



OUVIDORIA POLÍCIA FEDERAL

2024
RELATÓRIO ANUAL



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP
POLÍCIA FEDERAL - PF



2024

RELATÓRIO ANUAL

ANDREI AUGUSTO PASSOS RODRIGUES

Diretor-Geral da Polícia Federal - DG/PF

WILLIAM MARCEL MURAD

Diretor-Executivo da Polícia Federal - DIREX/PF

MARIANNE PIRES EWERTON

Coordenadora de Diálogo Cidadão – CDC/DIREX/PF

ALMIR CLEMENTINO SOARES

Ouvidor da Polícia Federal - DOV/CDC/DIREX/PF

Março de 2025





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSF - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria da Polícia Federal (PF) - 2024

Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal - DOV/CDC/DIREX/PF

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
1.1.	Apresentação.....	3
1.2.	Efetivo da Ouvidoria em 2024	4
2.	ATENDIMENTO	5
2.1.	Canais de Atendimento/Sistemas.....	5
3.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
3.1.	Classificação	5
3.1.1.	Tipos de Manifestação de Ouvidoria	6
3.1.2.	Assunto.....	7
3.1.3.	Subassunto	9
3.1.4.	TAGs	11
3.1.5.	Serviço.....	12
3.1.6.	Órgão de Interesse.....	12
3.2.	Tratamento das Manifestações de Ouvidoria em 2024.....	12
3.3.	Pesquisa de Satisfação	27
4.	PERFIL DOS MANIFESTANTES	29
5.	SERVIÇOS	29
6.	PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2024.....	31

6.1.	Aperfeiçoar os processos de tratamento das manifestações dos usuários na Ouvidoria da PF	31
6.2.	Desenvolver o Índice de Satisfação do Usuário: ISU-PF	31
6.3.	Promoção da Divulgação Institucional da Ouvidoria da Polícia Federal	32
6.4.	Implementar o monitoramento das providências adotadas pelos gestores em razão dos relatórios gerenciais disponibilizados pela Ouvidoria.	33
6.5.	Promover a capacitação sobre acesso à informação, fundamentos e aspectos práticos de ouvidoria e atendimento ao usuário	34
6.6.	Incluir aspectos de Ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa – IPA	34
6.7	Relatórios de Impacto à proteção de dados pessoais	35
6.8	Enfrentamento ao assédio e à discriminação	35
6.9	Relatório Complementar do Conselho de Usuários 2024	36
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação

Trata-se da apresentação do relatório de gestão da Ouvidoria da Polícia Federal (PF) relativo ao exercício de 2024, em atenção ao disposto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Divisão de Ouvidoria da PF foi formalmente instituída por meio da revogada Portaria nº 160, de 15 de fevereiro de 2019, do Ministro da Justiça e Segurança Pública (MJSP), publicada na Seção 1 do D.O.U. nº 34, de 18/02/2019, e o histórico de sua criação poderá ser observado pela leitura do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PF relativo ao ano de 2019.

Atualmente, a Divisão de Ouvidoria (DOV/CDC/DIREX/PF) está prevista na Portaria nº 542, de 27 de novembro de 2023, do Ministro da Justiça e Segurança (MJSP), publicada na Seção 1 da Edição Extra do Diário Oficial da União (D.O.U.) nº 225-C, de 28/11/2023, integrando agora a estrutura da Diretoria-Executiva-DIREX/PF e está subordinada à Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF), juntamente com a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC/CDC/DIREX/PF), que deixou de fazer parte da estrutura da Ouvidoria a partir da publicação da revogada Portaria MJSP nº 288, de 23 de janeiro de 2023 (D.O.U. nº 17, de 24/01/2023).

A partir do ano de 2023, a Ouvidoria da PF passou a ser disciplinada pela Instrução Normativa-IN nº 270/2023-DG/PF que estabelece as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas do órgão e as atribuições de seus dirigentes, nos termos abaixo:

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 270, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

(...)

Art. 37. À Divisão de Ouvidoria compete:

I - promover a adoção de ferramentas de solução pacífica de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre o usuário dos serviços e a Polícia Federal, com vista a qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - assessorar o coordenador em temas relacionados a sua área de atribuição;

III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Polícia Federal;

IV - acompanhar a prestação dos serviços da Polícia Federal, com vista a garantir a sua efetividade;

V - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios que regem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Polícia Federal;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na carta de serviços da Polícia Federal;

VII - analisar dados recebidos ou coletados para a produção de informações com vista à correção de falhas e ao aprimoramento da prestação dos serviços da Polícia Federal;

VIII - coletar dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Federal e a satisfação do usuário;

IX - exercer a supervisão técnica e a fiscalização dos canais de relacionamento da Polícia Federal;

X - receber as manifestações típicas de ouvidoria, decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais conforme lei específica;

XI - promover o intercâmbio de informações com unidades centrais e descentralizadas e órgãos congêneres, no interesse das ações de sua área de atribuição; e

XII - propor à Coordenação de Diálogo Cidadão a criação de cursos, com vista à capacitação, treinamento e aprimoramento do efetivo, na sua área de atribuição.

De todo modo, as atividades da Ouvidoria já estavam disciplinadas no âmbito da PF, por meio da IN nº 205-DG/PF, de 12 de agosto de 2021, que regulamenta as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão-SIC no âmbito da Polícia Federal.

A Divisão de Ouvidoria da PF, ora denominada Ouvidoria, é a instância de controle e participação social, com o fim de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário de tais serviços, seja usuário externo ou interno, por meio da interlocução com as unidades da PF e da análise e tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação, consoante Lei nº 13.460, de 2017 e Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A Ouvidoria também atua como Representante da PF, por meio do Ouvidor e/ou de seu substituto, **no Fórum Nacional de Ouvidores de Segurança Pública (FNOSP)**, nos termos do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, e da atual Portaria nº 197/2023-MJSP, de 4 de agosto de 2023, publicada na Seção 2 do D.O.U nº 149, de 7 de agosto de 2023.

Neste relatório será apresentado um panorama geral sobre como a Ouvidoria da PF desenvolve suas atividades, sua força de trabalho, a forma como se dá a classificação e tratamento das manifestações recebidas com quantitativo e tipologia correspondente, os problemas recorrentes e as soluções adotadas, o perfil dos manifestantes, a supervisão realizada sobre os serviços prestados pelo órgão e os principais projetos desenvolvidos e dificuldades enfrentadas durante o ano de 2024.

Assim, poderá ser demonstrado o efetivo exercício de sua atuação como instância de controle e participação social na busca da melhoria da gestão do órgão e de seus serviços, bem como como canal de interlocução dos usuários dos serviços e de defesa dos seus direitos.

1.2. Efetivo da Ouvidoria em 2024

No ano de 2024, a equipe da Divisão de Ouvidoria foi composta por 01 DPF (Delegado de Polícia Federal), 02 EPF (Escrivão de Polícia Federal), 05 APF (Agentes de Polícia Federal) e 06 Estagiários.

No referido ano houve 3 ouvidores, todos Delegados de Polícia Federal; sendo que a primeira ouvidora assumiu a Coordenação de Diálogo Cidadão-CDC/DIREX/PF, a qual a Ouvidoria está subordinada.

2. ATENDIMENTO

2.1. Canais de Atendimento/Sistemas

A interlocução da Ouvidoria com o público externo é feita por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal, nos termos da Instrução Normativa (IN) nº 7-CGU, 08 de maio de 2019, para tratamento de manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio e solicitação de simplificação) objeto do Decreto nº 9.492, de 2018.

Já a tramitação interna das manifestações entre as unidades da PF é realizada por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Desde 28/02/2019, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), que integra a Plataforma Fala.BR, tornou-se, no âmbito da PF, efetivamente a plataforma única para registro de manifestações típicas de Ouvidoria, de forma que todas as manifestações de ouvidoria são registradas na citada Plataforma, local de onde se exportou planilha para extração dos dados das manifestações de ouvidoria para alimentação da ferramenta de *Business Intelligence (BI)* da Ouvidoria e elaboração das estatísticas apresentadas neste relatório.

Quando, por algum motivo, os próprios interessados não registram a sua manifestação na Plataforma Fala.BR, seja porque não possuem acesso à internet ou a um computador, ou porque preferem encaminhamento por correspondência ou qualquer outro meio hábil, a manifestação é recebida e os registros são feitos no Fala.BR pela Ouvidoria.

Ressalte-se que, quando o usuário prefere comparecer pessoalmente, há sala disponível para atendimento presencial no Edifício Sede da PF em Brasília. Há também a possibilidade de comparecimento em qualquer unidade da PF da federação nos endereços indicados no Portal deste órgão relativos às Superintendências e às Delegacias Descentralizadas da PF.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

3.1. Classificação

No ano de 2021, a Ouvidoria da PF estabeleceu metodologia para padronizar a classificação das manifestações que aportam na Plataforma Fala.BR. Além dos tipos de manifestação já estipulados no Decreto nº 9.492, de 2018, foi criada lista com ASSUNTOS predeterminados, consoante principais temas de serviços e atividades prestadas pela PF, bem como os SUBASSUNTOS respectivos para identificar com maior

especificidade o teor das manifestações; sem prejuízo de terem sido criados TAGs com os nomes e siglas das unidades da PF previstas no Regimento Interno para indicar a unidade da PF com atribuição para solução da matéria apresentada na manifestação.

Essa predefinição de assuntos, subassuntos e tags possibilita à PF a geração de relatórios pela Ouvidoria sobre as Superintendências, unidades gestoras de serviço e Diretorias, com base nas manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR.

Nos subtópicos seguintes serão apresentadas as classificações estabelecidas para as manifestações para melhor entendimento da metodologia criada.

3.1.1. Tipos de Manifestação de Ouvidoria

Conforme já explanado, as manifestações tipicamente de ouvidoria, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, são as seguintes:

- ❖ **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 da 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, 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; e
- ❖ **Comunicação:** informação apresentada sobre os serviços públicos prestados pela Polícia Federal e a conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário dos serviços.

No âmbito da PF, tais manifestações foram classificadas em ASSUNTOS identificados como de interesse Órgão; e para cada assunto foram criados SUBASSUNTOS, a fim de especificar o tipo de tratamento a ser dado para cada manifestação cadastrada na Plataforma Fala.BR.

3.1.2. Assunto

O campo ASSUNTO tem por objetivo separar as manifestações, conforme principais temas relativos aos serviços e atividades prestados 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. Por isso, para alguns assuntos de interesse da PF cujos nomes não constavam da Plataforma Fala.BR, foram atribuídos os nomes constantes dos parênteses abaixo para identificá-los na Plataforma Fala.BR. Por exemplo: como o assunto da PF “Migração” não está predefinido na Plataforma Fala.BR, escolheu-se o assunto lá existente “Outros em Relações Internacionais” para cadastrar todas as manifestações que se referem ao tema “Migração” de competência da PF.

- ❖ **Aeroportos (Transporte Aéreo):** abrange os serviços prestados pelo Serviço de Segurança Aeroportuária (SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Armamento:** abrange os serviços da Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo (DARM/CGCSP/DPA/PF);
- ❖ **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações):** abrange os serviços relativos à emissão e validação de certidões de antecedentes criminais;
- ❖ **Concurso:** refere-se a manifestações que versem sobre processos de seleção de servidores para ingresso na PF;
- ❖ **Curso Técnico:** refere-se a manifestações que versem sobre cursos presenciais, ensino a distância (EAD) ou pós-graduação pela Diretoria de Ensino (DIREN-ANP/DGP/PF);
- ❖ **Dados Pessoais - LGPD:** refere-se a manifestações que versem sobre tratamento de dados pessoais, na forma do art. 18 da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- ❖ **Denúncia de Crime:** refere-se a manifestações com notícia de crime;
- ❖ **Denúncia de Irregularidades de Servidor:** refere-se a manifestações que supostamente denunciem irregularidades de servidores policiais e administrativos, terceirizados, ou estagiários da Polícia Federal;

- ❖ **Legislação:** refere-se a manifestações que versem sobre atos normativos (leis, decretos, portarias, dentre outros);
- ❖ **Licitação:** refere-se a manifestações que versem sobre licitações e leilões;
- ❖ **Migração (Outros em Relações Internacionais):** abrange todos os serviços da Divisão de Controle de Migração e Segurança Aeroportuária (DCIM/CGMIG/DPA/PF) e da Divisão de Registro Migratório (DRM/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Normas e Fiscalização:** refere-se a manifestações que versem sobre procedimentos administrativos ou correicionais;
- ❖ **Outros em Economia e Finanças:** refere-se ao uso do Sistema de Arrecadação - SIAR para geração e pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), reembolso de valores pagos etc;
- ❖ **Outros em Segurança e Ordem Pública:** refere-se a manifestações que versem sobre investigações, inquéritos, perícias, operações policiais, bens apreendidos, processos ou expedientes em âmbito judicial ou do Ministério Público, dentre outros temas semelhantes;
- ❖ **Outros em Administração:** refere-se a manifestações sobre assuntos administrativos que não se enquadrem em outros assuntos já especificados;
- ❖ **Ouvidoria Interna:** refere-se a manifestações oriundas de agentes públicos internos do órgão (no caso a PF), conforme a Portaria normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os profissionais que atuem na atividade pública da PF, abrangendo servidores, empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.
- ❖ **Passaporte:** refere-se ao serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes (DPAS/CGMIG/DPA/PF);
- ❖ **Planejamento e Gestão:** refere-se a manifestações relativas ao planejamento estratégico da PF, circunscrições e competências das SR, alguns assuntos de logística e outros assuntos relacionados à gestão da PF;
- ❖ **Produtos Químicos (Produção Industrial):** abrange os serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DPA/PF;
- ❖ **Recursos Humanos:** refere-se a manifestações sobre aposentadoria, quantitativo de cargos e servidores, lotações e recrutamentos na Polícia Federal, dentre outros temas semelhantes;

- ❖ **Segurança Privada (Outros em Proteção Social)**: abrange os serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DPA/PF e da Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICOF/CGCSP/DPA/PF;
- ❖ **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.

3.1.3. Subassunto

Os SUBASSUNTOS foram criados para identificar com maior especificidade o teor da manifestação, facilitar a identificação do responsável por tratar da matéria apresentada e auxiliar na adoção de gestões para tratamento do tema no órgão. Na Plataforma Fala.BR ele é preenchido com base em opções previamente cadastradas pela Ouvidoria.

No âmbito da PF, considera-se que, em sua maioria, as manifestações classificadas com os SUBASSUNTOS “Cadastro”, “Sistema”, “GRU”, “Informação no Portal PF - Disponível” e “Informação no Portal PF - Ausência” são relativas às Unidades Centrais da PF (locais responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes sobre os temas), e as demais (ex: “Atendimento”, “Fiscalização”, “Prazo”, “Problemas de Agendamento” e “Recurso”) estão relacionadas a Superintendências ou a Delegacias descentralizadas (locais onde provavelmente ocorreram os fatos relatados). A seguir seguem os SUBASSUNTOS cadastrados na PF para classificação das manifestações dos usuários:

- ❖ **Assédio Moral**: usuários relatam situações relativas a assédio moral, dentro ou fora da PF, no trato com seus servidores;
- ❖ **Assédio Sexual**: usuários relatam situações relativas a assédio sexual por parte de servidores da PF;
- ❖ **Asilo Político**: usuários relatam dúvidas ou problemas referentes a pedidos de asilo político nas etapas de competência da PF;
- ❖ **Ataque às escolas ou outras instituições de ensino**: usuários registram denúncias de ameaça de ataque a escolas ou instituição de ensino;
- ❖ **Atendimento**: usuários manifestam-se sobre as condições de atendimento que recebem na PF;
- ❖ **Atribuição de Outro Órgão Externo**: casos de manifestações não anônimas que não são de competência da PF;
- ❖ **Cadastro**: usuários alegam dificuldades relativas aos campos de cadastro de informações para obtenção de serviços da PF;

- ❖ **Cancelamento a pedido:** usuários requisitam que outra manifestação anterior, enviada por estes, seja desconsiderada;
- ❖ **ComunicaPF:** usuários denunciam crimes cuja apuração é aparentemente de atribuição da PF e é indicado o canal pertinente para comunicação;
- ❖ **Controle migratório:** usuários apresentam questões sobre situações de entrada/saída do país;
- ❖ **Discriminação:** usuários relatam situações nas quais sofreram algum tipo de discriminação no contato com a Polícia Federal;
- ❖ **Erro no Chip:** usuários relatam problemas no chip do passaporte;
- ❖ **Fiscalização:** usuários manifestam-se sobre situações relativas à fiscalização de serviços de atribuição da PF;
- ❖ **Indicação de Procedimento Específico:** refere-se aos casos em que há um procedimento específico a ser seguido para solução do problema;
- ❖ **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, a princípio, 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, por exemplo, Instrução Normativa (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;

- ❖ **Naturalização Prazo PF:** manifestações relacionadas aos prazos nos processos de naturalização, quando relativos a procedimentos efetuados na PF;
- ❖ **Pedofilia:** usuários relatam notícias de crime que versam sobre pedofilia;
- ❖ **PF Saúde:** usuários manifestam-se sobre o plano de saúde de autogestão da PF relativo ao assunto “Recursos Humanos”;
- ❖ **Polícia Civil:** usuários relatam notícias de crime que não são atribuições da PF, mas da Polícia Civil (PC);
- ❖ **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 de serviços;
- ❖ **Procedimentos Administrativos:** usuários manifestam-se sobre processos administrativos em geral;
- ❖ **Procedimentos Correicionais:** usuários manifestam-se especificamente sobre procedimentos correicionais de natureza investigativa (*ex: sindicância investigativa, investigação preliminar ou sindicância patrimonial*) ou procedimentos correicionais de natureza acusatória (*ex: PAD-Procedimento Administrativo Disciplinar ou Sindicância Acusatória*);
- ❖ **Racismo:** usuários, internos ou externos, relatam situações de racismo por parte de servidores da PF;
- ❖ **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;
- ❖ **Sistema:** usuários relatam dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços que solicitam à PF.

3.1.4. TAGs

No campo TAGs da Plataforma Fala.BR foram previamente cadastrados os nomes e siglas das unidades da PF, consoante Regimento Interno e distribuição das atribuições entre as unidades do órgão. À medida que cada manifestação aporta na Plataforma Fala.BR, a ela é atribuído TAGs correspondente à unidade da PF com atribuição para solução da matéria apresentada.

Dessa forma, é possível a criação de relatórios específicos para as unidades relacionadas. Se considerássemos apenas o campo da referida Plataforma relativo ao LOCAL DO FATO, não conseguiríamos fazer a distinção entre os destinatários de várias manifestações de atribuição dos órgãos centrais e das unidades da PF descentralizadas, que muitas vezes possuem o mesmo local do fato, mas a atribuição para solução é completamente distinta, com base no Regime Interno da PF.

O campo LOCAL DO FATO somente passou a ser editável posteriormente, razão pela qual não ingressou no processo inicial de revisão das manifestações da Plataforma Fala.BR, mas, desde que tal campo passou a ser editável, o efetivo é orientado para verificação desse campo e efetuar sua correção, se necessário.

3.1.5. Serviço

O campo SERVIÇO da Plataforma Fala.BR é preenchido com um dos **46 (quarenta e seis)** serviços cadastrados pela PF na Plataforma gov.br, os quais são automaticamente disponibilizados para seleção na Plataforma Fala.BR.

Vale destacar que no relatório do ano passado, havia 48 (quarenta e oito) serviços, mas 2 (dois) deles foram excluídos da Carta de Serviços da PF.

No **ANEXO II** do relatório de gestão do ano de 2024 consta lista com indicação destes 48 serviços, catalogados a partir de trabalho iniciado por esta Ouvidoria em anos anteriores.

3.1.6. Órgão de Interesse

O campo ÓRGÃO DE INTERESSE é sempre preenchido com PF, com relação às manifestações tratadas neste órgão, que não são encaminhadas para órgãos externos.

3.2. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria em 2024

No ano de 2024, **foram cadastradas para a PF na Plataforma Fala.BR 17.087 manifestações**, das quais:

- **581 foram encaminhadas para outro órgão externo;** e
- **16.506 tratadas no âmbito da própria PF**, destas:
 - **5.624 foram arquivadas;** e
 - **10.882 receberam resposta conclusiva** endereçada ao manifestante.

A distribuição de tais manifestações, consoante tipo, assunto, subassunto, serviço correspondente e unidade da PF responsável pelo tema, poderá ser observada no decorrer deste relatório e pelo ANEXO I, cujos

dados foram extraídos do *Business Intelligence (BI)* da Ouvidoria, construído a partir de informações constantes da Plataforma Fala.BR.

Da análise de tais dados, observa-se que, das **10.882** manifestações Concluídas, o tipo de manifestação predominante é **Reclamação (4.532 - 41,65%)** seguida por **Solicitação (2.072 - 19,04%)**; **Denúncia (2.066 - 18,99%)**; **Comunicação (2.045 - 18,79%)**; **Elogio (93 - 0,85%)** e **Sugestão (74 - 0,68%)**; e nenhuma manifestação do Tipo **Simplifique!**

Cabe destacar que o percentual de denúncias e comunicações enviadas à PF sofre impacto por conta da atividade-fim do órgão relativa à apuração de infrações penais, recebendo a Ouvidoria várias notícias de crimes de atribuição federal e estadual, que não estão relacionadas a irregularidades ou ilícitos envolvendo a prestação de serviços da PF nem a conduta de seus servidores.

Os **elogios (93)** foram enviados à Chefia do Servidor ou da unidade elogiada para conhecimento e ciência pelo servidor elogiado, quando cabível.

As manifestações do Tipo “**Sugestão**” dizem respeito a propostas de melhoria para serviços públicos. No ano de 2024 houve **74 sugestões** (outras **18** foram arquivadas).

No ano de 2024 **nenhuma manifestação do tipo Simplifique foi registrada**.

As manifestações do Tipo “**Reclamação**” foram encaminhadas à chefia da unidade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, ou a seu superior, para manifestação, e após análise dos subsídios apresentados, foram respondidas por esta Ouvidoria. No ano de 2024 houve **4.532 reclamações** (outras **353** foram arquivadas).

As **solicitações** são respondidas diretamente pela Ouvidoria da PF, quando há informação disponível no Portal da PF ou na Ouvidoria que sirva de subsídio para a resposta; e quando não há, são enviadas às unidades da PF responsáveis pelo tema para manifestação e posterior devolução à Ouvidoria para resposta conclusiva ao manifestante. No ano de 2024 houve **2.072 Solicitações** (e outras **205** foram arquivadas).

Com relação aos assuntos tratados no âmbito da PF, relativos às manifestações concluídas, **Denúncia de Crime (7.902 - 47,90%)** foi o Assunto mais recorrente, seguido por:

- **Passaporte (2.661 - 16,13%);**
- **Antecedentes Criminais (2.197 - 13,32%);**
- **Outros em Administração (1.286 - 7,80%);**
- **Migração (1.014 - 6,15%);**
- **Armamento (375 - 2,27%);**
- **Outros em Economia e Finanças (324 - 1,96%);**
- **Denúncia de Irregularidades de Servidores (169 - 1,02%);**
- **Segurança Privada (166 - 1,01%);**

- **Outros em Segurança Pública** (142 - 0,86%);
- **Aeroportos** (80 - 0,48%);
- **Produtos Químicos** (34 - 0,21%);
- **Legislação** (29 - 0,18%);
- **Recursos Humanos** (25 - 0,15%)
- **Serviços e Sistemas** (17 - 0,10%)

Vale recordar que para alguns destes assuntos foram atribuídos nomes diversos na Plataforma Fala.BR, haja vista não haver nome correspondente e a CGU já haver informado que não modificaria o rol de assuntos da Plataforma, consoante explicado no tópico sobre ASSUNTO deste relatório.

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

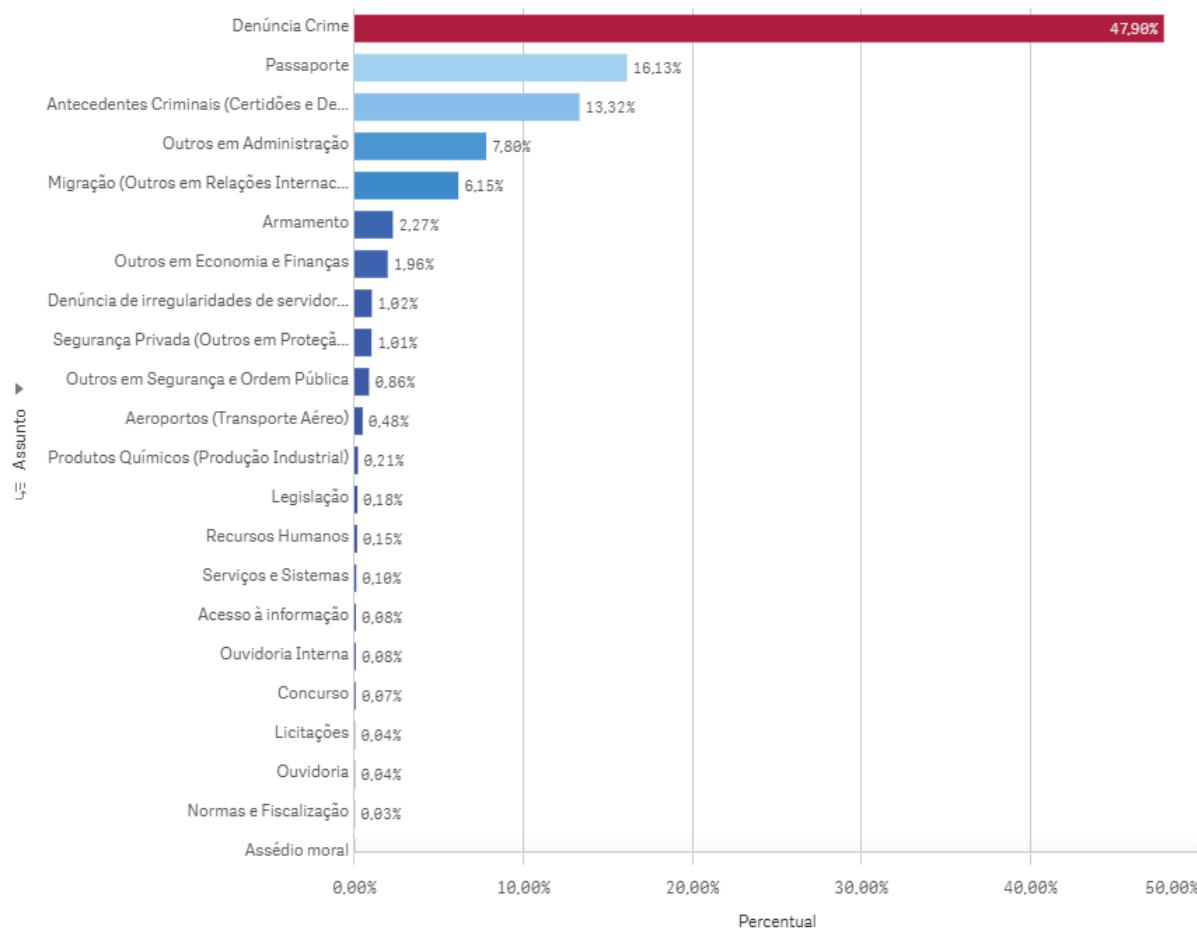


Gráfico 1 - Distribuição de assuntos em 2024

As **DENÚNCIAS DE CRIME** referem-se a notícias de crime de matéria de atribuição criminal da PF ou da Polícia Civil-PC que, porventura, tenham sido enviadas à Ouvidoria, e que posteriormente são redirecionadas à unidade da PF ou órgão externo competentes, quando não informado ao próprio manifestante para buscar a PC, caso não seja atribuição deste órgão.

As denúncias de crime anônimas, quando não são de atribuição da PF, são encaminhadas à Corregedoria-Geral (COGER/PF) para remessa ao órgão de apuração competente.

Em 2024, foram registradas **7.902 manifestações** com o Assunto “Denúncia Crime”, distribuídas entre os Tipos de manifestação na seguinte ordem: **Denúncia (2.133 - 26,99%); Comunicação (5.683 – 71,92%)**; Reclamação (62 - 0,78%), Solicitação (19 - 0,24%) e Sugestão (4 - 0,05%). Apesar de no ano de 2024 terem sido registradas **2.066** manifestações do tipo Denúncia (Concluídas), foram registradas **7.902 manifestações** com o Assunto “Denúncia Crime”. O que explica esse fato é que a maior parte das manifestações com esse assunto (5.683 manifestações com assunto Denúncia Crime e o tipo Comunicação) foram registradas com o tipo Comunicação (que possibilita ao manifestante não se identificar).

Cumpre destacar que, no ano de 2023, a PF criou um canal próprio para recebimento de denúncias de crimes de atribuição do órgão, o **ComunicaPF**, disponível no link https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/comunicacao-de-crimes.

Com a criação do referido canal específico, a partir de setembro de 2023, as manifestações que relataram supostos crimes passaram a receber resposta orientando o manifestante a procurar o canal adequado para relatar os fatos criminosos; exceto as manifestações do Tipo “Comunicação”, que, por natureza, são anônimas e foram encaminhadas diretamente pela Ouvidoria à COGER/PF, setor responsável pela gestão do ComunicaPF, para apuração inicial dos fatos relatados, envio à Delegacia da Polícia Civil ou Órgão competente. Deve-se destacar que, no caso de relatos de supostos crimes envolvendo serviços e servidores da PF, a Ouvidoria continuou recepcionando as manifestações e as encaminhando à unidade competente da PF.

Quanto ao assunto **PASSAPORTE**, a maioria das manifestações está relacionada a reclamações sobre instabilidades no sistema de solicitação de passaportes (Sistema - 1.267 - 47,61%). Muitos manifestantes relatam dificuldades no preenchimento do formulário, principalmente nos campos CEP e local de nascimento, na emissão do GRU e no agendamento, impossibilitado pelo não reconhecimento do pagamento da taxa ou pelas falhas no site. classificados sob o subassunto "Sistema", mencionando instabilidades recorrentes. No entanto, de acordo com a Divisão de Passaportes (DPAS/CGMI/DPA/PF), esses problemas estão geralmente associados a horários de pico ou a instabilidades momentâneas, as quais já foram devidamente regularizadas.

Os principais tipos de manifestações são **Reclamações (78,84%)** e **Solicitações (23,52%)**.

Evolução Temporal de Subassuntos

Considera os registros com dados preenchidos

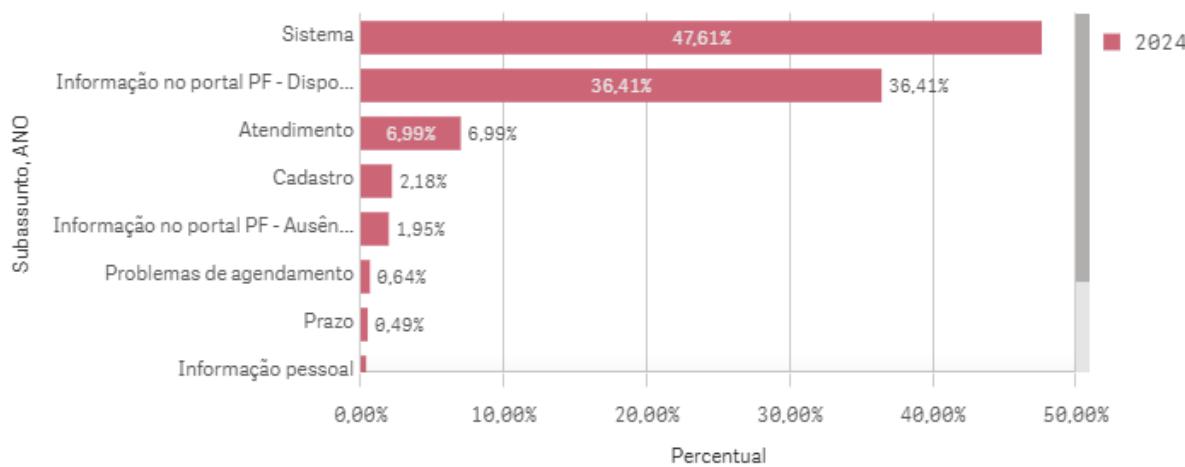


Gráfico 2 - Distribuição de Subassuntos do Assunto PASSAPORTE em 2024

As manifestações relacionadas ao assunto **ANTECEDENTES CRIMINAIS** foram predominantemente classificadas no Subassunto “Sistema” (2.070 - 94,22%), seguidas por “Cadastro” (52 - 2,37%) e “Informação no portal PF - Disponível” (49 - 2,23%). Os tipos mais frequentes de manifestações foram “Reclamação” (1.491 – 67,87%) e “Solicitação” (692 – 31,5%).

A maioria dessas manifestações trata de falhas na disponibilidade do sistema de emissão da Certidão de Antecedentes Criminais (CAC), divergência entre os dados constantes na base da Receita Federal e os dados do CPF e reclamação em relação à demora na atualização da base de dados da Polícia Federal. Embora os problemas de falha na disponibilidade do sistema ocorressem pontualmente, geravam transtornos aos usuários durante os períodos de instabilidade.

Evolução Temporal de Subassuntos

Considera os registros com dados preenchidos

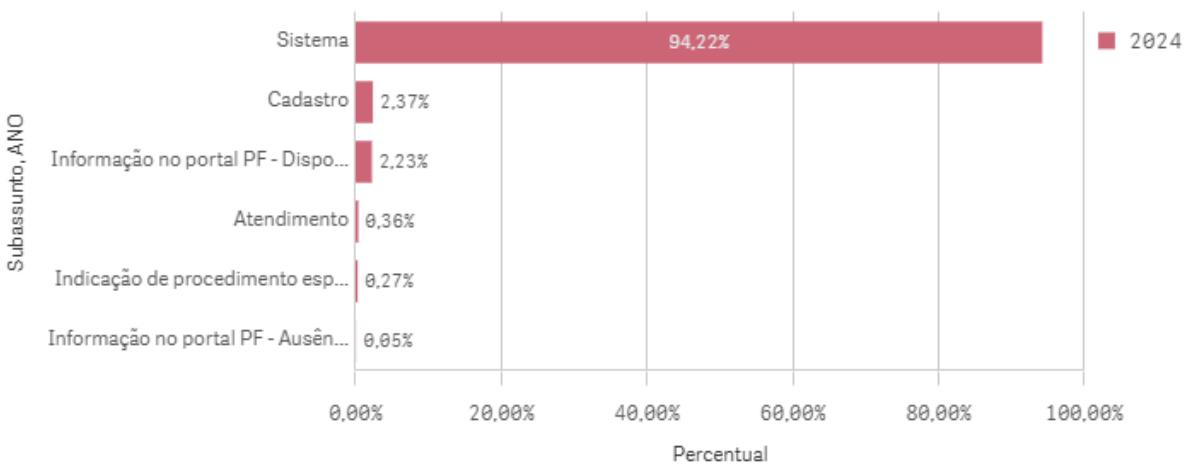


Gráfico 4 - Distribuição de subassuntos do assunto ANTECEDENTES CRIMINAIS em 2024

O assunto **OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO** envolve manifestações sobre assuntos administrativos diversos que não possam ser enquadrados nos demais assuntos especificados no tópico sobre **ASSUNTO** deste relatório.

Com este assunto foram classificadas **1.286 manifestações**, das quais **835 (64,93%)** foram **Comunicação; 187 (14,54%)** do tipo **Solicitação; 127 (9,88%)** do tipo **Reclamação; 89 (6,92%)** do tipo **“Denúncia; 26 (2,02%)** do tipo **Sugestão; e 22 (1,71%) Elogios.**

Evolução Temporal de Subassuntos

Considera os registros com dados preenchidos

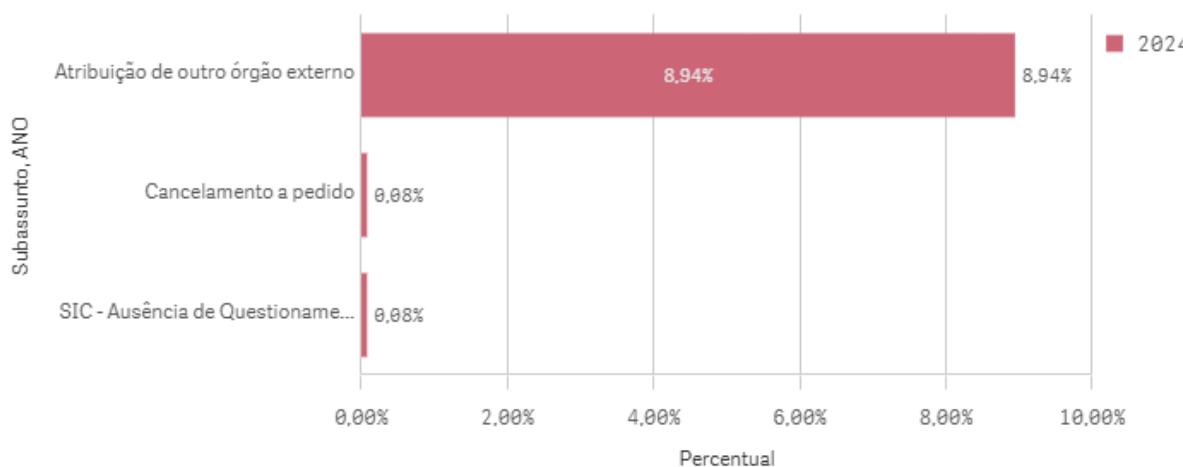


Gráfico 7 - Distribuição de Tipos de manifestação com o Assunto “Outros em Administração” em 2024

O assunto **MIGRAÇÃO** (outros em relações internacionais), em sua maior parte, trata do subassunto **“Naturalização” (388 - 38,26%)**, e **“Naturalização - Prazo PF” (136 – 13,41%)** seguidos de **“Prazo” (87 - 8,85%)**; **“Atendimento” (79 - 7,791)**. Os principais tipos de manifestações são **“Reclamação” (694 - 68,44%)** e **“Solicitação” (267 - 26,33%)**.

O subassunto “Naturalização” e “Naturalização - Prazo PF” dizem respeito ao processamento dos pedidos de Naturalização Ordinária, que como dito no tópico 3.1.3, referem-se a manifestações em que “usuários relatam dúvidas ou problemas sobre pedidos de naturalização nas etapas de competência da PF”. Ele foi apresentado como subassunto, e não um assunto, porque não se trata de um serviço da PF, mas sim de um serviço do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) que possui algumas etapas realizadas no âmbito da PF.

Os subassuntos 'Naturalização' e 'Naturalização - Prazo PF' referem-se a demandas relacionadas às etapas do processo de naturalização ordinária de competência da Polícia Federal (análise documental, coleta biométrica e emissão de parecer). A maioria das manifestações são relativas a solicitações que demandam a conclusão e o encaminhamento do pedido de naturalização, sendo que geralmente estes ainda estão dentro do prazo máximo para análise, 180 dias. Embora o prazo total de 180 dias seja suspenso em caso de pendências do requerente (ex.: documentos incompletos), as manifestações evidenciam três problemas principais: (i) processos paralisados na PF após cumprimento de todas as exigências, ultrapassando o prazo legal; (ii) falhas operacionais no sistema Agenda Web, que impedem o agendamento de entrevistas; e (iii) demora na conclusão da fase policial, mesmo com documentos regularizados. Ressalta-se que, embora a PF atue em etapas

intermediárias (art. 227 do Decreto 9.199/2017), a morosidade nessa fase impacta diretamente o tempo total do procedimento, gerando insatisfação entre os naturalizados.

EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

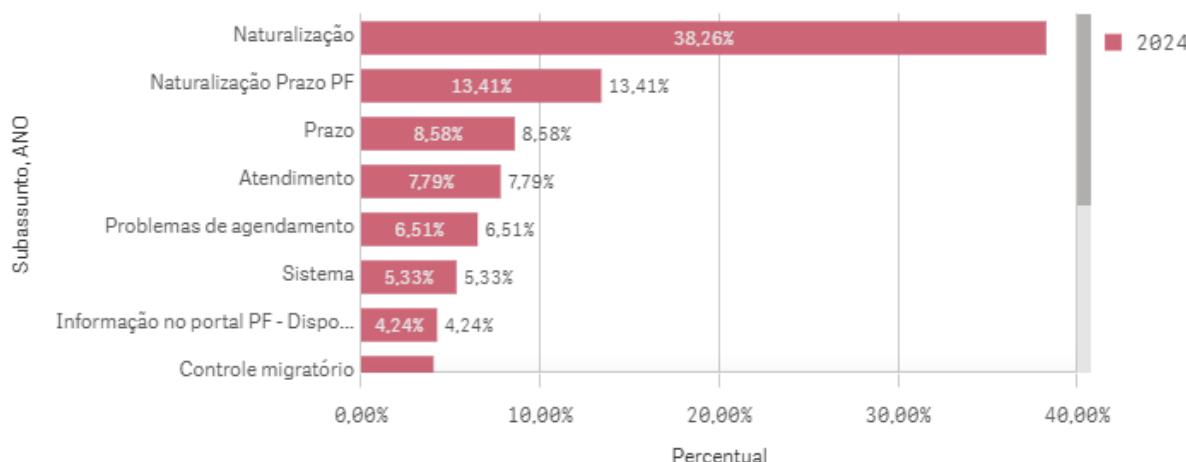


Gráfico 3 - Distribuição de subassuntos do assunto MIGRAÇÃO (Outros em Relações Internacionais) em 2024.

ARMAMENTO é um assunto que envolveu, majoritariamente, manifestações do tipo “Reclamação” (197 - 52,53%) e “Solicitação” (109 - 28,07%). Já quanto aos Subassuntos, “Sistema” (89 - 23,73%); seguido de “Recurso” (62 - 16,53%); “Atendimento” (48 - 12,80%); e “Prazo” (42 - 11,20%), que normalmente são de atribuição das unidades descentralizadas.

As demandas de **ARMAMENTO** no ano de 2024 diminuíram e dizem respeito principalmente à reclamação em relação ao prazo para análise de requerimentos, ao indeferimento de pedidos e recursos, e, por fim, falhas no sistema.

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

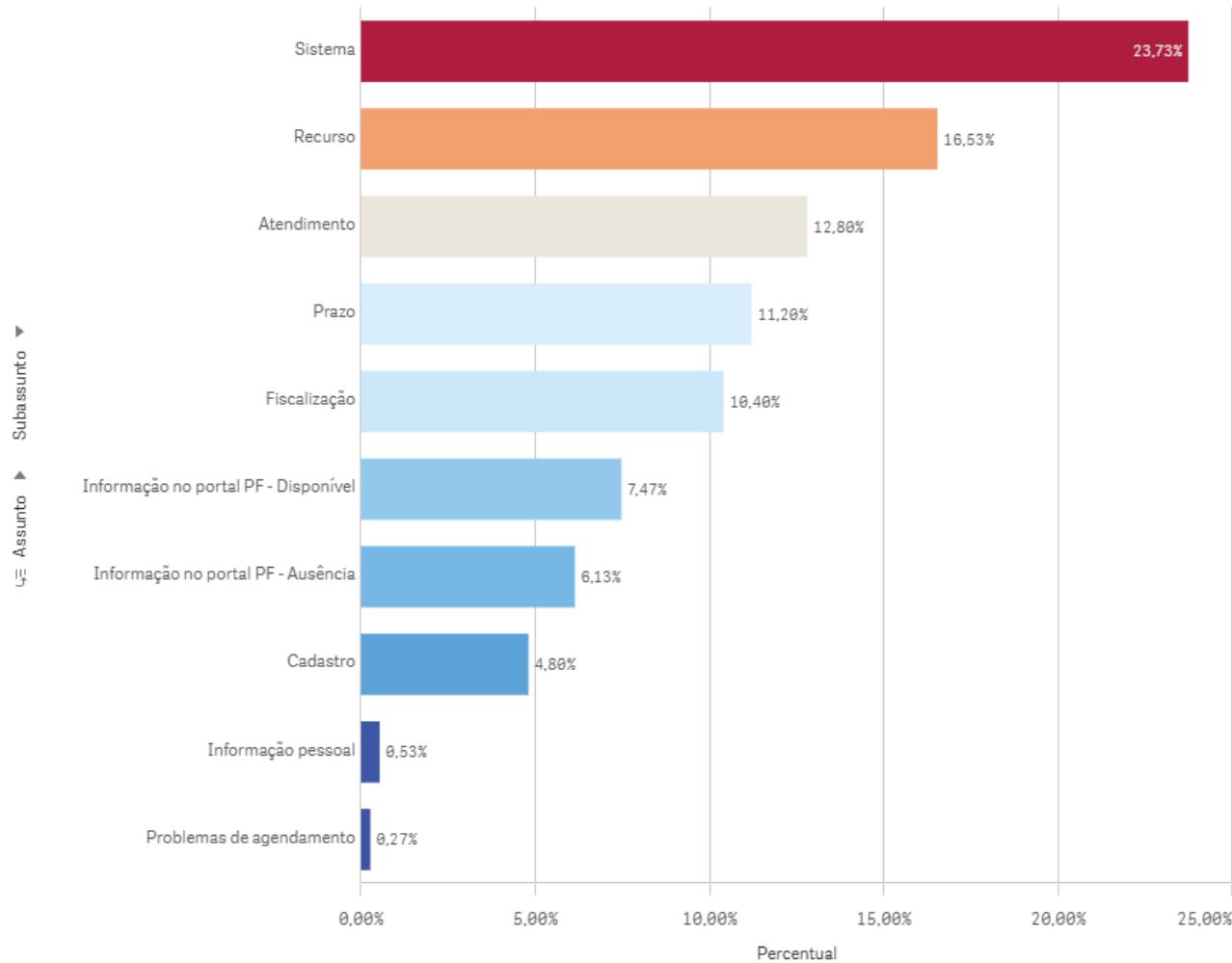


Gráfico 6 - Distribuição de subassunto do assunto ARMAMENTO em 2024

O assunto “**OUTROS EM ECONOMIA E FINANÇAS**” foi introduzido durante o ano de 2022 e trata de manifestações referentes aos diversos serviços que utilizam o Sistema de Arrecadação-SIAR para geração, pagamento e reembolso de valores por meio de Guia de Recolhimento da União-GRU.

Após sua introdução, todas as manifestações antes classificadas com o subassunto GRU passaram a ser classificadas com este assunto. Do total de 324 manifestações classificadas com este Assunto em 2024, 163 são do tipo **Reclamação (50,31%)**, 158 são do tipo **Reclamação (48,77%)**, 2 são do tipo **Denúncia (0,62%)** e 1 do tipo **Sugestão (0,31%)**. As principais manifestações relacionadas a esse assunto envolvem reclamações quanto ao prazo e solicitações de orientações sobre o processo de reembolso de taxas e multas, mesmo com essas informações já disponíveis na respectiva Carta de Serviços, publicada no Portal gov.br e replicada no Portal da PF. Além disso, há reclamações também sobre instabilidades do sistema.

Em relação ao prazo, esta Ouvidoria já elaborou um relatório no qual destaca a importância da sua observância, e está atuando, em parceria com o Serviço de Controle de Receitas (SECONTRE/CGOF/DLOG/PF), para reforçar junto às unidades descentralizadas a importância de cumprir

o período estipulado para a conclusão do processo de restituição. No entanto, vale ressaltar que, em alguns casos, o próprio solicitante contribui para a demora ao fornecer dados bancários incorretos para o crédito do reembolso.

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

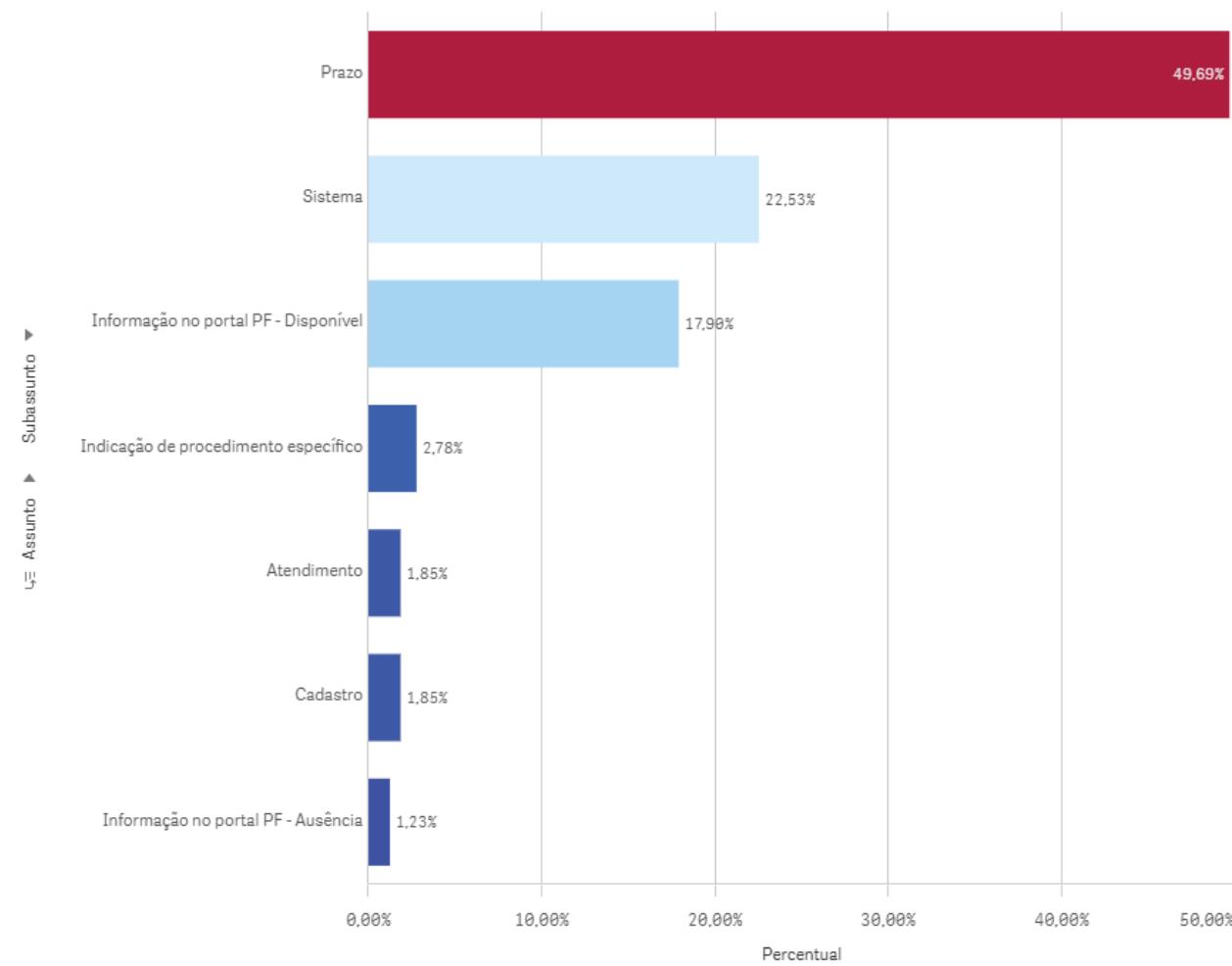


Gráfico 8 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Outros em Economia e Finanças” em 2024

As **DENÚNCIAS DE IRREGULARIDADE DE SERVIDORES** referem-se a manifestações que relatam possíveis irregularidades cometidas por servidores da Polícia Federal, bem como por empregados terceirizados ou estagiários. Em 2024, dentre os subassuntos disponíveis, há: “**Discriminação**” (7 manifestações), “**Assédio moral**” (4 manifestações); e “**Assédio sexual**” (1 manifestação), distribuídos da seguinte forma:

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

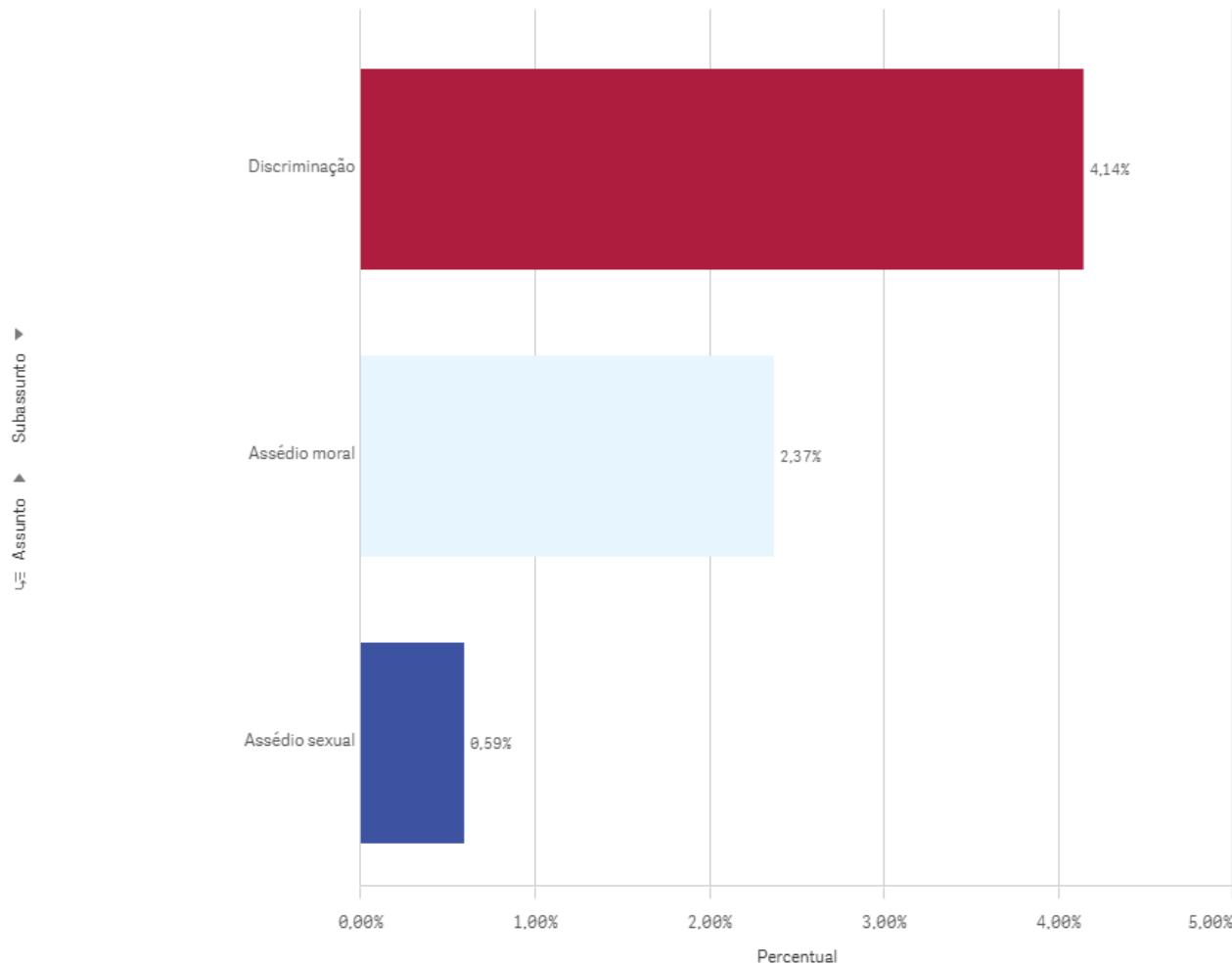


Gráfico 10 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Denúncia de Irregularidade de Servidor” em 2024

Vale destacar que às demais manifestações classificadas como “irregularidade de servidores”, não foi atribuído subassunto por envolverem situações diversas.

Destas manifestações, os principais tipos são “**Denúncias**” (99 - 58,58%); seguidas de “**Comunicação**” (65 - 38,46%); “**Reclamação**” (4 - 2,37%) e “**Solicitação**” (1 - 0,59%).

Esclarece-se que, nos termos da Portaria MJSP nº 155, de 27 de setembro de 2018, as denúncias de irregularidades envolvendo servidor da PF são recebidas e tratadas com sigilo pela Ouvidoria, e prontamente encaminhadas sob sigilo para a Corregedoria-Geral (COGER/PF) para conhecimento e demais providências no exercício das suas competências:

Em **SEGURANÇA PRIVADA** (outros em proteção social), o *subassunto* mais recorrente foi “**Fiscalização**”, com 90 (54,22%) das 166 manifestações totais do ano. Do total, o tipo “**Comunicação**” apresentou 67 manifestações (40,36%); “**Reclamação**” (41 - 24,70%); “**Solicitação**” (32 - 19,28%) e “**Denúncia**” (24 - 14,46%). As manifestações concentram-se sobretudo em denúncias anônimas (comunicação) acerca de empresas de segurança privada com atividade irregular.

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

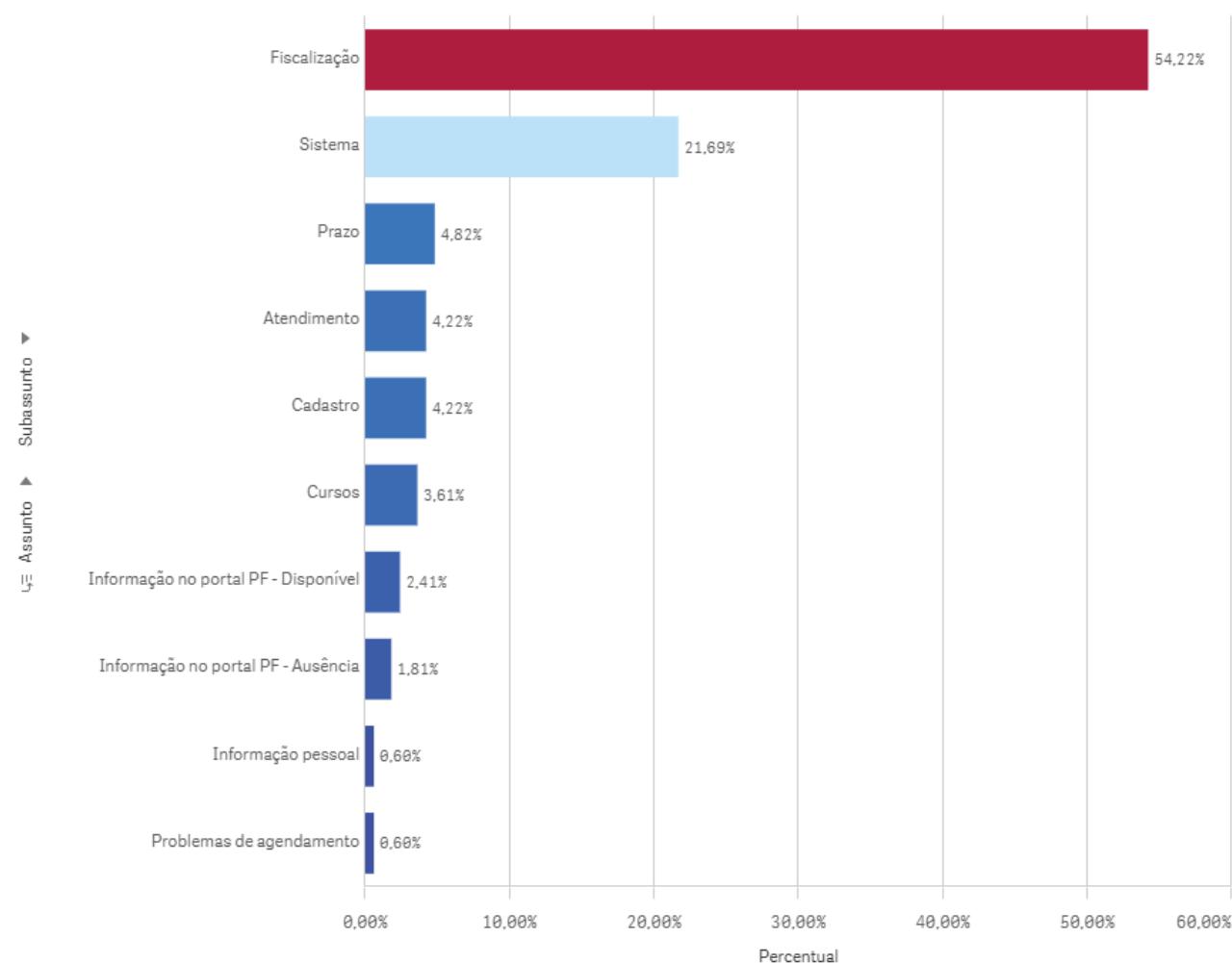


Gráfico 9 - Distribuição de subassunto do assunto SEGURANÇA PRIVADA em 2024

No assunto **OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA** são enquadradas manifestações relacionadas a procedimentos de polícia judiciária que exigem trâmites específicos no âmbito da Polícia Federal e não competem à Ouvidoria. Também incluem questões sobre processos ou expedientes em andamento no Poder Judiciário ou no Ministério Público, entre outras situações similares. Nele há **57,04% de “Solicitação” (81 manifestações)**; **19,72% de “Reclamação” (28 manifestações)** e **9,15% de Denúncia (13 manifestações)**. As demandas classificadas nessa categoria geralmente envolvem solicitações de informações sobre investigações e inquéritos, bem como questionamentos sobre a atuação ou os procedimentos adotados pelo Ministério Público ou pelo Poder Judiciário.

O assunto **AEROPORTOS** (Transporte aéreo) refere-se principalmente a manifestações sobre “Sistema” (42 - 52,50%); “Atendimento” (22 - 27,50%) e “Fiscalização” (7 - 8,75%). Os principais tipos de manifestação são: Reclamações (52 - 65,00%) e solicitações (18 - 22,50). As manifestações sobre este assunto tratam, em geral, do atendimento prestado nos postos da Polícia Federal nos aeroportos, da atuação dos funcionários aeroportuários e de problemas relacionados aos sistemas vinculados à PF. A maior parte das

reclamações está relacionada ao atendimento ao público, ao processo de despacho de armas de fogo e à obtenção de credenciamento aeroportuário.

No que se refere aos guichês de **imigração**, são relatadas ocorrências pontuais, como atrasos no atendimento de passageiros de voos internacionais que precisam passar pela verificação de documentos. Nesses casos, os servidores da PF atuaram rapidamente para solucionar os problemas, realocando pessoal e agilizando o atendimento.

Já nos casos envolvendo despacho de armas de fogo e credenciamento aeroportuário, as dificuldades enfrentadas estão principalmente relacionadas a instabilidades nos sistemas SISCAER ARMAS e SISCAER CREDENCIAIS. Essas falhas ocasionais geram insatisfação entre os usuários. No entanto, sempre que essas instabilidades eram identificadas, o Serviço de Segurança Aeroportuária (SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF) atuava prontamente para diagnosticar e resolver o problema, restabelecendo o funcionamento dos sistemas.

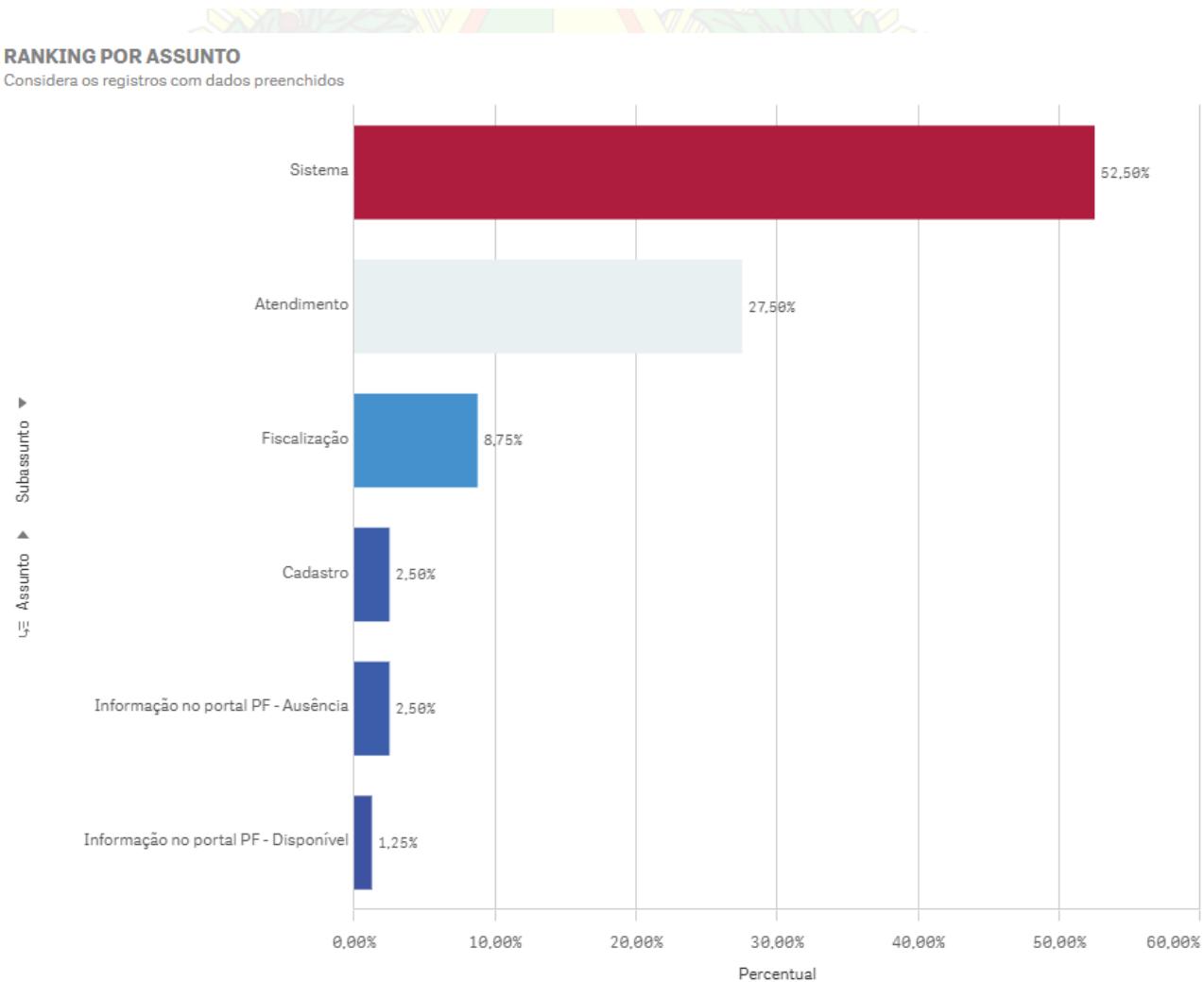


Gráfico 12 - Distribuição de Subassuntos do Assunto AEROPORTOS (Transporte Aéreo) em 2024

Em **PRODUTOS QUÍMICOS** (produção industrial) o *Subassunto* “Sistema” contabilizou **18 (52,94%) das 34 manifestações**; “Fiscalização” com **4 (11,76%)** e Informações no Portal PF - Disponível (**3 - 8,82%**).

Os principais tipos de manifestações são **Reclamações (16 - 47,06%)**; **Solicitações (12 - 35,29%)**; **Comunicação (3 - 8,82%)**; **Denúncias (2 - 5,88%)** e **Sugestão (1 – 2,94%)**. Essas manifestações geralmente tratam de dificuldades pontuais relacionadas ao sistema Siproquim2 e de denúncias sobre irregularidades cometidas por empresas que lidam com produtos químicos fiscalizados pela Polícia Federal. No caso de manifestações sobre a indisponibilidade do sistema, quando não solucionadas pelas informações disponíveis na Carta de Serviços do Portal gov.br (também replicada no Portal da PF), são respondidas pela Ouvidoria com a orientação para contato direto com a Divisão de Controle de Produtos Químicos (DCPQ/CGCSP/DPA/PF), responsável pela gestão do Siproquim2, por meio do canal de suporte indicado na referida Carta de Serviços.

As manifestações classificadas como Fiscalização são encaminhadas às unidades descentralizadas para que procedam à apuração dos fatos narrados.

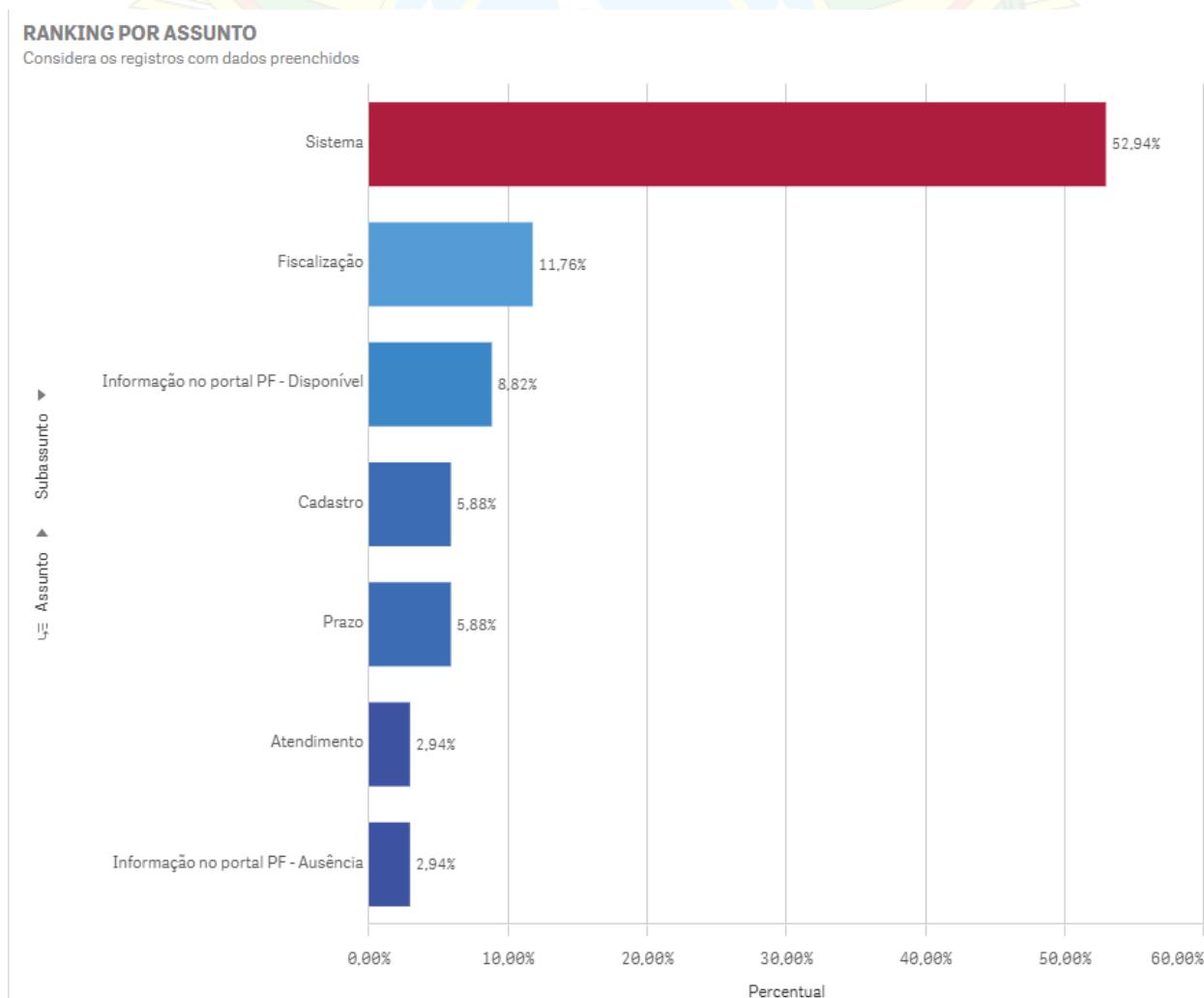


Gráfico 13 - Distribuição de subassuntos do assunto PRODUTOS QUÍMICOS (Produção Industrial) em 2024

O assunto **LEGISLAÇÃO** apresentou manifestações com os subassuntos “**Legislação Interna**” (16 - 55,17%) e “**Legislação Externa**” (12 - 41,48%). Destas, o tipo “**Solicitação**” registrou 62,07% (18 manifestações); “**Reclamação**” registrou 17,24% (5 manifestações); “**Sugestão**” registrou 13,79% (4 manifestações) e “**Denúncia**” registrou 6,90% (2 manifestações). As manifestações tratam de dúvidas quanto à aplicação, a existência ou a divergência de entendimento de normativos externos (produzidos fora da PF) ou internos (produzidos dentro da PF) nos procedimentos e serviços da PF, bem como sugestões de alteração e dos referidos normativos.

O Assunto **RECURSOS HUMANOS** registrou manifestações com os Subassuntos “**Informação Pessoal**” (11 - 44,00%); “**Informação no Portal PF - Ausência**” (3 - 12,00%); “**PF Saúde**” (2 – 8,00%) e “**Informação no portal PF – Disponível**” (1 – 4,00%). As demais manifestações foram de assuntos diversos, de forma que não houve a classificação de subassuntos para elas. Das 25 manifestações classificadas com este assunto, 14 (56,00%) foram **Solicitação**; 8 manifestações (32,00%) foram do tipo **Reclamação**; **Comunicação, Denúncia e Sugestão** registraram 1 manifestação cada (4,00%).

As manifestações classificadas como “**Informação Pessoal**” nesta categoria referem-se, principalmente, a solicitações de acesso a processos ou documentos de cunho pessoal ou que sejam em nome de terceiros.

RANKING POR ASSUNTO

Considera os registros com dados preenchidos

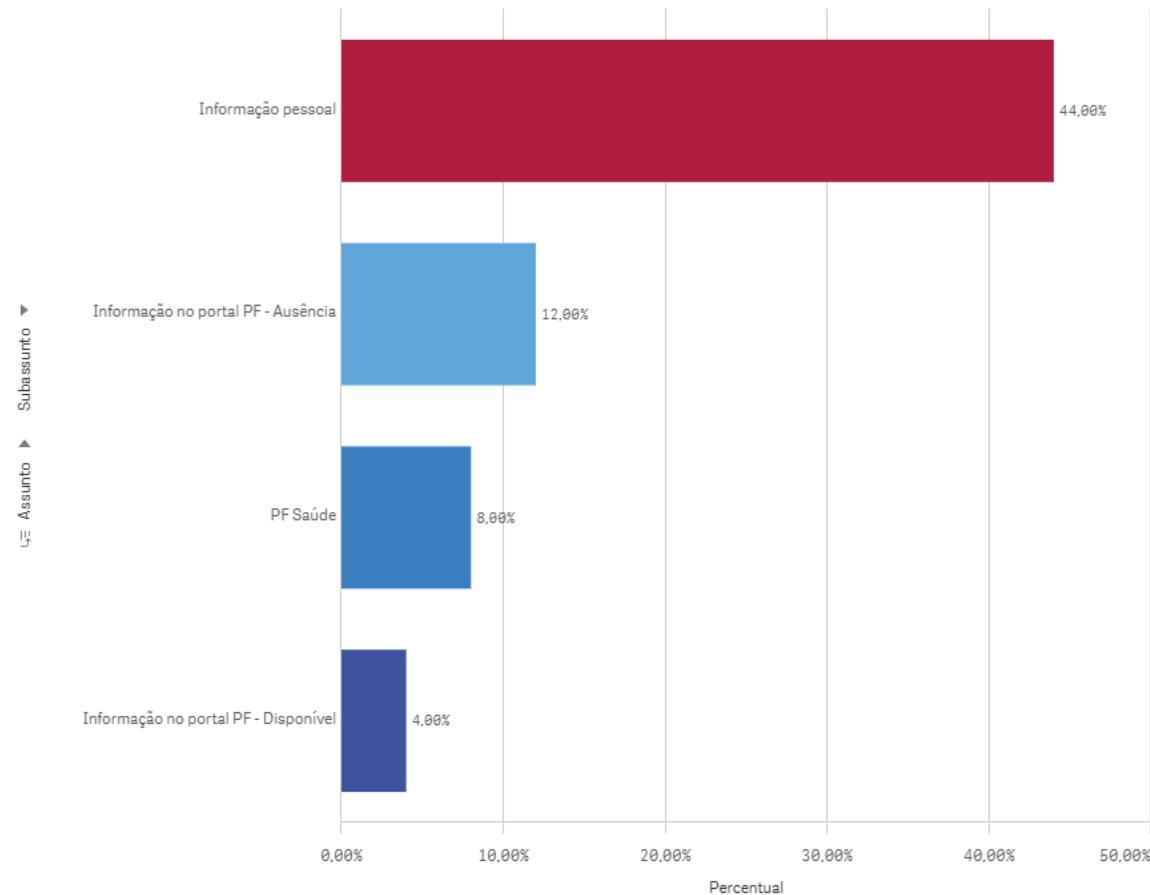


Gráfico 11 - Distribuição de subassuntos do Assunto “Recursos Humanos” em 2024

Enfim, esse foram os problemas mais recorrentes identificados pela Ouvidoria da Polícia Federal, a partir da análise das manifestações recebidas, com a soluções correspondentes apresentadas.

Vale destacar que, no que tange a todos os serviços, com relação a **instabilidades ou falhas nos sistemas**, a ouvidoria atua em articulação com as áreas técnicas responsáveis, reportando os problemas de forma detalhada e instando tais áreas por soluções que garantam maior estabilidade, desempenho e disponibilidade dos serviços digitais.

No que se refere a **indagações ou dúvidas sobre os serviços**, a ouvidoria analisa os relatos dos usuários, e, se considerada uma informação de interesse geral, encaminha sugestões às unidades pertinentes, com o objetivo de inserir a informação na Carta de Serviços, no Portal da PF ou no Sistema correspondente, ou adota providências para promover ajustes na arquitetura da informação, facilitar a navegação e dar maior visibilidade a conteúdos mais demandados — como instruções para emissão de passaporte, orientações para regularização migratória e informações sobre serviços de segurança privada.

Quanto à **apresentação de denúncias criminais diretamente pelos canais da ouvidoria**, quando não cabível, a ouvidoria atua reforçando a divulgação dos canais corretos, como o ComunicaPF ou buscar a Polícia

Civil, orientando o cidadão de forma clara e respeitosa para que sua manifestação seja devidamente direcionada.

Essas ações fazem parte do compromisso da Ouvidoria da Polícia Federal com a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos e com a escuta ativa e resolutiva dos cidadãos.

Importante, por fim, destacar que, em regra, esta Ouvidoria inicia o tratamento de uma manifestação no dia seguinte ao seu registro na Plataforma Fala.BR, exceto quando há feriado ou fim de semana no dia anterior. Dessa forma, evitamos prorrogar o prazo para resposta das manifestações típicas de ouvidoria, as quais possuem o tempo médio de resposta de **5,82 dias**, consoante informação extraída do Painel “**Resolveu?**” da CGU em março de 2025



Observa-se que o tempo médio para respostas das manifestações, reduziu 3 dias em relação ao ano de 2023.

Há que se destacar, ainda, que continuamos realizando o processo de revisão de manifestações já concluídas, seja por conta da análise das respostas de pesquisas de satisfação, que podem ensejar a reabertura de manifestações para dirimir dúvidas ou fornecer esclarecimentos adicionais aos manifestantes; ou por conta da identificação da necessidade de correção de respostas não consideradas eficientemente adequadas, que também podem ensejar a reabertura de manifestações.

3.3. Pesquisa de Satisfação

Os usuários da Plataforma Fala.BR têm a possibilidade de avaliar o atendimento prestado e expressar suas opiniões quanto à resolutividade das demandas apresentadas junto à Ouvidoria, por meio de pesquisa de satisfação na referida plataforma. Inclusive, a Ouvidoria estimula os usuários a responderem essas pesquisas, quando envia as respostas conclusivas de cada manifestação, com intuito de aperfeiçoamento de suas atividades.

Para avaliação das respostas apresentadas à pesquisa de satisfação, esta Ouvidoria estabeleceu metodologia de acompanhamento, efetuando a reabertura de algumas manifestações, consoante o teor da avaliação registrada. Há, inclusive, uma planilha para acompanhamento das respostas às pesquisas de satisfação.

O resultado dessa pesquisa de satisfação poderá ser visualizado pelo “Painel Resolveu?” da CGU ([Painel Resolveu?](#)), consoante dados abaixo relativos ao ano de **2024**, com base nas **813** pesquisas de satisfação respondidas naquela Plataforma:

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

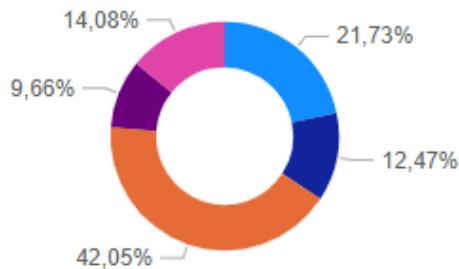
99,41%



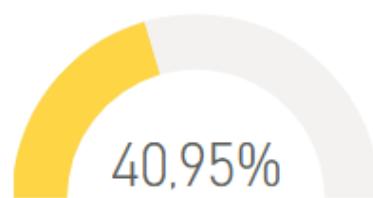
Não

0,59%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



- Respostas
- 😊 Muito Satisfiado
 - 😐 Regular
 - 😡 Muito Insatisfiado
 - 😠 Insatisfiado
 - 😃 Satisfiado



TOTAL DE RESPOSTAS 504

A análise das respostas das pesquisas de satisfação revelou que a principal fonte de insatisfação estava relacionada ao tema “Denúncia crime”. Essa insatisfação ocorre, principalmente, quando o denunciante recebe informação de que a Polícia Federal não possui atribuição para investigar o caso, ou é orientado a utilizar o Canal ComunicaPF.

A segunda maior fonte de insatisfação é em relação ao tema “Passaporte”, concentrando-se, em sua maioria, em reclamações sobre atrasos na identificação do pagamento da GRU e problemas relativos ao atendimento prestado.

4. PERFIL DOS MANIFESTANTES

O Perfil dos manifestantes que buscam a Ouvidoria da PF foi obtido pelo Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União-CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), a partir de informações cadastrais registradas pelos próprios usuários na Plataforma Fala.BR.

É importante ressaltar que o preenchimento dessas informações cadastrais não é obrigatório, de modo que as informações obtidas representam um percentual **inferior a 20%** dos usuários que utilizaram a Plataforma.

De todo modo, seguem as informações extraídas do Painel Resolveu? acerca do perfil dos usuários que buscaram a Ouvidoria da Polícia Federal no ano de 2024 e registram os dados cadastrais indicados:

PERFIL POR UF:

A partir das manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2024, cerca de **20,3%** dos manifestantes preencheram os dados de Unidades da Federação-UF. Dentre esse percentual, as UF mais recorrentes cujos manifestantes registraram seus dados foram: São Paulo (**6,03%**), Rio de Janeiro (**3,07%**), Minas Gerais (**1,54%**), Paraná (**1,23%**) e Distrito Federal (**1,10%**).

PERFIL POR IDADE:

Com base nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2024, **menos de 1%** dos manifestantes registrou sua idade. Dentre os que registram a idade, a faixa etária foi a seguinte: 20-39 anos (**0,36%**), seguido por 40-59 anos (**0,34%**), 60-79 anos (**0,05%**) e 0-19 anos (**0,01%**).

PERFIL SEXO:

Consoante manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2024, **apenas 22,7%** dos manifestantes registraram o respectivo gênero, sendo que destes, **12,2%** é masculino e **10,5%** é feminino.

PERFIL COR/RAÇA:

Com fulcro nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF em 2024, **19,45%** dos manifestantes registraram sua COR/RAÇA, dentre estes: **10,94%** se autodeclaram brancos; **5,72%** pardos; **2,10%** pretos; **0,58%** amarelos; e **0,09%** indígenas.

5. SERVIÇOS

A Ouvidoria da Polícia Federal exerceu as suas atividades de forma a promover a efetiva participação dos usuários de serviços na PF, o acompanhamento da prestação dos serviços para garantir a sua efetividade,

a prevenção e a correção de procedimentos, efetuou proposições para aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e adoção de medidas para defesa dos direitos dos usuários, sem prejuízo de outras atividades, em consonância com o disposto no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017.

Essas atribuições foram desenvolvidas por meio do tratamento das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR sobre os serviços e com orientações às unidades da PF quanto ao cumprimento de diversas legislações sobre o tema, melhoria e atualização das informações no Portal da PF e na Carta de Serviços, com primazia pela facilitação do acesso a informações pelo usuário e pelo atendimento das legislações pertinentes para garantia de sua efetividade.

Como ferramentas criadas para auxiliar no desenvolvimento dessas atividades, menciona-se: as planilhas de relatório situacional e respectivo relatório. O checklist de serviços, com a orientação e o acompanhamento das providências a serem adotadas pelos gestores, em decorrência dele; os relatórios de gestão das unidades elaborados anualmente, e o relatório de informações gerenciais.

Por meio do Checklist de serviços houve a reanálise de todas as informações dos 46 serviços da Carta de Serviços da PF, com solicitações às unidades gestoras de serviços para efetuarem os ajustes devidos; e por fim, em 2025 foi apresentado um relatório relatando todas as atividades realizadas e registrando as sugestões e providências eventualmente pendentes.

Dessa forma, os gestores de serviços da PF continuam recebendo orientação sobre informações a acrescentar na Carta de Serviços, sejam elas objeto de dúvidas frequentes recebidas em manifestações pela Plataforma Fala.BR; sejam elas decorrentes da observância de legislações aplicáveis; ou simplesmente por conta da identificação pela Ouvidoria de que a apresentação de determinadas informações na Carta de Serviços ou no Portal da PF facilitaria a compreensão acerca do serviço, a forma de acessá-lo ou solucionaria um problema identificado. Trata-se de um verdadeiro trabalho de convencimento e conscientização dos gestores de serviços em prol dos usuários e da melhoria da gestão do órgão.

Ademais, problemas tecnológicos recorrentes identificados em sistemas dos serviços são objeto de comunicação, inclusive reuniões, para busca de soluções.

Houve padronização da divulgação das informações sobre o atendimento dos serviços nas unidades regionais (Superintendências e Delegacias Descentralizadas) no Portal da PF, de forma a facilitar a localização de informações pelos usuários dos serviços.

Por fim, continua-se acompanhando a transformação digital dos serviços da PF, consoante **ANEXO II** deste Relatório de Gestão de 2024, com a lista dos **46 serviços prestados pela Polícia Federal**. Observa-se que houve a exclusão de dois serviços, comparando-se com o ano passado, que foram: Publicar Material Científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) e Publicar Obras na ANP Editora da Academia

Nacional de Polícia (Polícia Federal). Ademais, houve a integração ao módulo de avaliação do serviço Realizar Pré-cadastro Migratório.

Em 2025, será apresentado relatório acerca do resultado da pesquisa de satisfação dos serviços, haja vista que somente neste ano conseguimos obter da SGD/MGI o material correspondente para análise. No entanto, constam relatórios (2021/2023 e 2024) acerca da avaliação dos serviços da PF publicados no Portal da PF, a partir do resultado das consultas do Conselho de Usuários.

6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2024

A seguir serão listados os principais projetos e suas etapas desenvolvidas ao longo do ano de 2024 pela Ouvidoria, conforme alinhado no Planejamento Tático-Operacional da Ouvidoria da PF 2024-2025.

6.1. Aperfeiçoar os processos de tratamento das manifestações dos usuários na Ouvidoria da PF

A Ouvidoria da Polícia Federal segue buscando formas de modernização e otimização dos processos de atendimento aos usuários, buscando maior eficiência e agilidade no tratamento das manifestações.

O diagnóstico nosso é de que o uso simultâneo da Plataforma Fala.BR e do Sistema SEI não gera uma carga excessiva de processos, permitindo a continuidade do modelo atual de operação.

Não obstante, ainda, continuemos buscando aprimorar a nossa forma de gerenciamento das manifestações tratadas.

Nesse sentido buscou-se aprimoramento na planilha de Serviços, Assuntos, Subassuntos e Tags, visando maior precisão e organização no tratamento das manifestações.

Por fim, modelos de resposta aos usuários foram revisados e atualizados, assegurando comunicações mais claras e alinhadas às necessidades da sociedade.

Com essas iniciativas, a Ouvidoria busca o aprimoramento contínuo dos seus processos para garantir mais eficiência e acessibilidade.

6.2. Desenvolver o Índice de Satisfação do Usuário: ISU-PF

A Polícia Federal está desenvolvendo o Índice de Satisfação do Usuário (ISU-PF), um instrumento inovador para mensurar a percepção dos cidadãos sobre os serviços de Polícia Administrativa prestados pela instituição de forma presencial. Essa ferramenta permitirá que os gestores da PF tenham um diagnóstico mais

preciso sobre a experiência pessoal dos usuários nos atendimentos presenciais, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

O ISU-PF será aplicado por meio de formulários digitais hospedados na plataforma *Google Forms*, acessíveis via Código QR, por meio do smartphone do próprio usuário no momento do atendimento presencial. Essa abordagem moderna facilita a coleta de *feedback* de forma ágil e acessível, ampliando o engajamento dos usuários no processo de avaliação.

Os dados coletados serão organizados e apresentados em um painel de *Business Intelligence (BI)*, proporcionando uma visualização clara e dinâmica das informações. Essa estrutura permitirá que os gestores tomem decisões estratégicas baseadas em dados concretos, otimizando os serviços prestados à população.

Até o momento, já foram concluídas as fases de concepção, planejamento e validação do questionário. Atualmente, a equipe trabalha com aplicação de testes em determinadas unidades visando conferir a real experiência do usuário, garantindo uma transição eficiente para a nova metodologia de avaliação.

O projeto já entrou em fase piloto na Superintendência Regional da PF no Distrito Federal (SR/PF/DF) e, em breve, será expandido para outras unidades da PF, consolidando-se como um marco na modernização da gestão da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a excelência e a transparência, promovendo um atendimento cada vez mais eficiente e alinhado às expectativas dos cidadãos.

6.3. Promoção da Divulgação Institucional da Ouvidoria da Polícia Federal

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na mediação entre a sociedade e a PF, garantindo que os cidadãos tenham um canal eficiente para encaminhar suas demandas, sugestões e elogios. Para ampliar sua visibilidade e fortalecer sua atuação, no ano de 2024 foram desenvolvidas campanhas institucionais para que tanto o público interno quanto externo conheçam suas atribuições, os direitos e deveres dos usuários e os canais de atendimento disponíveis.

Além disso, serão produzidos materiais informativos com o objetivo de esclarecer de forma acessível o funcionamento da Ouvidoria e sua importância na melhoria dos serviços prestados pela PF.

A transparência também será um dos pilares desse projeto, com a divulgação periódica de relatórios quantitativos e qualitativos de desempenho, que serão disponibilizados tanto na intranet quanto na internet. Atualmente, a campanha de divulgação interna já está avançada, com a publicação de um banner informativo na intranet.

No âmbito externo, para o ano de 2025 serão disponibilizados QR codes nos locais de atendimento da Polícia Federal nas superintendências regionais e unidades descentralizadas, direcionando os usuários à Plataforma Fala.BR.

Outra iniciativa são os trabalhos em andamento visando à criação de um *chatbot* que será integrado à página oficial da Polícia Federal na internet, oferecendo uma interação mais dinâmica e intuitiva para facilitar o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria. O projeto está sendo elaborado com o apoio da área técnica da Coordenação-Geral de Governança, Estratégia e Inovação – CGGE/DIREX/PF.

6.4. Implementar o monitoramento das providências adotadas pelos gestores em razão dos relatórios gerenciais disponibilizados pela Ouvidoria.

O projeto de implementação do monitoramento das providências adotadas pelos gestores em razão dos relatórios gerenciais disponibilizados pela Ouvidoria está sendo realizado com êxito, fortalecendo a capacidade da PF de aprimorar seus serviços com base nas manifestações dos cidadãos. A iniciativa tem por objetivo elaborar relatórios periódicos com informações qualificadas sobre sugestões e reclamações relacionadas a problemas recorrentes, crônicos ou sensíveis, garantindo que os gestores e a alta administração se mantenham informados e engajados no processo de melhoria contínua. Além disso, busca-se aprimorar os processos, rotinas e ferramentas para registrar e acompanhar as providências adotadas em resposta a esses relatórios, criando um ambiente organizacional que valoriza a análise crítica e a evolução constante dos serviços prestados.

Busca-se identificar o canal mais eficaz para comunicação com os gestores, avaliando o impacto de diferentes formatos, como reuniões, manuais e outros meios de feedback. Paralelamente, estão sendo desenvolvidos materiais de trabalho e ações de divulgação institucional voltados a fomentar uma nova mentalidade sobre o papel do manifestante e do reclamante, promovendo uma cultura de participação e transparência. Por fim, verifica-se o melhor formato e a periodicidade ideal para a análise dos resultados e definição dos próximos passos, garantindo que o processo de monitoramento permaneça eficiente e alinhado às necessidades institucionais.

Em 2024, foram apresentados relatórios gerenciais relativos aos anos de 2023 e até o 3º trimestre de 2024, com informações gerenciais que pudessem ensejar proposições de melhorias na prestação dos serviços da PF. Tais relatórios, por meio de vários processos, deram ensejo ao acionamento de unidades gestoras de serviços e de Superintendências da PF, a fim de verificar a efetiva adoção de providências por estas, e se medidas de cunho geral foram implementadas para solução de eventual problema ou sugestão objeto das manifestações relacionadas, ou para a apresentação de justificativas em caso de ausência de providências.

Trata-se de metodologia para acompanhar a efetiva resolutividade de demandas apresentadas à Ouvidoria, bem como acompanhar a adequada prestação de serviços pela PF.

6.5. Promover a capacitação sobre acesso à informação, fundamentos e aspectos práticos de ouvidoria e atendimento ao usuário

O projeto de capacitação sobre acesso à informação, fundamentos e aspectos práticos de ouvidoria e atendimento ao usuário vem sendo conduzido com o objetivo de fortalecer a atuação dos servidores e colaboradores da PF, garantindo um atendimento cada vez mais qualificado, eficiente e humanizado.

A iniciativa prevê a realização de encontros anuais da Divisão de Ouvidoria e da Divisão de Informação ao Cidadão com os representantes estaduais e das unidades dos órgãos centrais, proporcionando um espaço para troca de experiências, alinhamento estratégico e aprimoramento das práticas institucionais. Além disso, está em estudo a viabilidade de desenvolvimento de um Curso na modalidade de ensino a distância (EaD) voltado tanto para os profissionais que atuam diretamente como representantes locais de Ouvidoria nas unidades da PF quanto para os servidores lotados em unidades de atendimento ao público, ampliando o alcance da capacitação e padronizando os conhecimentos essenciais para a excelência no serviço prestado.

Outro eixo fundamental do projeto é a capacitação dos servidores sobre o papel, as funções e as atribuições da Ouvidoria, bem como o uso de ferramentas e sistemas de gestão das demandas. A formação inclui o desenvolvimento de habilidades práticas como comunicação eficaz, escuta ativa, mediação e resolução pacífica de conflitos, além do domínio de técnicas de linguagem simples e atendimento a público.

Como resultado dos esforços já empreendidos, nos dias 04 e 05 de dezembro de 2024 foi realizado em Brasília o Encontro da Rede Diálogo Cidadão, com treinamento presencial de 43 representantes regionais de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC no âmbito da PF, consolidando essa iniciativa como um pilar essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados.

6.6. Incluir aspectos de Ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa – IPA

O projeto da Ouvidoria da Polícia Federal denominado "Incluir aspectos de Ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa – IPA" tem como objetivo integrar informações sobre a qualidade do atendimento ao público no índice de desempenho de Polícia Administrativa da Polícia Federal, com o intuito de aprimorar os serviços prestados e garantir um atendimento mais eficiente e satisfatório para os cidadãos.

Entre os principais objetivos do projeto estão a definição de informações relevantes sobre a atuação da Ouvidoria, juntamente com a Diretoria de Polícia Administrativa (DPA/PF), e a estruturação dessas informações no IPA. Dessa forma, será possível organizar dados e métricas que ajudem a avaliar a eficácia dos serviços da Polícia Federal, considerando as demandas e reclamações dos usuários.

Além disso, o projeto visa a disponibilização de informações em tempo real à DPA/PF para que o IPA possa ser constantemente alimentado, proporcionando uma visão atualizada e precisa sobre o desempenho da Polícia Federal. Um dos focos do projeto é o mapeamento dos serviços e processos que apresentam maior número de reclamações ou menor satisfação, o que permitirá à Polícia Federal definir prioridades de atuação para promover melhorias, visando aprimorar a experiência do usuário.

Outro aspecto importante do projeto é a identificação e disseminação de boas práticas adotadas pelas unidades da Polícia Federal, com base nos elogios e sugestões recebidas dos cidadãos. Isso ajudará a fomentar a cultura de excelência no atendimento ao público, incentivando as unidades a continuarem oferecendo um serviço de qualidade.

Atualmente, o projeto está aguardando o desenvolvimento do Índice de Satisfação do Usuário (ISU), que será a principal ferramenta de ouvidoria para avaliar o desempenho de cada unidade em relação à qualidade do serviço prestado. A criação desse índice é considerada essencial para dar embasamento ao IPA e garantir que as unidades da Polícia Federal possam ser avaliadas de forma objetiva e transparente, com foco na melhoria contínua do atendimento.

6.7 Relatórios de Impacto à proteção de dados pessoais

Foram elaborados os inventários de dados pessoais tratados pela Ouvidoria, bem como os relatórios de impacto à proteção de tais dados pessoais, a fim de atender aos ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD). Tais relatórios objetivam descrever os processos de tratamento de dados pessoais que possam gerar riscos a liberdades civis e aos direitos humanos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de riscos destes.

6.8 Enfrentamento ao assédio e à discriminação

A Ouvidoria participouativamente de reuniões para revisão da Portaria DG/PF nº 18.858, de 12 de dezembro de 2023, que versa sobre as ações internas da PF voltadas à prevenção e combate ao assédio e à discriminação, visando compatibilizá-la com as orientações da Portaria MGI nº 6.719, de 13 de setembro de 2024, que instituiu o Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal.

6.9 Relatório Complementar do Conselho de Usuários 2024

Em complemento ao Relatório do Conselho de Usuários 2021/2023, foi apresentado o Relatório Complementar do Conselho de Usuários 2024, com análises quantitativas e qualitativas acerca das percepções dos usuários sobre os serviços prestados pela instituição no período.

O referido relatório complementar teve por objetivo 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.

Diante da previsão de nova regulamentação sobre o Conselho de Usuários a partir da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, e da discricionariedade quanto à continuidade das atividades pela Plataforma respectiva e de intercorrências observadas nela, 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.

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. Os dois relatórios estão publicados na página da Ouvidoria no Portal da PF.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, a Ouvidoria da PF continuou a desempenhar seu papel essencial na promoção da transparência, da qualidade no atendimento e da defesa dos direitos dos cidadãos, conforme destacado neste relatório. A constante evolução das atividades da Ouvidoria reflete o compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população, com ênfase na identificação e resolução de problemas por meio da análise minuciosa das manifestações recebidas, especialmente por meio da Plataforma Fala.BR.

O projeto de inclusão de aspectos de Ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa (IPA), em desenvolvimento, representa um marco importante no aprimoramento da gestão da PF. A definição de informações relevantes e a disponibilização em tempo real à DPA/PF permitirão um acompanhamento mais eficiente do desempenho dos serviços prestados, além de promover a identificação de serviços com maior índice de reclamações e menor satisfação, o que possibilitará ações direcionadas para a melhoria da experiência do usuário.

O acompanhamento do desdobramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, mesmo após a sua conclusão, de forma que problemas ou proposições individuais ensejam soluções gerais em proveito de todos os usuários de serviços da PF, reforçam a cultura de qualidade dentro da instituição e incentivam cada unidade a buscar a excelência em seus serviços.

O desenvolvimento do Índice de Satisfação do Usuário (ISU), em curso, será a ferramenta crucial para fornecer dados precisos e relevantes sobre a qualidade do atendimento em cada unidade, permitindo uma avaliação mais detalhada e eficaz. Esse índice, junto ao aprimoramento contínuo dos relatórios gerenciais, fortalecerá a capacidade da Ouvidoria em atuar de forma proativa e assertiva, promovendo melhorias efetivas e uma gestão mais alinhada às expectativas dos cidadãos.

Em sintonia com os avanços, o Encontro da Rede Diálogo Cidadão, realizado em 2024, consolidou ainda mais a integração entre as unidades descentralizadas e a Ouvidoria central, ampliando a atuação dessa instância de controle e participação social em toda a estrutura da PF. A conscientização de representantes, diretores e superintendentes sobre o papel fundamental da Ouvidoria na garantia dos direitos humanos e na melhoria da gestão organizacional foi um passo importante para fortalecer a atuação da instituição em todas as suas esferas.

Assim, a Ouvidoria da Polícia Federal em 2024 seguiu seu caminho de aprimoramento contínuo, visando não apenas a melhoria dos serviços prestados, mas também a construção de uma cultura de transparência, responsabilidade e excelência no atendimento ao público. O ano de 2024 foi um marco no fortalecimento da Ouvidoria como instrumento vital para garantir uma gestão cada vez mais eficiente e voltada para as necessidades da sociedade, alinhada ao compromisso da Polícia Federal em promover os direitos humanos e assegurar o livre exercício da democracia.

Brasília, 21 de março de 2025.

ALMIR CLEMENTINO SOARES
Delegado de Polícia Federal
Ouvendor da Polícia Federal
DOV/CDC/DIREX/PF

MARIANNE PIRES EWERTON
Delegada de Polícia Federal
Coordenadora de Diálogo Cidadão
CDC/DIREX/PF