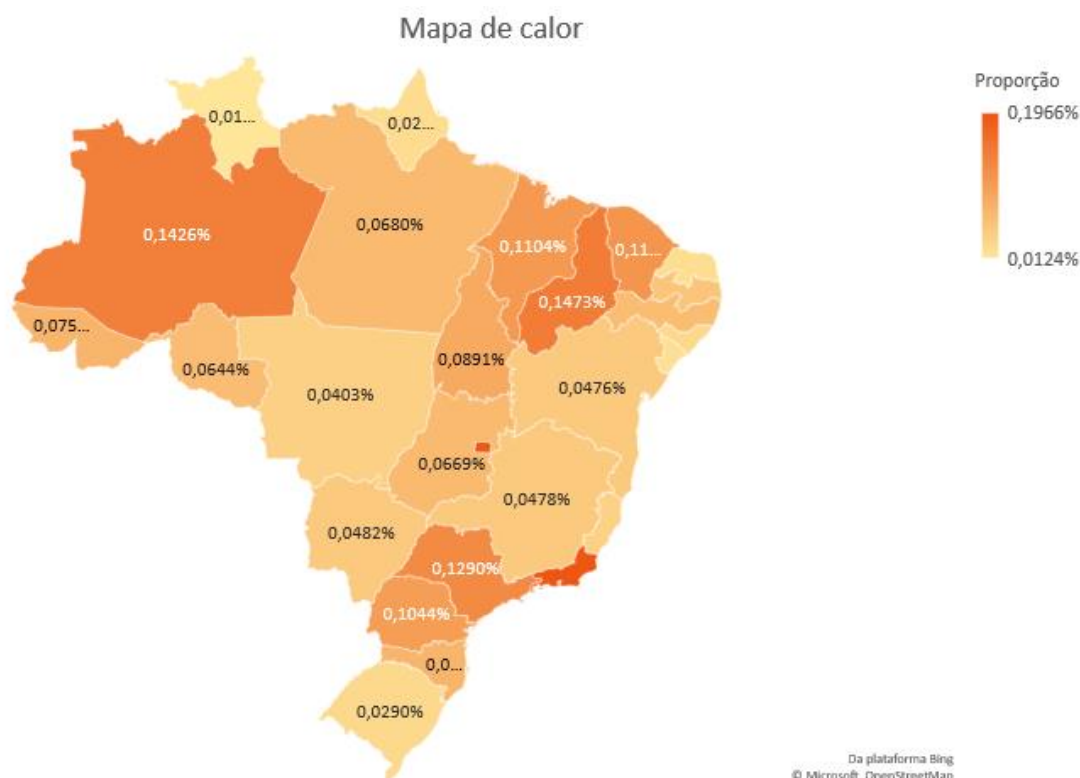


Gráfico 7 - Mapa de Calor - Armas (Armamento)

2.5.3. Assunto: Passaporte

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

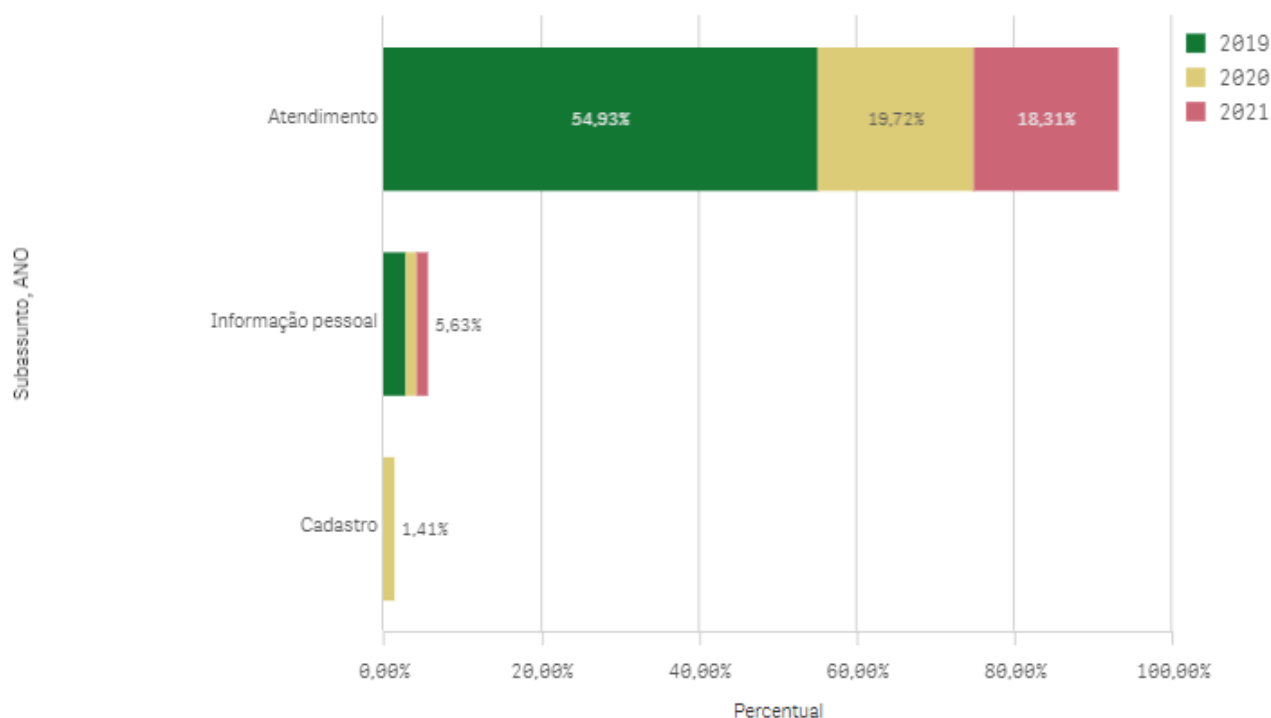


Gráfico 8 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Passaporte”

Identificaram-se **71** manifestações relativas ao Assunto “Passaporte”, que abrange o serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.

De 2019 a 2021, observa-se diminuição de manifestações com o Subassunto “Atendimento” do que se infere melhoria na prestação dos serviços. Ademais percebe-se constância na quantidade de manifestações com Subassunto “Informação pessoal”, que diz respeito a pedidos de informações que não podem ser repassadas por meio da Plataforma Fala.BR.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, relativa ao Subassunto “Atendimento”, verifica-se **53,85%** de reclamações, **15,38%** de elogios, **15,38%** de comunicações (reclamações anônimas), **7,69%** denúncias e **7,69%** de sugestões. Já “Informação pessoal” apresenta **1** manifestação cadastrada como reclamação.

2.5.4. Assunto: Segurança Privada (Outros em Proteção Social)

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

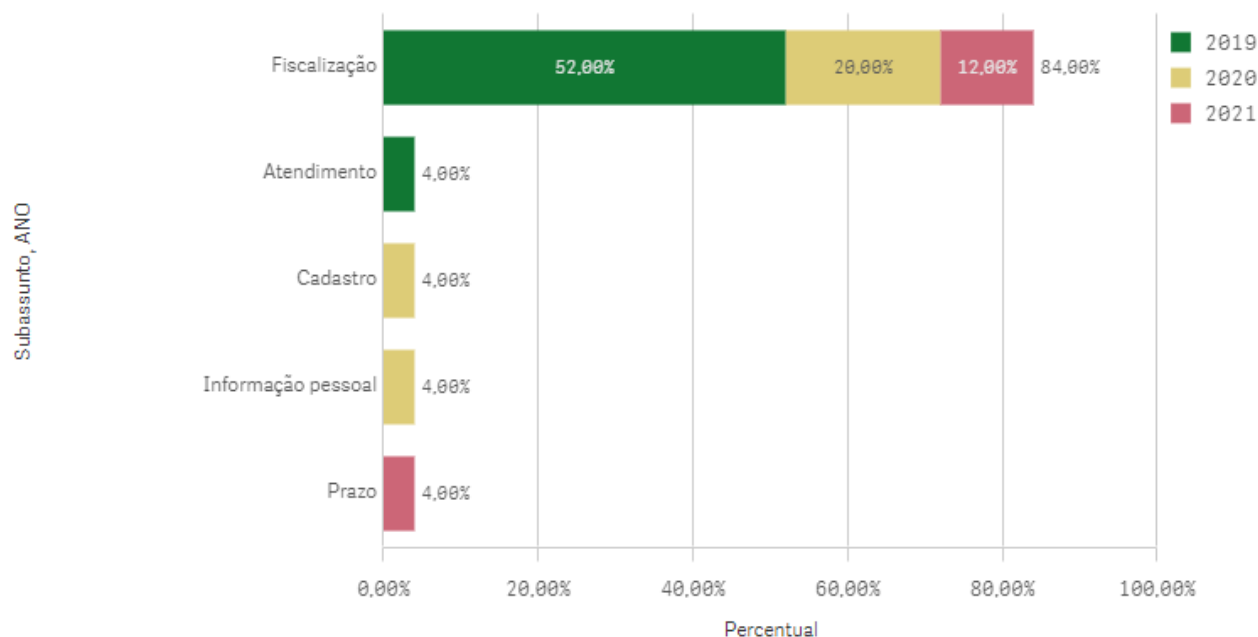


Gráfico 9 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Segurança Privada (Outros em Proteção Social)”

Identificaram-se **25** manifestações relativas ao Assunto “Segurança Privada (Outros em Proteção Social)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada-DPSP/CGCSP/DIREX/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada-DICOF/CGCSP/DIREX/PF.

Ao longo dos anos, observa-se diminuição de manifestações relativas à “Fiscalização”, o que indica uma menor participação do usuário/cidadão da Plataforma Fala.BR quanto a denúncias de empresas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

“Cadastro” apresenta apenas **1** manifestação, visto que tal *Subassunto* normalmente é direcionado à Divisão. No entanto, essa manifestação atípica diz respeito a erro de digitação ao fazer o cadastro do vigilante, manifestação essa respondida e a questão solucionada pela própria Superintendência.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2021, nota-se que, em relação ao *Subassunto* “Fiscalização”, existem apenas comunicações (denúncias anônimas) com **66,67%**, e denúncias com **33,33%**. Já “Prazo” apresenta **1** manifestação cadastrada como reclamação.

2.5.5. Assunto: Produtos Químicos (Produção Industrial)

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

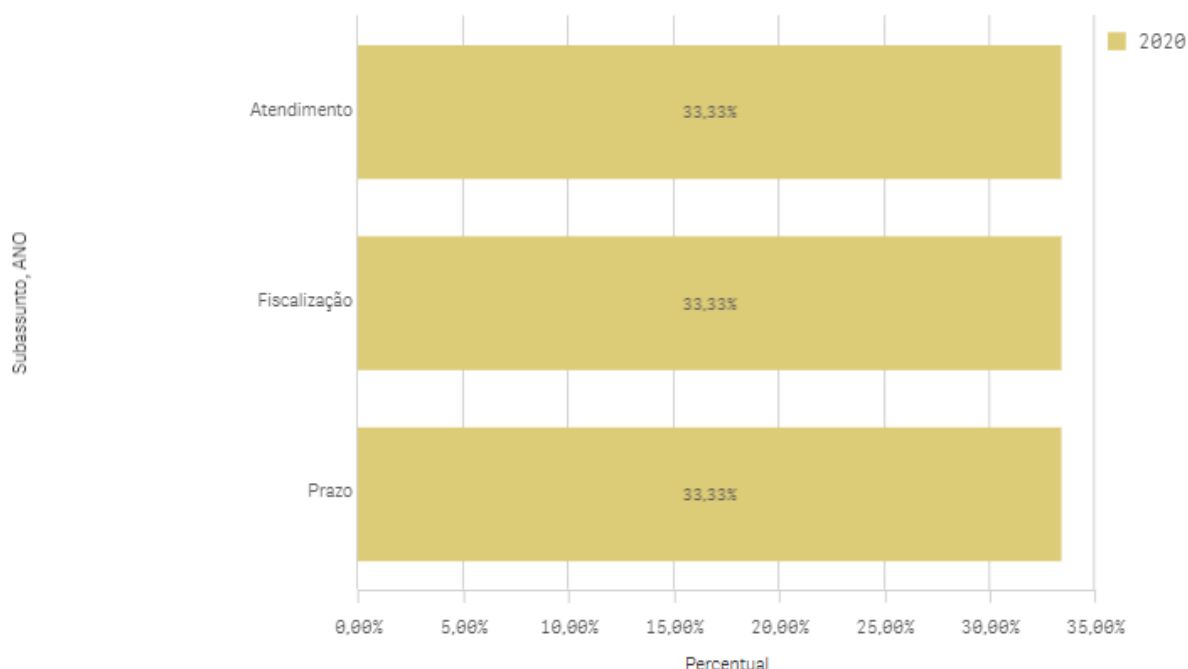


Gráfico 10 - Evolução Temporal de Subassuntos do Assunto “Produtos Químicos (Produção Industrial)”

Identificaram-se **6** manifestações relativas ao Assunto “Produtos Químicos (Produção Industrial)”, que abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos-DCPQ/CGCSP/DIREX/PF.

Observou-se manifestações apenas para o ano de 2020, sendo elas divididas igualmente entre os Subassuntos “Atendimento”, “Fiscalização” e “Prazo”. Com essas considerações, infere-se que há possível insatisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR com relação à qualidade do atendimento e ao lapso temporal despendido na entrega do serviço ou de alguma etapa deste, bem como se infere uma maior participação do usuário/cidadão da Plataforma Fala.BR quanto a denúncias de empresas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

No entanto, em 2021, observa-se que não há o registro de manifestações relativas a esses Subassuntos, denotando-se por um lado a melhoria na prestação do serviço e por outro a diminuição da participação do usuário/cidadão na Plataforma Fala.BR quanto a denúncias de empresas que possivelmente estariam descumprindo a legislação.

Em análise quantitativa, com foco para o ano de 2020, nota-se que para o Subassunto “Atendimento” há **1** “Elogio” (ou seja, **50,00%**) e **1** “Solicitação”(50,00%). Já para “Fiscalização”, verifica-se **100%** de comunicação (denúncias anônimas). E “Prazo” possui **50,00%** de comunicação (reclamação anônima) e **50,00%** reclamação.

3. RELATÓRIOS SOBRE UNIDADES CENTRAIS DA PF

Seguem links para acesso aos relatórios sobre as **Divisões, Coordenações e Diretorias da PF** indicadas, também elaborados a partir de dados obtidos do Dashboard (BI) da Ouvidoria da Polícia Federal, os quais podem ser de interesse das Superintendências, sobretudo aqueles que dizem respeito a unidades gestoras de serviços prestados pela PF, por apresentarem aspectos dos serviços desempenhados no âmbito das Superintendências, como: passaporte (DPAS/CGPI/DIREX/PF), migração (DCIM e DRM/CGPI/DIREX/PF), produtos químicos (DCPQ/CGCSP/DIREX/PF), segurança privada (DPSP e DICO/CGCSP/DIREX/PF) e armas (DARM/CGCSP/DIREX/PF).

- ❖ [Corregedoria-Geral de Polícia Federal - COGER/PF.pdf](#)
- ❖ [Diretoria de Administração e Logística Policial - DLOG/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ [Diretoria de Gestão de Pessoal - DGP/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada e Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada: [Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DIREX/PF](#) e a [Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICO/CGCSP/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ [Divisão de Registro Migratório - DRM/CGPI/DIREX/PF .pdf](#)
- ❖ [Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DIREX/PF.pdf](#)
- ❖ [Instituto Nacional de Identificação - INI/DIREX/PF.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