

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



OUVIDORIA - 2025



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





2025

RELATÓRIO ANUAL

ANDREI AUGUSTO PASSOS RODRIGUES

Diretor - Geral da Polícia Federal - DG/PF

WILLIAM MARCEL MURAD

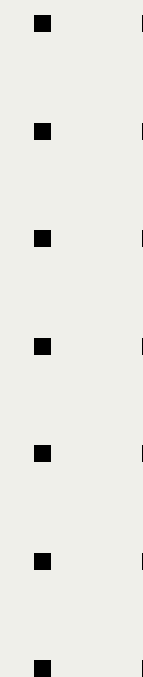
Diretor - Executivo da Polícia Federal - DIREX/PF

MARIANNE PIRES EWERTON

Coordenadora de Diálogo Cidadão – CDC/DIREX/PF

ALMIR CLEMENTINO SOARES

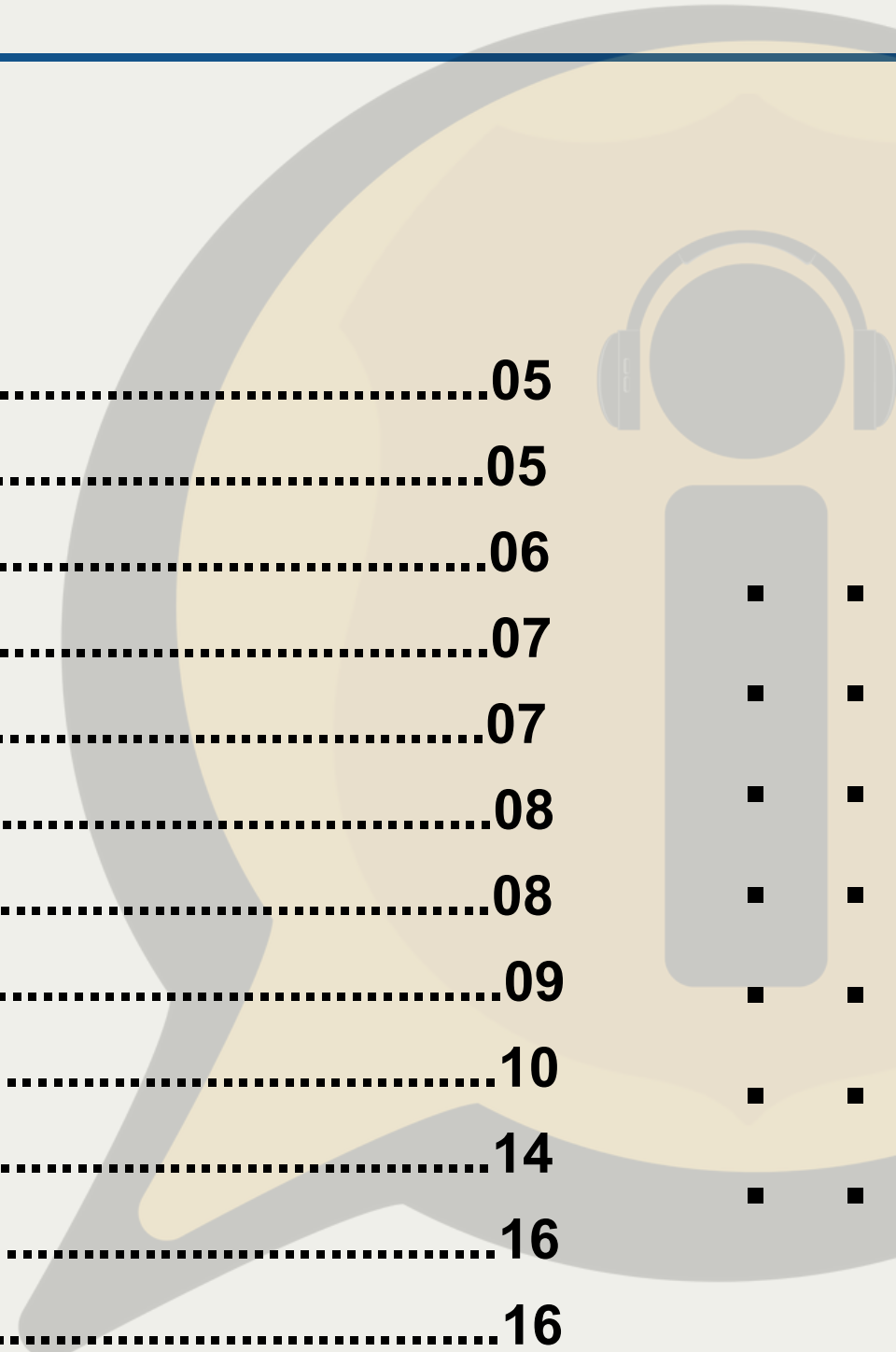
Ouvidor da Polícia Federal - DOV/CDC/DIREX/PF





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	05
1.1 APRESENTAÇÃO	05
1.2 EFETIVO DA OUVIDORIA EM 2025	06
2. ATENDIMENTO.....	07
2.1 APRESENTAÇÃO	07
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	08
3.1 CLASSIFICAÇÃO	08
3.1.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	09
3.1.2 ASSUNTOS	10
3.1.3 SUBASSUNTOS	14
3.1.4 TAGS	16
3.1.5 SERVIÇO	16
3.1.6 ÓRGÃO DE INTERESSE	16
3.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	17
3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	35





SUMÁRIO

4. SERVIÇOS.....	37
5. PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	38
6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2025	39
6.1 APERFEIÇOAR OS PROCESSOS DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS NA OUVIDORIA DA PF.....	39
6.2 DESENVOLVER O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ISU-PF).....	40
6.3 PROMOÇÃO DA DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL.....	41
6.4 IMPLEMENTAR O MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES EM RAZÃO DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS DISPONIBILIZADOS PELA OUVIDORIA.....	41
6.5 PROMOVER A CAPACITAÇÃO SOBRE ACESSO À INFORMAÇÃO, FUNDAMENTOS E ASPECTOS PRÁTICOS DE OUVIDORIA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO	42
6.6 INCLUIR ASPECTOS DE OUVIDORIA NO ÍNDICE DE DESEMPENHO DE POLÍCIA ADMINISTRATIVA (IPA)	42
6.7 RELATÓRIO COMPLEMENTAR DO CONSELHO DE USUÁRIOS 2025	43
7. PLANEJAMENTOS ESTRATÉGICOS DE OUVIDORIA	45
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47

1. INTRODUÇÃO



1.1 APRESENTAÇÃO

Apresenta-se, neste documento, o Relatório de Gestão da Ouvidoria da Polícia Federal (PF) relativo ao exercício de 2025, em atendimento ao disposto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

A Ouvidoria da Polícia Federal foi formalmente instituída pela então Portaria nº 160, de 15 de fevereiro de 2019, do Ministro da Justiça e Segurança Pública (MJSP), publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União (D.O.U.) nº 34, de 18 de fevereiro de 2019. Para histórico detalhado de sua criação e evolução, recomenda-se a consulta ao Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao exercício de 2019.

Atualmente, a Ouvidoria da Polícia Federal está prevista na Portaria nº 542, de 27 de novembro de 2023, publicada na Seção 1 da Edição Extra do D.O.U. nº 225-C, de 28/11/2023, recebendo a denominação de Divisão de Ouvidoria (DOV/CDC/DIREX/PF). A unidade integra a estrutura da Diretoria-Executiva da Polícia Federal (DIREX/PF) e encontra-se subordinada à Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF), atuando em conjunto com a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC/CDC/DIREX/PF), a qual deixou de integrar a Ouvidoria em decorrência da revogação da Portaria MJSP nº 288, de 23 de janeiro de 2023 (D.O.U. nº 17, de 24/01/2023).

A partir de 2023, as atividades da Ouvidoria da PF são regulamentadas pela Instrução Normativa IN nº 270/2023-DG/PF, que define competências específicas das unidades centrais e descentralizadas do órgão e atribuições de seus dirigentes.

Entre as principais competências da Divisão de Ouvidoria destacam-se:

- Promover a adoção de ferramentas de solução pacífica de conflitos, como mediação e conciliação, qualificando o diálogo entre os usuários e a Polícia Federal e tornando mais efetiva a resolução de conflitos;
- Assessorar o coordenador em temas relacionados à área de atuação;
- Propor medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços da PF;
- Acompanhar a prestação dos serviços da PF, garantindo sua efetividade;
- Prevenir e corrigir atos e procedimentos incompatíveis com os princípios que regem a participação e proteção dos direitos dos usuários;
- Zelar pela adequação, atualização e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da PF;
- Analisar dados para aprimorar a prestação de serviços e corrigir falhas identificadas;
- Coletar informações sobre a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários;
- Supervisionar tecnicamente os canais de relacionamento da PF;
- Receber manifestações típicas de ouvidoria, inclusive relacionadas ao exercício de direitos de titulares de dados pessoais;
- Promover intercâmbio de informações com unidades da PF e órgãos congêneres;
- Propor cursos de capacitação e aprimoramento para o efetivo da PF em sua área de atuação.

1.1 APRESENTAÇÃO

Historicamente, as atividades da Ouvidoria já estavam regulamentadas pela IN nº 205-DG/PF, de 12 de agosto de 2021, que disciplina as funções de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da PF.

A Ouvidoria da PF atua como instância de controle social e de participação cidadã, buscando aprimorar a gestão do órgão, qualificar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos dos usuários, sejam eles internos ou externos. Sua atuação se dá por meio da interlocução com unidades da PF e do tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e nos Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Além disso, a Ouvidoria atua como representante da PF no Fórum Nacional de Ouvidores de Segurança Pública (FNOSP), por meio do Ouvidor ou seu substituto, conforme o Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, e a Portaria nº 197/2023-MJSP, de 4 de agosto de 2023 (D.O.U. nº 149, de 7/08/2023).

Dessa forma, evidencia-se o papel estratégico da Ouvidoria da PF como instância de controle social, promotora da melhoria contínua da gestão e dos serviços prestados, bem como canal de interlocução e defesa dos direitos dos usuários.



1.2 EFETIVO DA OUVIDORIA EM 2025

No ano de 2025, a equipe da Divisão de Ouvidoria foi composta por 01 DPF (Delegado de Polícia Federal), 01 EPF (Escrivão de Polícia Federal), 05 APF (Agentes de Polícia Federal) e 06 Estagiários.

Por força dos normativos internos (IN nº 205/2021-DG/PF), o titular da Ouvidoria é ocupante do cargo de Delegado de Polícia Federal¹.

¹ IN 205/2021-DG/PF

Art. 14. As manifestações serão apresentadas em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, que compõe a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal e plataforma única para registro de manifestações de Ouvidoria, nos termos da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Controladoria-Geral da União, ou por outro sistema que o substitua.

§ 1º A Polícia Federal disponibilizará acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Caso eventualmente a manifestação seja recebida verbalmente ou em meio físico, cabe a unidade responsável:

I - providenciar a sua redução a termo e digitalização para inserção imediata na Plataforma Fala.BR; (grifei)

2. ATENDIMENTO

2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO / SISTEMAS

A interlocução da Ouvidoria da PF com o público externo é realizada exclusivamente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada Fala.BR, mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU). O uso dessa plataforma é obrigatório para todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, nos termos da Instrução Normativa nº 7-CGU, de 8 de maio de 2019, para o tratamento das manifestações típicas de ouvidoria - solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - conforme previsto no Decreto nº 9.492, de 2018.

A tramitação interna das manifestações entre as unidades da PF ocorre por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), garantindo a segurança, rastreabilidade e controle de todo o fluxo de análise e resposta; exceto as denúncias de crime de atribuição da PF eventualmente recebidas pela Plataforma Fala.BR, quando não envolvem servidores nem serviços da PF, que são cadastradas, desde 1º de fevereiro de 2025, no Sistema de Gestão de Atividade de Polícia Judiciária denominado EPOL, também com as garantias de segurança devidas, para encaminhamento à Corregedoria-Geral (COGER/PF).

Desde 28 de fevereiro de 2019, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), foi integrado à Plataforma Fala.BR que passou a ser o canal exclusivo de registro de manifestações de ouvidoria no âmbito da PF. Todas as manifestações recebidas, independentemente do canal de entrada, são registradas na Plataforma Fala.BR. A partir dessa base, são exportadas planilhas de dados para alimentação da ferramenta de Business Intelligence (BI) da Ouvidoria, permitindo a produção de estatísticas detalhadas e análises estratégicas sobre os serviços e demandas recebidas.

Quando os usuários não têm acesso à internet ou a computadores, a Ouvidoria disponibiliza atendimento presencial na sede da PF em Brasília, em sala destinada ao público, bem como possibilita o comparecimento em qualquer unidade da PF nas Superintendências e Delegacias Descentralizadas, cujos endereços estão disponíveis no portal institucional da PF.

Além disso, caso optem por outros meios, como correspondência física, a própria Ouvidoria realiza o registro das manifestações na Plataforma Fala.BR, garantindo assim que a totalidade das manifestações estejam devidamente inseridas nesse sistema oficial de ouvidoria².

Esta diversidade de oferta de canais para o recebimento de manifestações, bem como o registro de 100% das manifestações no Fala.BR, assegura acessibilidade, ampla participação do cidadão e reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, o diálogo e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Polícia Federal e de todos os demais cidadãos que procuram a Ouvidoria da PF.

²IN 205/2021-DG/PF

Art. 14. As manifestações serão apresentadas em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, que compõe a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal e plataforma única para registro de manifestações de Ouvidoria, nos termos da Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Controladoria-Geral da União, ou por outro sistema que o substitua.

§ 1º A Polícia Federal disponibilizará acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Caso eventualmente a manifestação seja recebida verbalmente ou em meio físico, cabe a unidade responsável:

I - providenciar a sua redução a termo e digitalização para inserção imediata na Plataforma Fala.BR;

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO

Desde o ano de 2021, a Ouvidoria da Polícia Federal (PF) implementou uma metodologia padronizada para a classificação das manifestações recebidas por meio do Fala.BR.

Além dos tipos de manifestação definidos pelo Decreto nº 9.492, de 2018 - solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação -, a Plataforma Fala.BR disponibiliza uma lista de Assuntos que são predefinidos de forma unilateral pela Controladoria-Geral da União sem a participação da Ouvidoria da PF em sua concepção. Nesse contexto, cabe à PF apenas tentar adequar os temas relacionados na Plataforma Fala.BR aos seus serviços e atividades, selecionando aquele que aparentemente melhor corresponda ao teor da manifestação recebida.

Quando não existe na Plataforma Fala.BR um Assunto que represente de forma adequada a demanda apresentada, são atribuídos nomes convencionais, previamente definidos pela Ouvidoria, com o objetivo de identificar e tratar da melhor maneira possível essas manifestações, visando manter a padronização e a rastreabilidade das informações.

Para cada Assunto, há ainda Subassuntos específicos, utilizados como referência para a classificação das manifestações, visando identificar seu conteúdo dentro das limitações do modelo adotado, sendo que os Subassuntos são criados pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR.



Paralelamente, foram criadas Tags correspondentes aos nomes e siglas das unidades da PF, conforme previstos no nosso Regimento Interno, com o objetivo de indicar a unidade responsável pela análise e solução de cada demanda.

A predefinição de Assuntos, Subassuntos e Tags possibilita à Ouvidoria gerar relatórios detalhados sobre Superintendências, unidades gestoras de serviços e Diretorias, com base nas manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Essa padronização contribui para o acompanhamento sistemático das demandas, a melhoria da gestão interna e a produção de estatísticas estratégicas, fundamentais para apoiar decisões e aperfeiçoar os serviços prestados.

Nos subtópicos seguintes, serão detalhadas as classificações adotadas, com o objetivo de possibilitar a compreensão completa da metodologia e de seu impacto na análise e tratamento das manifestações.



3.1.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA

Conforme já apresentado, as manifestações típicas de ouvidoria, nos termos do Decreto nº 9.492, de 05 de outubro de 2018, são classificadas da seguinte forma:

Sugestão

Apresentação de ideias ou propostas de aprimoramento dos serviços públicos prestados pela PF.

Reclamação

Manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviços públicos pela PF ou à conduta de seus agentes durante a prestação ou fiscalização desses serviços.

Comunicação

Informação relativa aos serviços da PF ou à conduta de seus agentes, sem a identificação do usuário que a apresenta.



Manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço público prestado ou ao atendimento recebido da Polícia Federal.

Pedido de adoção de providências por parte da PF. Normalmente, refere-se à necessidade de atendimento, fornecimento de informações ou execução de etapas de processos de prestação de serviço.

Ato que indica a prática de irregularidade de serviço prestado pela PF ou ato ilícito cometido por servidor da PF, cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes.

Obs. Não se deve confundir “denúncia de Ouvidoria” com notícia de crime.

Pedido para simplificação de serviços públicos, por meio do formulário específico denominado Simplifique!, quando a prestação de serviço não atende ao disposto no **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**, e demais legislações correlatas sobre simplificação do atendimento ao usuário.





3.1.2 ASSUNTOS

O campo Assunto tem por objetivo classificar as manifestações de acordo com os principais temas relacionados aos serviços e atividades prestados pela PF, agrupando aquelas que apresentem similaridade quanto à prestação do serviço ou ao público-alvo, conforme apresentado no Portal da PF.

As opções do campo Assunto são predefinidas pela Plataforma Fala.BR, cabendo à PF apenas selecionar a opção que melhor corresponda à manifestação recebida. Quando não existe um assunto correspondente predefinido na Plataforma Fala.BR, são atribuídos nomes convencionais, previamente definidos pela Ouvidoria, para identificar adequadamente essas manifestações.

Por exemplo, às manifestações relativas ao assunto da PF “**Migração**”, não previsto na Plataforma Fala.BR, foi atribuído o assunto existente “**Outros em Relações Internacionais**”, garantindo que todas as manifestações relacionadas ao tema fossem corretamente registradas e tratadas.

Em 2025, a Controladoria-Geral da União (CGU) alterou os nomes dos assuntos na Plataforma Fala.BR, de forma que a PF necessitou também alterar os nomes dos assuntos selecionados para tratar dos temas de seu interesse.

No entanto, para fins de análise e apresentação dos gráficos neste relatório, serão utilizados os nomes anteriormente empregados, visando facilitar a compreensão e permitir a comparação com as séries históricas dos dados.



3.1.2 ASSUNTOS



Essa padronização assegura uniformidade na classificação das manifestações, facilita a análise estatística e permite à Ouvidoria identificar padrões, acompanhar demandas e propor melhorias nos serviços prestados pela PF.

Segue a lista dos Assuntos, conforme o padrão antigo:

- **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/CGARM/DPA/PF).
- **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações):** inclui serviços relativos à emissão e validação de certidões de antecedentes criminais.
- **Concurso:** refere-se a manifestações relacionadas aos processos de seleção de servidores para ingresso na PF.
- **Curso Técnico:** contempla manifestações sobre cursos presenciais, ensino a distância (EAD) ou pós-graduação oferecidos pela Diretoria de Ensino (DIREN-ANP/DGP/PF).
- **Dados Pessoais - LGPD:** refere-se a manifestações sobre o tratamento de dados pessoais, conforme o art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD).
- **Denúncia de Crime:** inclui manifestações com notícia de crime.
- **Denúncia de Irregularidades de Servidor:** abrange manifestações que apontam irregularidades de servidores policiais ou administrativos, terceirizados ou estagiários da PF.
- **Legislação:** refere-se a manifestações sobre atos normativos, incluindo leis, decretos, portarias e regulamentos.
- **Licitação:** inclui manifestações relacionadas a processos de licitação e leilões.
- **Migração (Outros em Relações Internacionais):** abrange 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 sobre procedimentos administrativos ou correicionais.

3.1.2 ASSUNTOS

OUVIDORIA



- **Outros em Economia e Finanças:** inclui demandas relacionadas ao Sistema de Arrecadação (SIAR), como geração e pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), reembolso de valores e serviços correlatos.
- **Outros em Segurança e Ordem Pública:** refere-se a manifestações sobre investigações, inquéritos, perícias, operações policiais, bens apreendidos e processos judiciais ou do Ministério Público, entre outros temas semelhantes.
- **Outros em Administração:** abrange manifestações sobre assuntos administrativos que não se enquadram em outras categorias especificadas.
- **Ouvidoria Interna:** contempla manifestações de agentes públicos internos da PF, conforme a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Consideram-se agentes públicos internos todos os profissionais que atuam na PF, incluindo servidores, terceirizados, consultores e estagiários.
- **Passaporte:** refere-se ao serviço “Obter Passaporte” da Divisão de Passaportes (DPAS/CGMIG/DPA/PF).
- **Planejamento e Gestão:** inclui manifestações sobre planejamento estratégico da PF, circunscrições e competências das Superintendências Regionais, assuntos de logística e outros temas relacionados à gestão do órgão.
- **Produtos Químicos (Produção Industrial):** abrange 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, recrutamentos e outros assuntos correlatos.
- **Segurança Privada (Outros em Proteção Social):** abrange 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:** inclui solicitações de informações registradas em sistemas sobre determinado assunto ou pessoa, que não se enquadrem em nenhum dos assuntos previamente especificados.



3.1.2 ASSUNTOS

OUVIDORIA



A tabela a seguir apresenta a relação estabelecida pela PF entre os assuntos novos disponibilizados pela CGU na Plataforma Fala.BR e os temas (serviços/atividades) de interesse deste Órgão, com fim de realizar a sua padronização.

Assunto atual no Fala.BR	Assunto padronizado na PF
Relações internacionais	Passaporte (Relações internacionais)
Defesa Nacional	Armamento (Defesa Nacional)
Serviços para Estrangeiros	Migração (Serviços para Estrangeiros; Outros em Relações Internacionais)
Produtos e Atividades Controladas	Produtos Químicos (Produtos e Atividades Controladas; Produção Industrial)
Autorização, Regulação e Fiscalização	Segurança Privada (Autorização, Regulação e Fiscalização; Outros em proteção social)
Certidões e Declarações	Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações)
Transporte Aéreo	Aeroportos (Transporte Aéreo)
Conduta ética e irregularidades de servidores	Denúncia de Irregularidades de Servidor (Conduta ética e irregularidades de servidores)
Fiscalização do Estado	Denúncia de Crime (Fiscalização do Estado)
Concursos e processos seletivos	Concursos e processos seletivos

Assunto atual no Fala.BR	Assunto padronizado na PF
Gestão de Pessoas	Recursos Humanos (Gestão de Pessoas)
Compras públicas	Licitações (Compras públicas)
Normas e Fiscalização	Legislação (Normas e Fiscalização)
Educação Profissional e Tecnológica	Curso Técnico (Educação Profissional e Tecnológica)
Informações processuais	Outros em Segurança e Ordem Pública (Informações processuais)
Economia e Finanças	Outros em Economia e Finanças (Economia e Finanças)
Patrimônio Público	Outros em Administração (Patrimônio Público)
Gestão Pública	Planejamento e Gestão (Gestão Pública)
Tecnologia da Informação e Sistemas	Serviços e Sistemas (Tecnologia da Informação e Sistemas)
Dados Pessoais - LGPD	Dados Pessoais - LGPD



Os **Subassuntos** foram criados para identificar com maior precisão o teor das manifestações, facilitar a identificação da unidade responsável pelo tratamento da demanda e apoiar a adoção de medidas de gestão e acompanhamento interno. Na Plataforma Fala.BR o Subassunto é preenchido com base em opções previamente cadastradas pela Ouvidoria, garantindo padronização e uniformidade no registro das manifestações.

No âmbito da PF, observa-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**” estão relacionadas às Unidades Centrais da PF, responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes sobre os temas. Já os demais Subassuntos, como “**Atendimento**”, “**Fiscalização**”, “**Prazo**”, “**Problemas de Agendamento**” e “**Recurso**”, geralmente se vinculam às Superintendências Regionais ou Delegacias Descentralizadas, locais onde provavelmente ocorreram os fatos relatados.

A seguir apresentam-se os Subassuntos cadastrados na PF para a classificação das manifestações dos usuários, com suas respectivas descrições:

- **Assédio Moral:** situações de assédio moral relatadas, ocorrendo dentro ou fora da PF, envolvendo servidores.
- **Assédio Sexual:** relatos de assédio sexual envolvendo servidores da PF.
- **Asilo Político:** dúvidas ou problemas relacionados a pedidos de asilo político nas etapas de competência da PF.
- **Ataque às Escolas ou Outras Instituições de Ensino:** denúncias de ameaça a escolas ou outras instituições de ensino.
- **Atendimento:** manifestações sobre as condições de atendimento oferecido pela PF.

- **Atribuição de Outro Órgão Externo:** manifestações que não são de competência da PF.
- **Cadastro:** dificuldades relativas ao preenchimento de campos de cadastro para obtenção de serviços da PF.
- **Cancelamento a Pedido:** solicitações de desconsideração de manifestações previamente enviadas pelos próprios usuários.
- **ComunicaPF:** notícias de crimes recebidas no Fala.BR, cuja apuração são de competência da PF, mas que são devolvidas ao cidadão indicando a ele o canal apropriado para registrar a sua comunicação no ComunicaPF.
- **Controle Migratório:** dúvidas ou problemas sobre situações de entrada ou saída do país.
- **Discriminação:** relatos de situações em que os usuários relatam que sofreram discriminação no contato com a PF.
- **Erro no Chip:** problemas relacionados ao chip do passaporte.
- **Fiscalização:** manifestações sobre situações relacionadas à fiscalização de serviços sob responsabilidade da PF (em regra, denúncia de irregularidade na prestação de serviço de segurança privada).
- **Indicação de Procedimento Específico:** casos em que há procedimento padrão específico a ser seguido para o atendimento do cidadão.
- **Informação no Portal PF – Disponível:** questionamentos ou dificuldades cujas informações já estão disponibilizadas no Portal gov.br ou da PF, mas o usuário não encontrou por falta de leitura ou dificuldade de localização.

3.1.3 SUBASSUNTOS



- **Informação no Portal PF – Ausência:** demandas de informações de interesse geral que poderiam ser resolvidas com a disponibilização das informações no Portal gov.br/PF.
- **Informação Pessoal:** solicitações de informações pessoais que, em princípio, não podem ser enviadas pela Plataforma Fala.BR.
- **Legislação Externa:** questionamentos sobre legislação que não são de competência da PF.
- **Legislação Interna:** dúvidas sobre normas internas da PF, como Instruções Normativas ou Portarias.
- **Multa:** questionamentos sobre pagamento de multas, valores cobrados ou recursos relacionados.
- **Naturalização:** dúvidas ou problemas relativos a pedidos de naturalização nas etapas sob competência da PF.
- **Naturalização – Prazo PF:** manifestações específicas sobre prazos nos processos de naturalização conduzidos pela PF.
- **Pedofilia:** relatos de crimes relacionados à pedofilia.
- **PF Saúde:** manifestações sobre o plano de saúde de autogestão da PF, vinculado ao tema Recursos Humanos (Gestão de Pessoas).
- **Polícia Civil:** denúncias de crimes que não são competência da PF, mas sim da Polícia Civil.
- **Prazo:** manifestações sobre o tempo despendido para prestação ou conclusão de serviços ou etapas de serviço.
- **Problemas de Agendamento:** dificuldades em encontrar vagas ou indisponibilidade do sistema da PF para agendamento de serviços.
- **Procedimentos Administrativos:** manifestações sobre processos administrativos em geral.
- **Procedimentos Correicionais:** manifestações sobre procedimentos correicionais de natureza investigativa (ex.: sindicâncias investigativas, sindicâncias patrimoniais) ou acusatória (ex.: PAD – Procedimento Administrativo Disciplinar, sindicâncias acusatórias).
- **Racismo:** relatos de situações de racismo envolvendo servidores da PF.
- **Recurso:** manifestações relacionadas a decisões em processos administrativos.
- **Refúgio:** dúvidas ou problemas sobre pedidos de refúgio nas etapas de competência da PF.
- **Sistema:** dificuldades na utilização de sistemas correspondentes a serviços solicitados à PF.





3.1.4 TAGs

Nos campos TAGs contidos na Plataforma Fala.BR foram previamente cadastrados os nomes e siglas das unidades da PF, em conformidade com o nosso Regimento Interno e a distribuição de atribuições entre as unidades do órgão.

À medida que cada manifestação é registrada na Plataforma Fala.BR, é atribuída a ela a TAG correspondente à unidade da PF responsável pela solução da matéria apresentada. Essa atribuição permite a geração de relatórios específicos por unidade, possibilitando um acompanhamento detalhado das demandas e a identificação precisa das competências de cada unidade.

Se fosse considerada apenas a informação contida no campo Local do Fato, não seria possível distinguir corretamente os destinatários de manifestações que envolvem órgãos centrais e unidades descentralizadas da PF, que podem ter o mesmo local físico, mas possuem atribuições distintas conforme o Regimento Interno da PF.

O campo Local do Fato passou a ser editável posteriormente, motivo pelo qual não integrou o processo inicial de revisão das manifestações no Fala.BR. Desde então, o efetivo da Ouvidoria é orientado a verificar e corrigir esse campo sempre que necessário, garantindo a precisão das informações e a correta identificação das unidades responsáveis pelo atendimento das manifestações.

3.1.5 SERVIÇO

O campo **Serviço** contido na Plataforma Fala.BR é preenchido com um dos 62 (sessenta e dois) serviços cadastrados pela PF no Portal gov.br, os quais são automaticamente disponibilizados para seleção na Plataforma Fala.BR.

Vale destacar que no relatório do ano passado havia 46 (quarenta e seis) serviços. Atualmente, no **ANEXO II** deste relatório de gestão do ano de 2025 consta lista com indicação dos 62 serviços catalogados a partir de trabalho iniciado por esta Ouvidoria em anos anteriores. O acréscimo de serviços decorreu da transferência dos serviços relativos ao controle de registro de armas de fogo de Colecionadores, Atiradores e Caçadores (CACs) do Exército Brasileiro para a PF ocorrida em julho de 2025.

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 DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



No ano de 2025, foram cadastradas para a PF no Fala.BR **17.924** manifestações, das quais:

- **479** foram encaminhadas para outro órgão externo; e
- **17.445** tratadas no âmbito da própria PF, destas:
 - **5.900** foram arquivadas; e
 - **11.545** receberam resposta conclusiva endereçada ao manifestante.

A distribuição dessas manifestações, segundo o Tipo, o Assunto, o Subassunto, o Serviço correspondente e a unidade da Polícia Federal responsável pelo tema, é apresentada ao longo deste relatório e detalhada no Anexo I. Os dados utilizados foram extraídos do Business Intelligence (BI) da Ouvidoria, desenvolvido com base nas informações registradas no Fala.BR.

Da análise de tais dados, observa-se que, das **11.545** manifestações Concluídas, o tipo de manifestação predominante é **Reclamação (3.841 - 33,27%)** seguida por **Denúncia (3.365 - 29,15%)**; **Solicitação (2.411 - 20,88%)**; **Comunicação (1.677 - 14,53%)**; **Elogio (133 - 1,15%)**; **Sugestão (118 - 1,02%)**; e nenhuma manifestação do Tipo **Simplifique!**

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. Em 2025, houve **3.841 reclamações** (outras **660** foram arquivadas).

Importa salientar que a participação relativa das **denúncias e comunicações** encaminhadas à PF é diretamente influenciada pela própria natureza da atividade-fim do órgão, voltada à investigação e à apuração de infrações penais. Nesse cenário, a Ouvidoria recebe volume expressivo de notícias de crimes de competência tanto federal quanto estadual que, embora relevantes sob o prisma penal, não guardam relação com falhas, irregularidades ou ilícitos na prestação dos serviços públicos a cargo da PF, tampouco com eventuais desvios de conduta praticados por seus servidores.

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 2025, houve **2.643 Solicitações** (onde **232** foram arquivadas).

Os **144 Elogios** (**11** arquivados) 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 2025 houve **132** sugestões (outras **14** foram arquivadas).

3.2 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



Os Assunto tratados em 2025, no que diz respeito às manifestações concluídas, foram:

- **Denúncia Crime (Fiscalização do Estado)** - (4.660 – 40,48%)
- **Passaporte (Relações Internacionais)** - (2.853 – 24,75%);
- **Migração (Serviços para Estrangeiros)** - (1.046 – 9,03%);
- **Armamento (Defesa Nacional)** - (847 – 7,24%);
- **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações)** - (772 – 6,70%);
- **Outros em Administração (Patrimônio Público)** - (503 – 4,32%);
- **Outros em Economia e Finanças (Economia e Finanças)** - (206 – 1,79%);
- **Segurança Privada (Autorização, Regulação e Fiscalização)** - (168 – 1,46%);
- **Outros em Segurança e Ordem Pública (Informações processuais)** - (154 – 1,32%);
- **Denúncia de Irregularidades de Servidores (Conduta ética e irregularidades de servidores)** - (130 – 1,13%);
- **Concursos e Processos Seletivos** - (83 – 0,72%);
- **Recursos Humanos (Gestão de Pessoas)** - (32 – 0,28%);
- **Aeroportos (Transporte Aéreo)** - (28 – 0,24%);
- **Produtos Químicos (Produtos e Atividades Controladas)** - (20 – 0,17%);
- **Legislação** - (19 – 0,15%);
- **Serviços e Sistemas (Tecnologia da Informação e Sistemas)** - (16 – 0,14%);

- **Licitações (Compras públicas)** - (3 – 0,03%);
- **Normas e Fiscalização** - (2 – 0,02%);
- **Cadastros e Documentação** - (1 – 0,01%);
- **Educação Profissional e Tecnológica** - (1 – 0,01%);
- **Gestão Pública (Planejamento e Gestão)** - (1 – 0,01%);

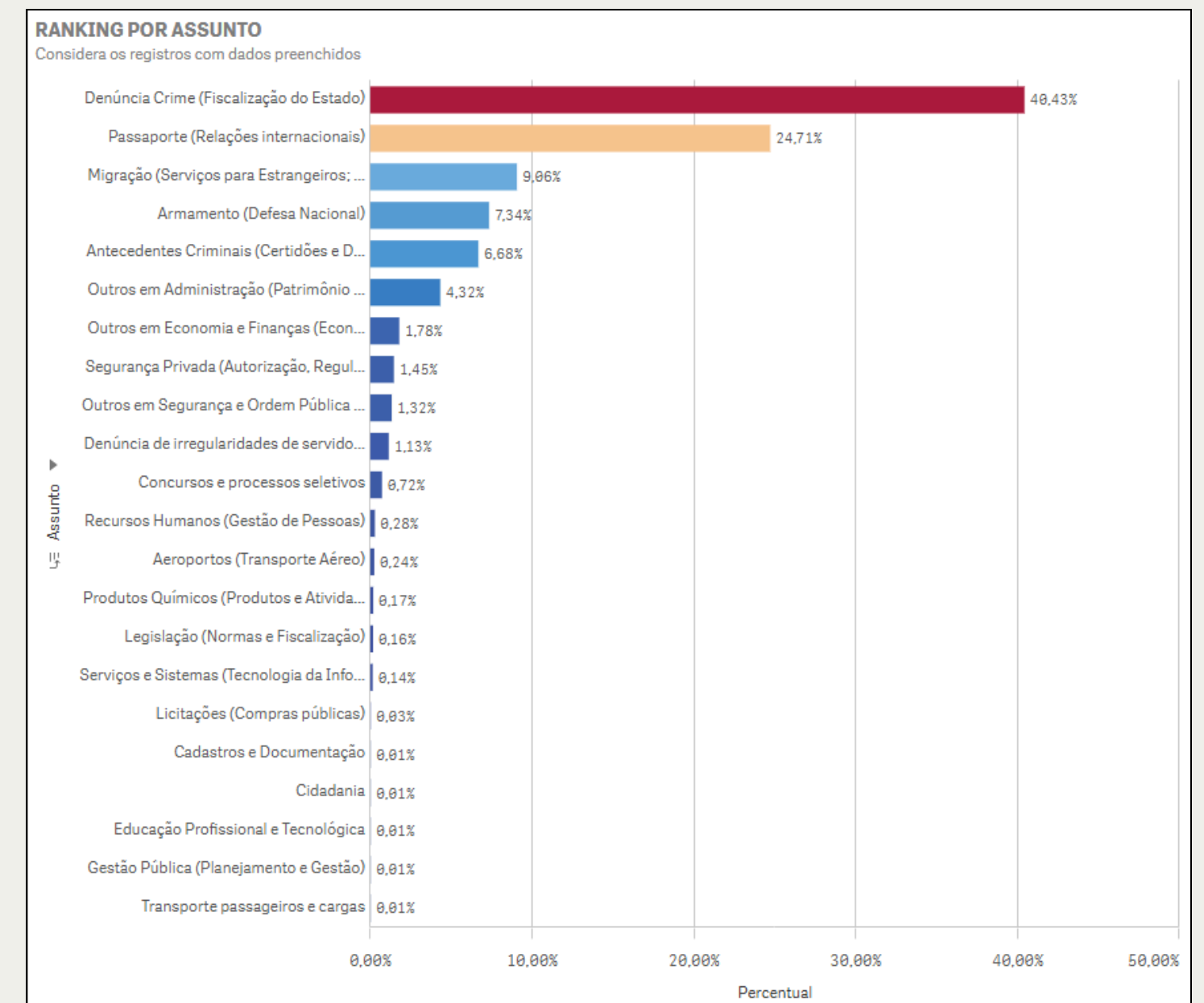


Gráfico 1 - Distribuição de assuntos em 2025 em manifestações que foram concluídas

DENÚNCIA CRIME (FISCALIZAÇÃO DO ESTADO)

OUVIDORIA



As **Denúncia de Crime (Fiscalização do Estado)** referem-se às manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, com elementos mínimos de informação que permitam a sua caracterização como notícia de crime, que são encaminhadas à Corregedoria-Geral (COGER/PF), por meio do Sistema de Gestão de Atividade de Polícia Judiciária (EPOL), para apreciação quanto à competência material e territorial da PF e, se for o caso, redirecionamento à Polícia Civil (PC).

Em 2025, foram registradas **4.660** manifestações com o assunto “**Denúncia Crime (Fiscalização do Estado)**” concluídas pela ouvidoria (que não foram arquivadas). Essas manifestações distribuíram-se entre os seguintes tipos: **Comunicação (1.481 registros – 31,78%)**, **Denúncia (3.179 – 68,22%)**. A diferença observada decorre do fato de que uma parcela significativa das manifestações relacionadas a esse assunto, 1.481 registros foram cadastradas sob o tipo **Comunicação**, e não como **Denúncia**. Esse tipo de manifestação é frequentemente escolhido por permitir que o cidadão encaminhe informações sem necessidade de identificação, característica que favorece o envio de denúncias de maior sensibilidade.

Cumpramos ressaltar que, no ano de 2023, a Polícia Federal instituiu um canal específico para o recebimento de denúncias de crimes de sua atribuição, denominado ComunicaPF, disponível no endereço eletrônico https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/comunicacao-de-crimes.

Com a implementação desse canal especializado, a partir de setembro de 2023, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria que versam sobre a suposta prática de crimes passaram, em regra, a receber resposta orientando o manifestante a registrar os fatos diretamente no canal adequado.

Excepcionam-se dessa sistemática, os crimes envolvendo servidores e serviços da PF, bem como as manifestações do tipo “Comunicação”, que, por sua natureza, admitem o anonimato e, nesses casos, são encaminhadas diretamente pela Ouvidoria à Corregedoria-Geral (COGER/PF), unidade responsável pela gestão do ComunicaPF, para a realização da análise preliminar dos fatos narrados e o consequente encaminhamento à Delegacia da Polícia Civil ou a outro órgão competente, conforme o caso.

A partir de 1º de fevereiro de 2025, as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR do tipo “Comunicação” (anônimas), quando se tratar de notícias de crime, são registradas no EPOL para encaminhamento à COGER/PF. Essas manifestações não recebiam subassunto até agosto de 2025, quando passou a ser obrigatório o registro de subassunto na Plataforma Fala.BR. Por isso, da análise do gráfico abaixo, ao somar as porcentagens, observa-se que faltaram **31,54%** para completar o percentual de 100% gráfico, sendo esse percentual ausente relativo às manifestações sem subassunto. A partir da obrigatoriedade de registro de subassuntos na Plataforma Fala.BR, essas manifestações passaram a ser classificadas, conforme a pertinência, com os subassuntos “**Polícia Federal**”, “**Polícia Civil**” ou “**Pedofilia**”.

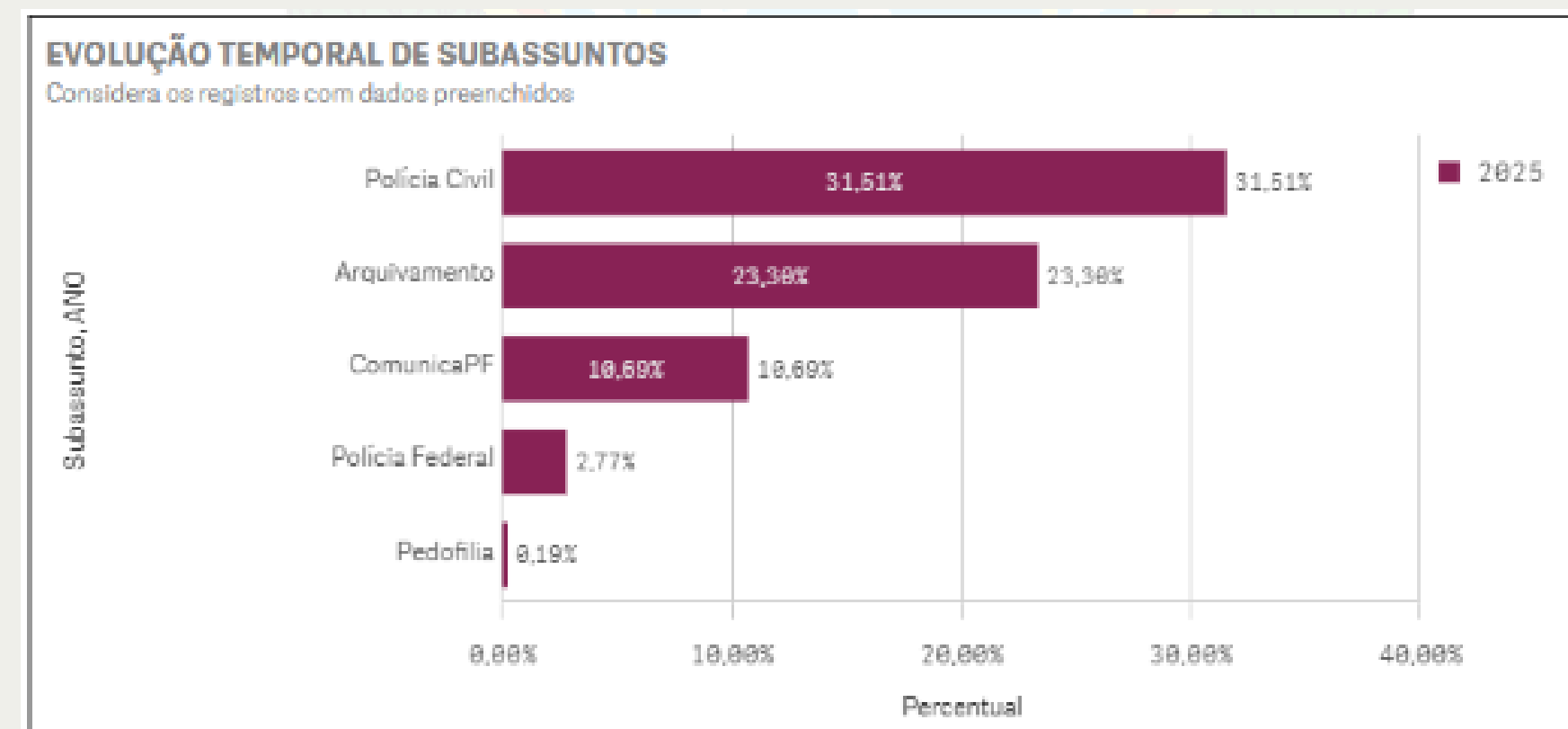


Gráfico 2 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “**Denúncia de Crime (Fiscalização do Estado)**” em 2025

PASSAPORTE (RELAÇÕES INTERNACIONAIS)

OUVIDORIA

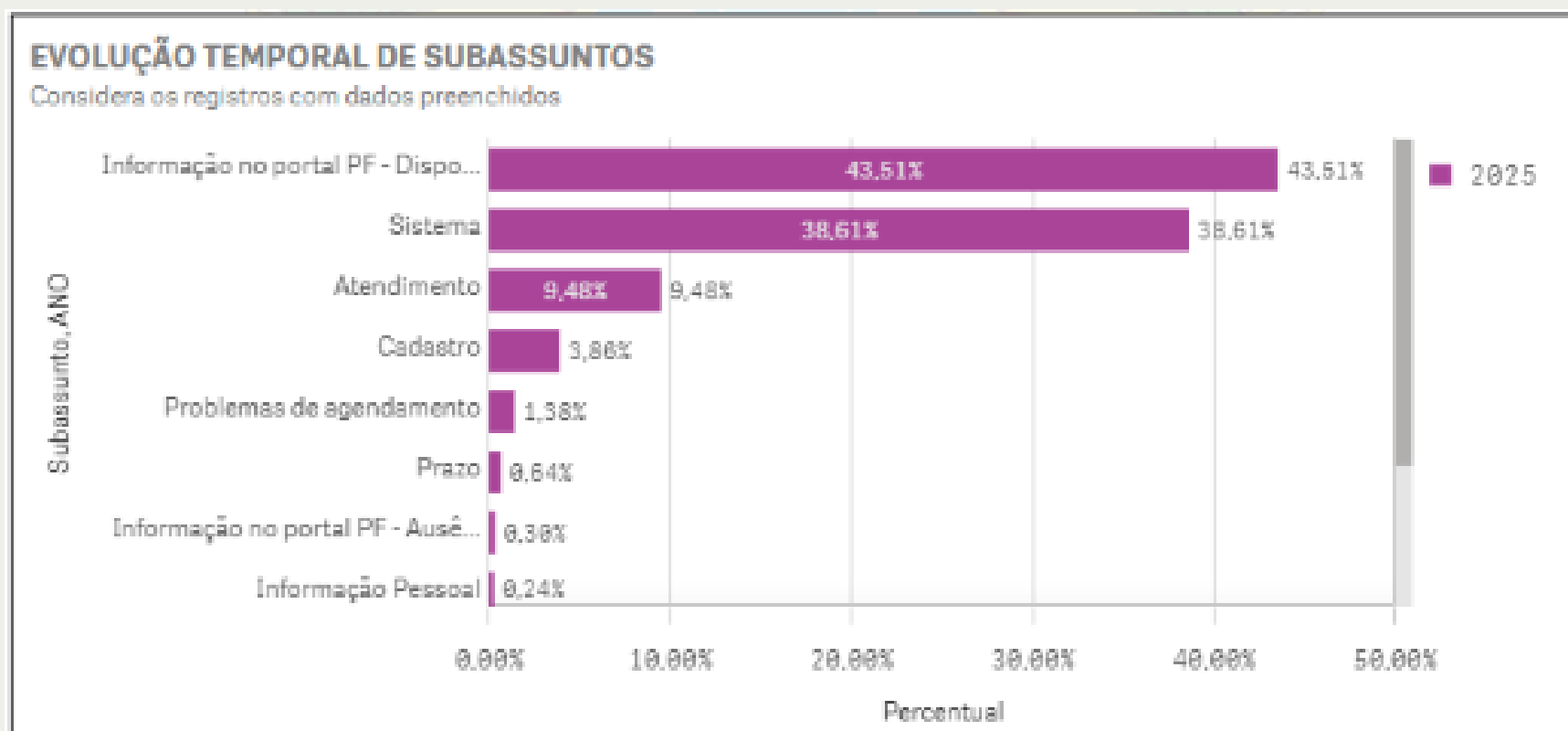


Gráfico 3 - Distribuição de Subassuntos do Assunto
“Passaporte (Relações internacionais)” em 2025

Ressalte-se, por fim, que os relatos de supostos crimes relacionados à prestação de serviços da Polícia Federal ou à atuação de seus servidores continuam sendo regularmente recepcionados pela Ouvidoria e encaminhados às unidades competentes da Instituição para as providências cabíveis.

No que se refere ao tema Passaporte (Relações Internacionais), verifica-se que a maioria das manifestações está relacionada a temas já tratados no Portal da Polícia Federal e a reclamações acerca de instabilidades no sistema de solicitação de passaportes. Nesse contexto, destacam-se como principais subassuntos **Informação no portal PF – Disponível (1.295 registros – 43,51%)** e **Sistema (1.149 registros – 38,61%)**.

Os manifestantes relatam, com frequência, dificuldades no preenchimento do formulário, especialmente nos campos referentes ao CEP e ao local de nascimento, bem como problemas na emissão da GRU e no agendamento do atendimento. Também são recorrentes os relatos de impossibilidade de conclusão do processo em razão do não reconhecimento do pagamento da taxa ou de falhas no funcionamento do sistema, situações classificadas majoritariamente no subassunto **Sistema**, indicando a ocorrência de instabilidades recorrentes.

No entanto, de acordo com a Divisão de Passaportes (DPAS/CGMIG/DPA/PF), esses problemas estão geralmente associados a horários de pico ou a instabilidades momentâneas, os quais são devidamente regularizados.

Os principais tipos de manifestações são **Reclamações (65,12%)** e **Solicitações (31,85%)**.



MIGRAÇÃO (SERVIÇOS PARA ESTRANGEIROS; OUTROS EM RELAÇÕES INTERNACIONAIS)



O assunto Migração (Serviços para Estrangeiros) concentra, majoritariamente, manifestações de caráter reclamativo, especialmente relacionadas ao tempo de tramitação dos processos, sobretudo dos processos do serviço NATURALIZAÇÃO, que é um serviço do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), que possui uma etapa presencial realizada no âmbito da PF.

Observa-se que em diversos casos as reclamações são registradas antes mesmo de decorrido o prazo estimado para atendimento desses processo de Naturalização, cuja previsão é de até 180 dias, o que demonstra que muitas das reclamações são registradas por causa da ansiedade dos usuários pela entrega do serviço, muito embora os processos estejam formalmente dentro do prazo regulamentar.

Porém, há também reclamações que se referem a processos de Naturalização cujos prazos realmente estão extrapolados; que, normalmente, estão relacionados à morosidade do requerente na complementação de documentação exigida, seja na etapa do MJSP, por meio da Coordenação-Geral de Migrações da Secretaria Nacional de Justiça (SENAJUS), ou na etapa da PF. Em várias situações, quando a PF devolve o processo pelo sistema, o requerente não apresenta a complementação de forma adequada ou simplesmente não a apresenta; de forma que, após o decurso do prazo para complementação, o processo retorna automaticamente à PF. Portanto, o atraso se justifica pela demora do requerente em atender às solicitações de complementação formuladas pela PF.

Adicionalmente, há volume significativo de manifestações que relatam dificuldades operacionais no sistema de agendamento, incluindo instabilidades, indisponibilidade de vagas e obstáculos na conclusão das solicitações. Atenta às questões relacionadas a funcionalidade do sistema AGENDA da PF, esta Ouvidoria instou a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), a qual informou que, especialmente quanto às dificuldades decorrentes da utilização do segundo CAPTCHA, melhorias foram implementadas com êxito, com objetivo de mitigar problemas de expiração durante o carregamento das datas disponíveis para agendamento, reduzindo as ocorrências de reinício forçado do processo pelos usuários. Assim, o sistema AGENDA estaria com funcionamento regular, sem prejuízo do monitoramento contínuo e da adoção de eventuais ajustes evolutivos.

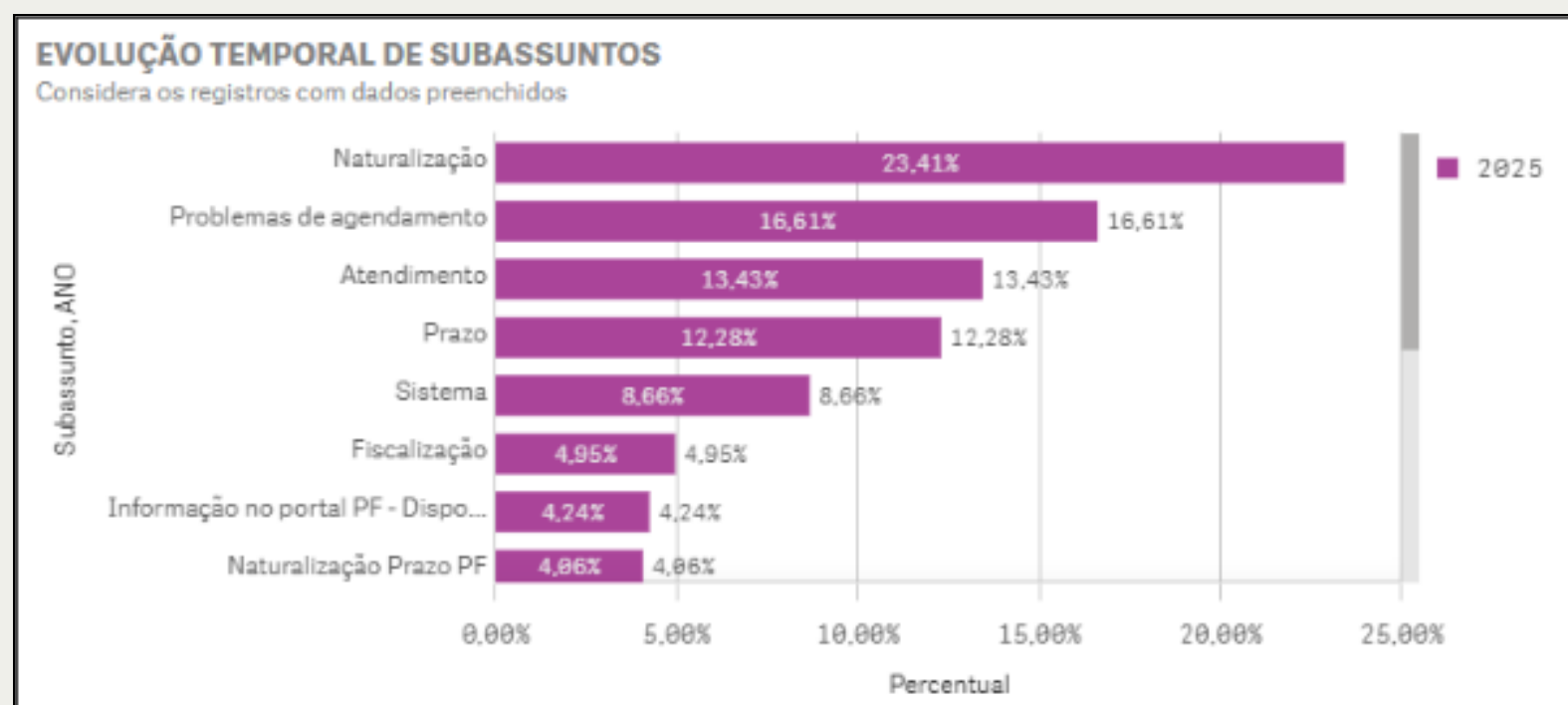


Gráfico 4 - Distribuição de subassuntos do assunto “Migração (Serviços para Estrangeiros; Outros em Relações Internacionais)” em 2025

O assunto **Migração (Serviços para Estrangeiros; Outros em Relações Internacionais)**, em sua maior parte, trata dos subassuntos “**Naturalização**” (265 – 23,41%), “**Problemas de agendamento**” (188 – 16,61%), “**Atendimento**” (152 – 13,43%) e “**Prazo**” (139 – 12,28%), seguidos de “**Sistema**” (98 – 8,66%), “**Fiscalização**” (56 – 4,95%), “**Informação no portal PF – Disponível**” (48 – 4,24%) e “**Naturalização Prazo PF**” (46 – 4,06%). Outros subassuntos com menor representatividade incluem “**Cadastro**”, “**Controle migratório**”, “**Informação pessoal**”, “**Multa**”, “**Refúgio**” e “**Informação no portal PF – Ausência**”. Os principais tipos de manifestações são “**Reclamação**” (664 - 58,66%) e “**Solicitação**” (380 - 33,57%).

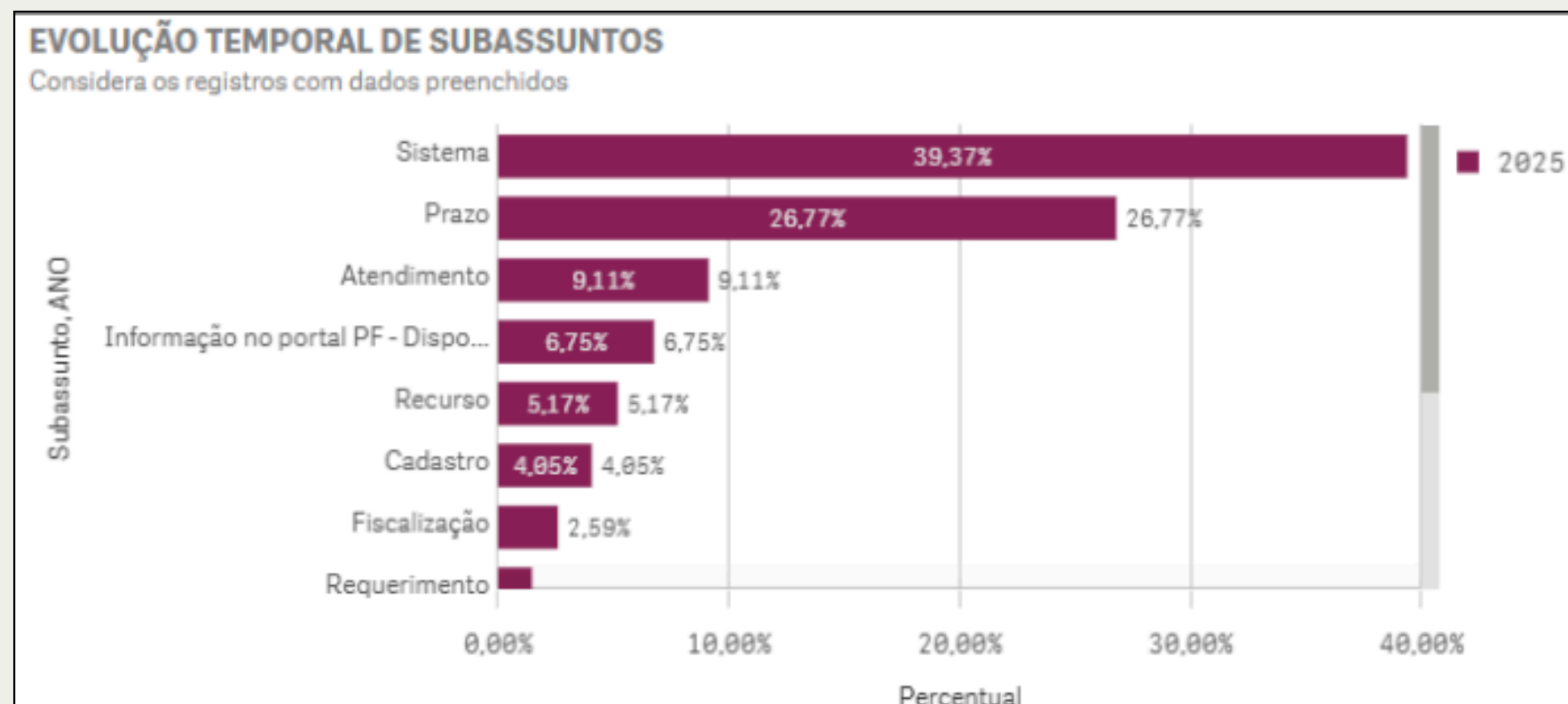


Gráfico 5 - Distribuição de subassunto do assunto “Armamento (Defesa Nacional)” em 2025

Em 2025, **Armamento (Defesa Nacional)** é um assunto que envolveu, majoritariamente, manifestações do tipo “**Reclamação**” (537 - 60,40%) e “**Solicitação**” (283 - 31,83%). Já quanto aos Subassuntos, “**Sistema**” (350 - 39,37%); seguido de “**Prazo**” (238 - 26,77%); “**Atendimento**” (81 - 9,11%); e “**Informação no portal PF - Disponível**” (60 - 6,75%).

O assunto **Armamento (Defesa Nacional)** concentrou, no ano de 2025, predominantemente manifestações relacionadas a dificuldades na utilização dos sistemas informatizados disponibilizados aos usuários. Entre os principais relatos, destacam-se falhas operacionais, ausência de carregamento de páginas e instabilidades diversas, que comprometem o regular acesso e andamento dos serviços.

Adicionalmente, observa-se volume relevante de manifestações referentes ao prazo, nas quais os usuários apontam o lapso temporal despendido tanto nas etapas intermediárias dos processos quanto na sua conclusão.

Nesses casos, as manifestações são devidamente encaminhadas às unidades responsáveis, com o objetivo de viabilizar a apuração das ocorrências e a adoção das medidas necessárias para a correção das falhas e aprimoramento dos serviços prestados.

ANTECEDENTES CRIMINAIS (CERTIDÕES E DECLARAÇÕES)

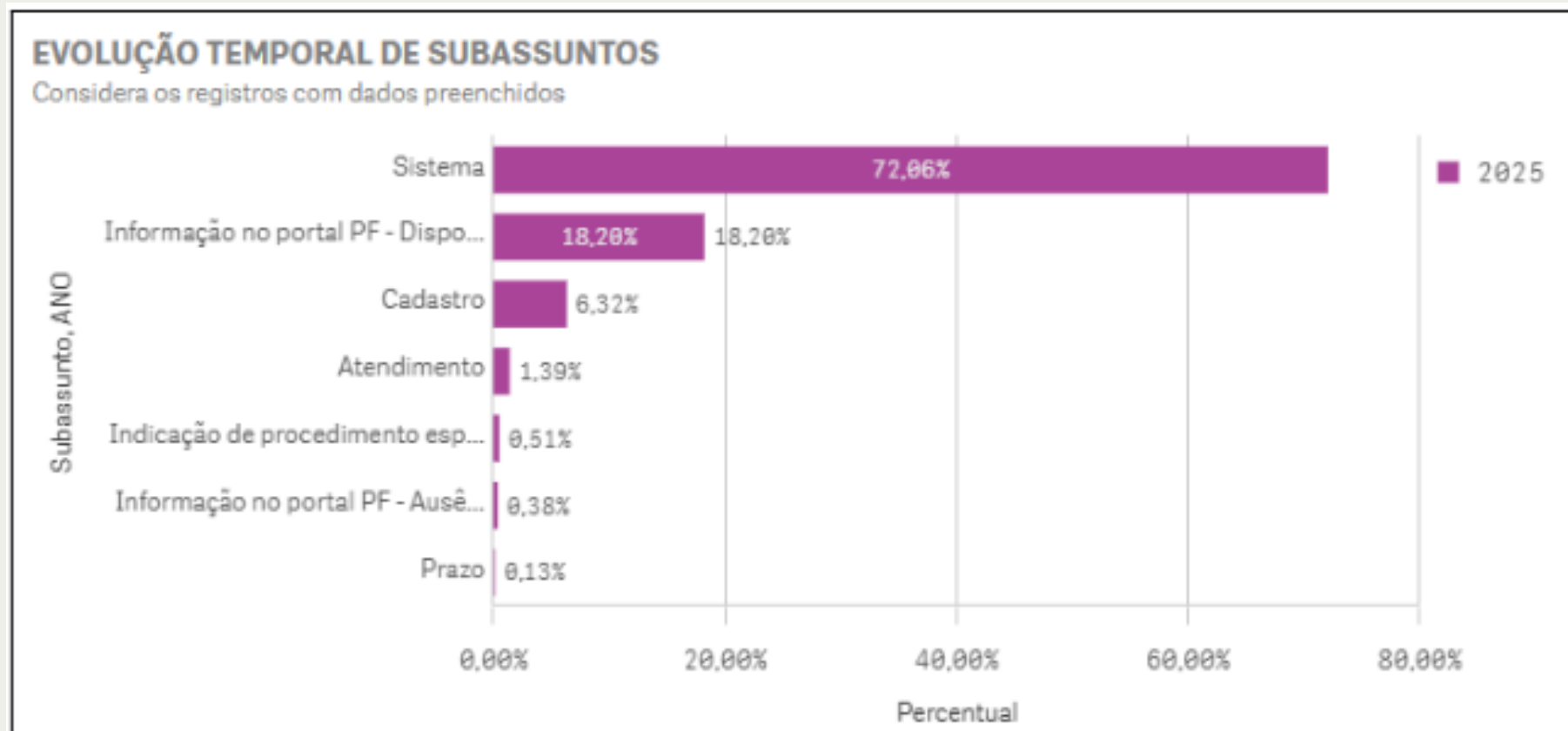


Gráfico 6 - Distribuição de subassuntos do assunto “Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações)” em 2025

Já no assunto **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações)** foram predominantemente classificadas no Subassunto “**Sistema**” (570 - 72,06%), seguidas por “**Informação no portal PF - Disponível**” (144 - 18,20%) e “**Cadastro**” (50 - 6,32%). Os tipos mais frequentes de manifestações foram “**Reclamação**” (463 – 58,53%) e “**Solicitação**” (324 – 40,96%).

No subassunto **Antecedentes Criminais (Certidões e Declarações)**, observa-se que a maior parte das manifestações decorre de falhas temporárias no sistema, as quais, em determinados momentos, impossibilitam a emissão da certidão de antecedentes criminais. Tais ocorrências estão, em geral, associadas a instabilidades pontuais da plataforma, como indisponibilidade momentânea ou erros no processamento das solicitações.

Embora essas situações costumem ser resolvidas em curto espaço de tempo, as manifestações registradas são, via de regra, encaminhadas à unidade responsável, a fim de que sejam verificadas as causas das falhas e adotadas as providências cabíveis para restabelecimento do serviço e prevenção de novas ocorrências.



OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO (PATRIMÔNIO PÚBLICO)

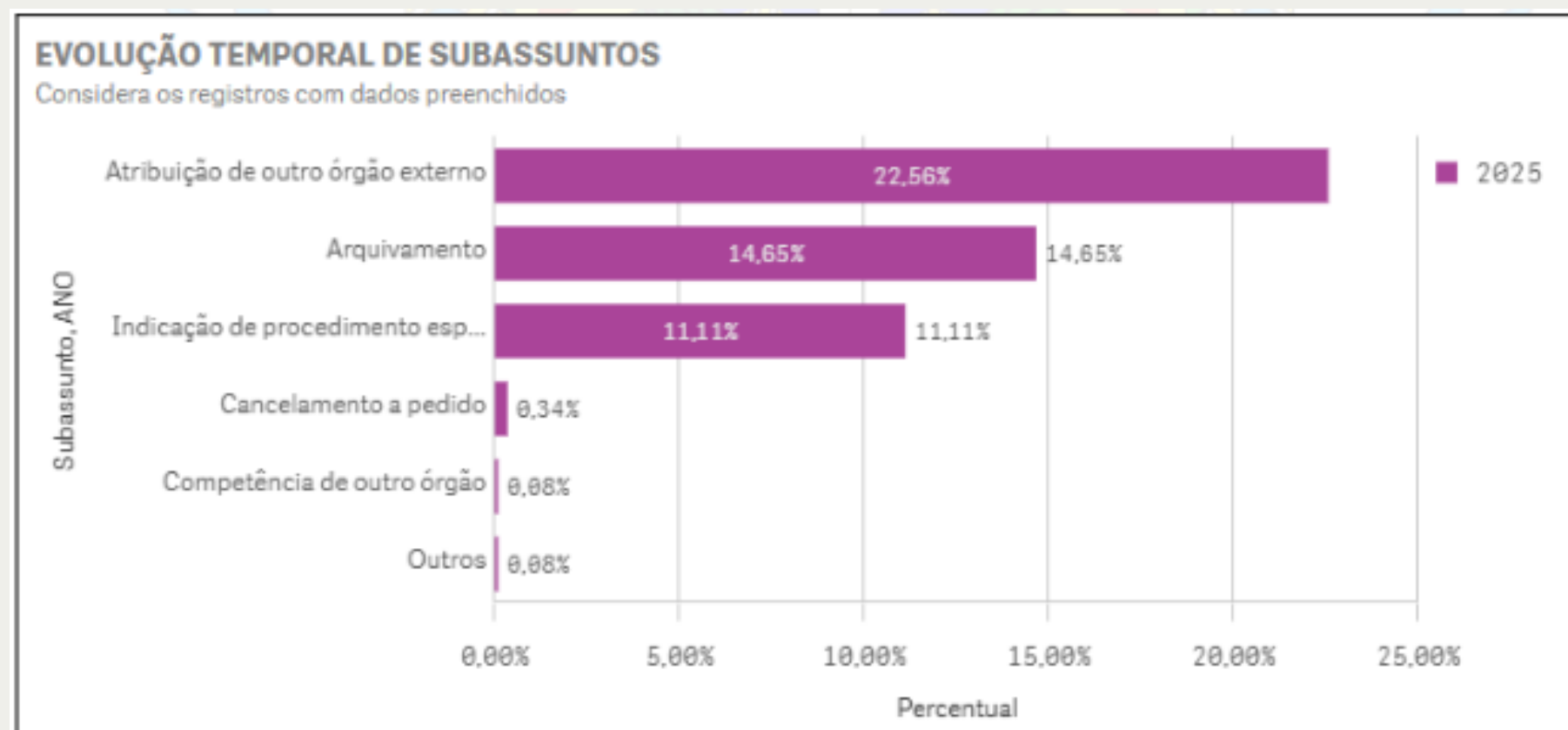


Gráfico 7 - Distribuição de Tipos de manifestação com o Assunto “Outros em Administração (Patrimônio Público)” em 2025

O assunto **Outros em Administração (Patrimônio Público)** envolve manifestações sobre assuntos administrativos diversos que não possam ser enquadrados nos demais assuntos especificados no tópico sobre Assunto deste relatório.

Neste assunto, em **2025**, foram classificadas **1.189** manifestações, das quais **569 (47,90%)** do tipo **Reclamação**; **350 (29,44%)** do tipo **Solicitação**; **117 (9,84%)** foram **Comunicação**; **62 (5,22%)** do tipo **Denúncia**; **59 (4,96%)** do tipo **Sugestão**; **30 (2,53%)** **Elogios** e **1 (0,08%)** **Simplifique**. Dessas manifestações, **268 (22,56%)** foram classificadas com subassunto Atribuição de órgão externo, em segundo lugar foi o subassunto Arquivamento com **174 (14,65%)** e terceiro foi Indicação de procedimento específico com **133 (11,11%)**, **Cancelamento a pedido**, **Competência de outro órgão** e **Outros** também foram citados, além de **608 (51,14%)** manifestações sem subassunto.



OUTROS EM ECONOMIA E FINANÇAS (ECONOMIA E FINANÇAS)

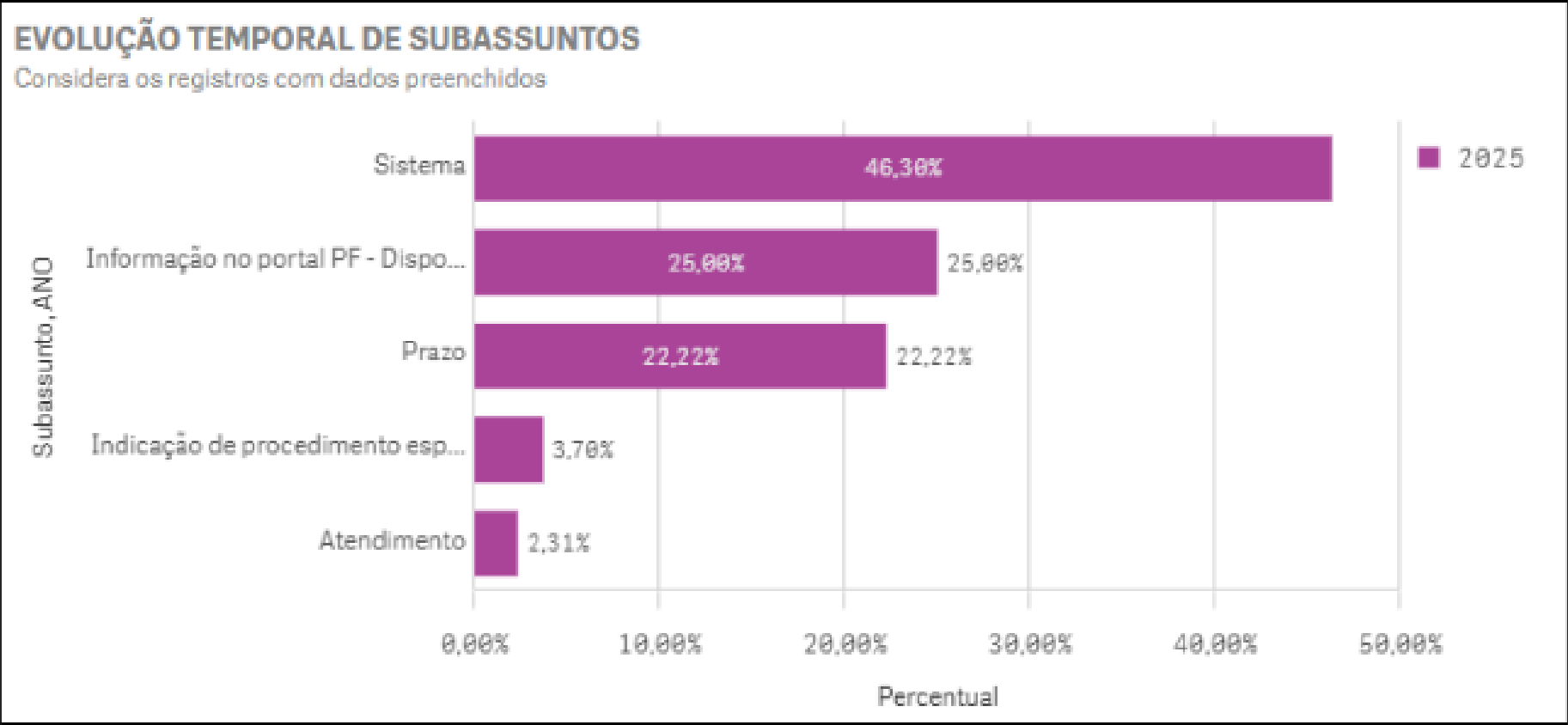


Gráfico 8 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Outros em Economia e Finanças (Economia e Finanças)” em 2025

O assunto **Outros em Economia e Finanças (Economia e Finanças)** foi incorporado ao rol classificatório no ano de 2022 e abrange manifestações relacionadas aos diversos serviços que utilizam o Sistema de Arrecadação (SIAR) para a geração, o pagamento e o reembolso de valores por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU). Com a implementação desse novo enquadramento, todas as manifestações anteriormente registradas sob o subassunto GRU passaram a ser reclassificadas e consolidadas nesse assunto, promovendo maior padronização e coerência na categorização das demandas.

Em 2025, do total de **216** manifestações classificadas com este Assunto, **138** são do tipo **Reclamação (63,89%)**, **76** são do tipo **Solicitação (35,19%)**, **1** são do tipo **Elogio (0,46%)** e **1** do tipo **Sugestão (0,46%)**.

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.

No que se refere às tratativas adotadas para as manifestações relacionadas a esse assunto, as providências usualmente consistem no encaminhamento de questionamentos às unidades responsáveis, com vistas a obter esclarecimentos quanto aos prazos de atendimento e às razões de eventuais delongas nos processos. Essa atuação busca não apenas subsidiar respostas mais precisas aos usuários, mas também contribuir para o aprimoramento dos fluxos internos.

Paralelamente, nos casos que envolvem dúvidas ou solicitações relacionadas ao reembolso de taxas e multas, procura-se realizar a adequada orientação dos usuários acerca dos procedimentos a serem seguidos, bem como mediar a comunicação entre as partes quando necessário.

SEGURANÇA PRIVADA (AUTORIZAÇÃO, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO; OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL)

OUVIDORIA



EVOLUÇÃO TEMPORAL DE SUBASSUNTOS

Considera os registros com dados preenchidos

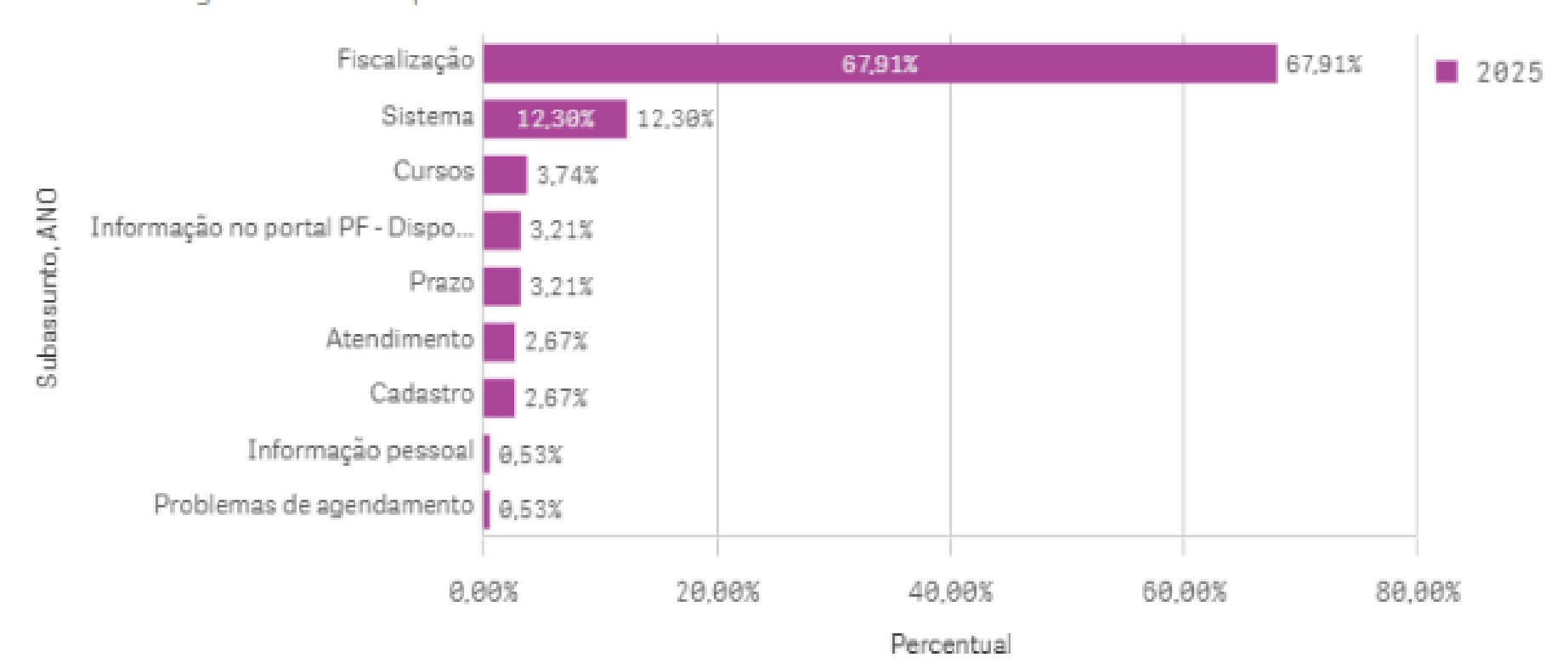


Gráfico 9 - Distribuição de subassunto do assunto “Segurança Privada (Autorização, Regulação e Fiscalização; Outros em proteção social)” em 2025

Já em 2025, **Segurança Privada (Autorização, Regulação e Fiscalização; Outros em proteção social)**, o subassunto mais recorrente foi “**Fiscalização**”, com **127 (67,91%)** das **187** manifestações totais do período. Dessas **187** manifestações, **73** são do tipo **Comunicação (39,04%)**, **48** são do tipo **Denúncia (25,67%)**, **35** são do tipo **Solicitação (18,72%)**, **26** são do tipo **Reclamação (13,90%)**, **4** são do tipo **Sugestão (2,14%)** e **1** do tipo **Elogio (0,53%)**.

As manifestações concentram-se, sobretudo, em denúncias anônimas (comunicações) relacionadas à atuação irregular de empresas de segurança privada. Em geral, os relatos apontam possíveis descumprimentos da legislação vigente, tais como funcionamento sem autorização, prestação de serviços em desconformidade com as normas aplicáveis ou emprego irregular de vigilantes.

Essas denúncias são devidamente encaminhadas às unidades de segurança privada das unidades descentralizadas, competentes para a apuração dos fatos. A partir do recebimento, são adotadas as providências cabíveis, que podem incluir a realização de diligências, fiscalização in loco e eventual instauração de procedimentos administrativos, conforme o caso.



OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA (INFORMAÇÕES PROCESSUAIS)

OUVIDORIA

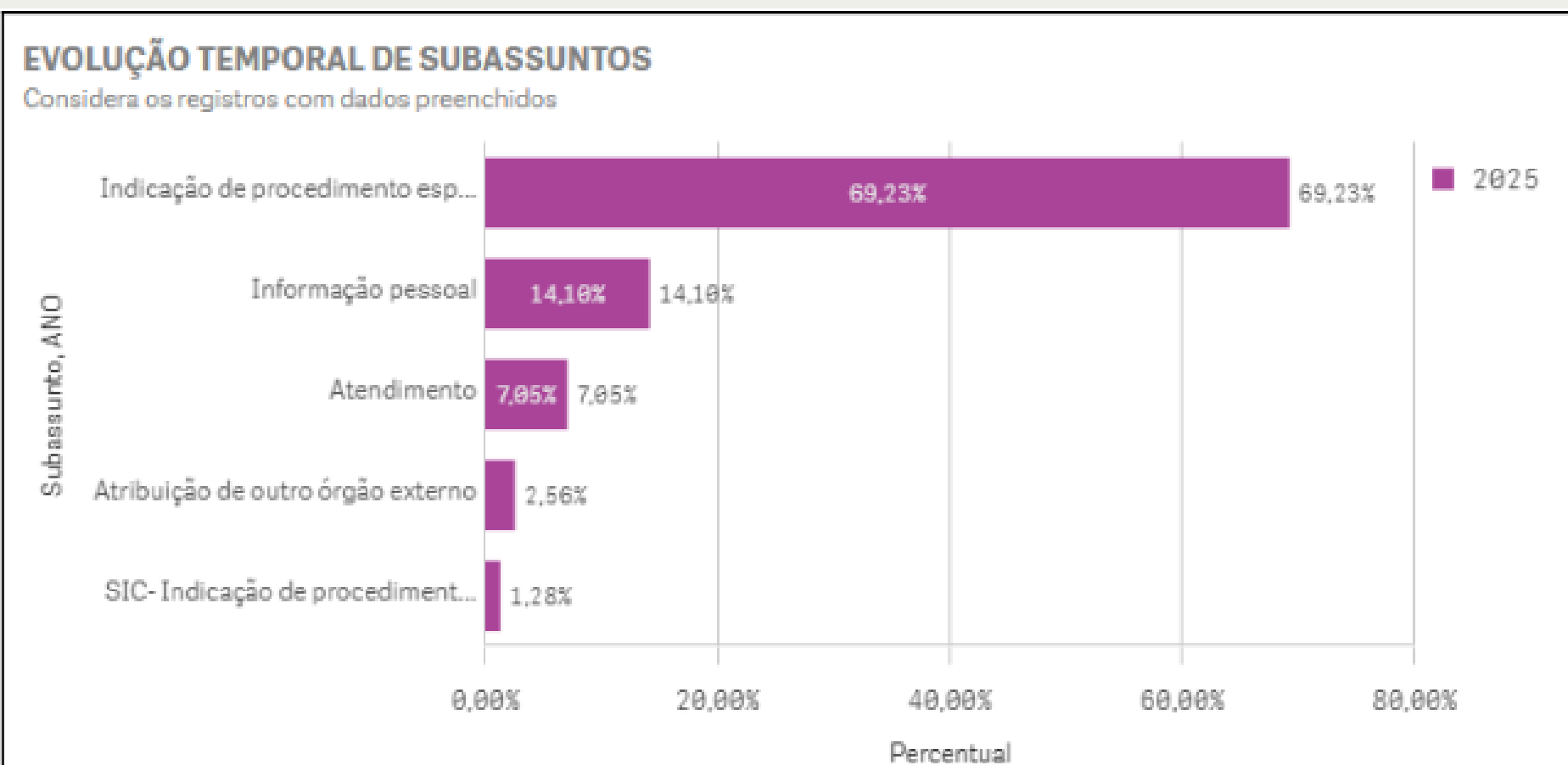


Gráfico 10 - Distribuição de subassunto do assunto “**Outros em Segurança e Ordem Pública (Informações processuais)**” em 2025

No assunto **Outros em Segurança e Ordem Pública (Informações processuais)** enquadram-se manifestações relacionadas a procedimentos de polícia judiciária que demandam procedimentos específicos no âmbito da Polícia Federal e que não devem ser tratados pela Ouvidoria. Incluem-se, ainda, questionamentos relativos a processos ou expedientes em curso no Poder Judiciário ou no Ministério Público, bem como outras situações de natureza similar.

No ano de 2025, esse conjunto de manifestações foi predominantemente composto por demandas do tipo “Solicitação”, que representaram **64,74% do total (101 manifestações)**, seguidas pelas “**Reclamações**”, correspondentes a **27,56% (43 manifestações)**. As demais tipologias - **Elogio, Denúncia, Sugestão e Comunicação** - apresentaram participação residual, somando, em conjunto, **menos de 10% do total registrado**.

De modo geral, as manifestações classificadas nessa categoria concentram-se em pedidos de informações acerca de investigações e inquéritos em andamento, bem como em questionamentos sobre a atuação institucional ou os procedimentos adotados pelo Ministério Público e pelo Poder Judiciário, evidenciando demandas que extrapolam as atribuições diretas da Ouvidoria, por se tratar de informações protegidas pelo sigilo da legislação processual penal quanto aos documentos de polícia judiciária.

Nesses casos a Ouvidoria orienta ao cidadão quanto ao procedimento correto para se obter a informação pretendida.



DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES DE SERVIDOR (CONDUTA ÉTICA E IRREGULARIDADES DE SERVIDORES)

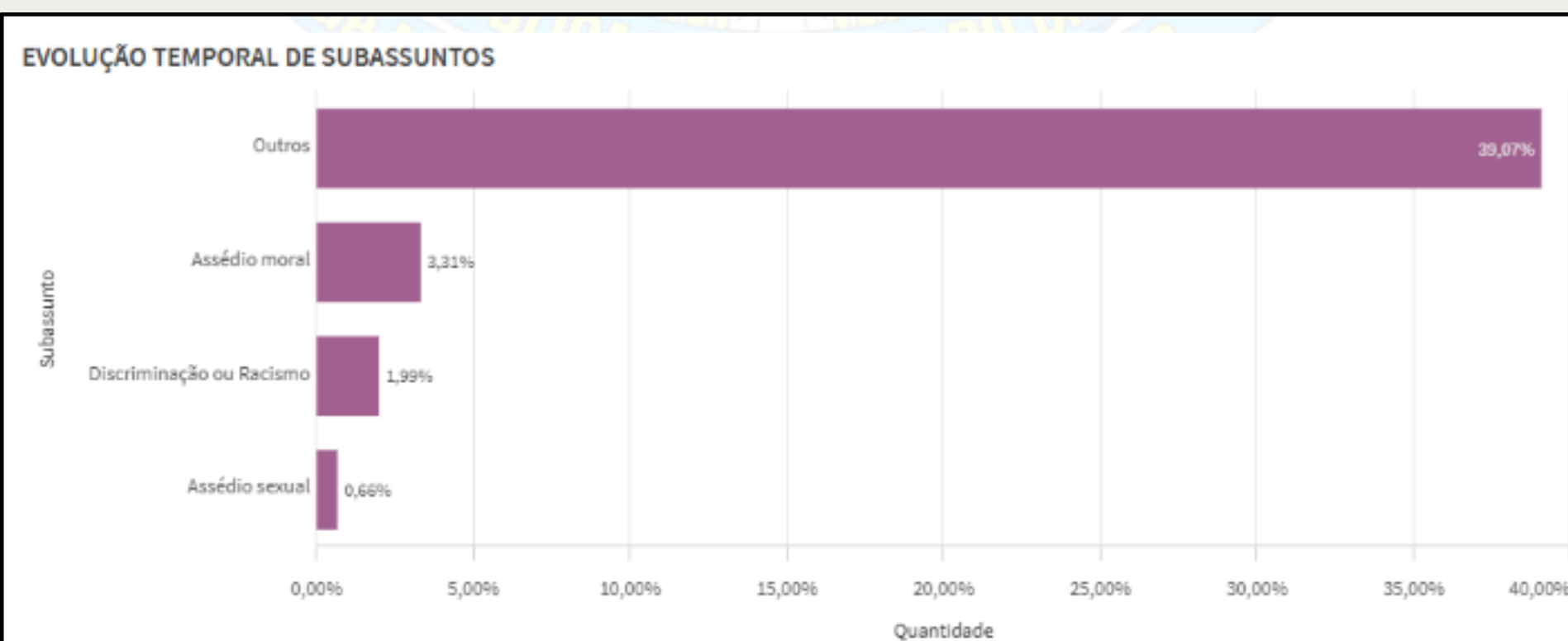


Gráfico 11 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Denúncia de Irregularidades de Servidor (Conduta ética e irregularidades de servidores)” em 2025

As Denúncia de Irregularidades de Servidor (Conduta ética e irregularidades de servidores) referem-se a manifestações que relatam possíveis irregularidades cometidas por servidores da PF, ou por empregados terceirizados ou estagiários. Em 2025, os subassuntos foram classificados como: “Outros” (59 manifestações - 39,07%); “Assédio moral” (5 manifestações - 3,31%); “Discriminação ou Racismo” (3 manifestações - 1,99%) e “Assédio sexual” (1 manifestações - 0,66%). Destas manifestações, os principais tipos são “Denúncias” (77 - 50,99%); “Comunicação” (72 - 47,68%) e “Reclamação” (2 - 1,32%).

Esclarece-se que as denúncias relativas a irregularidades envolvendo servidores da PF são recebidas e tratadas pela Ouvidoria com as cautelas necessárias. Tais manifestações são, de forma célere, encaminhadas à COGER/PF, para ciência e adoção das providências cabíveis, no estrito exercício de suas atribuições institucionais.



CONCURSOS E PROCESSOS SELETIVOS

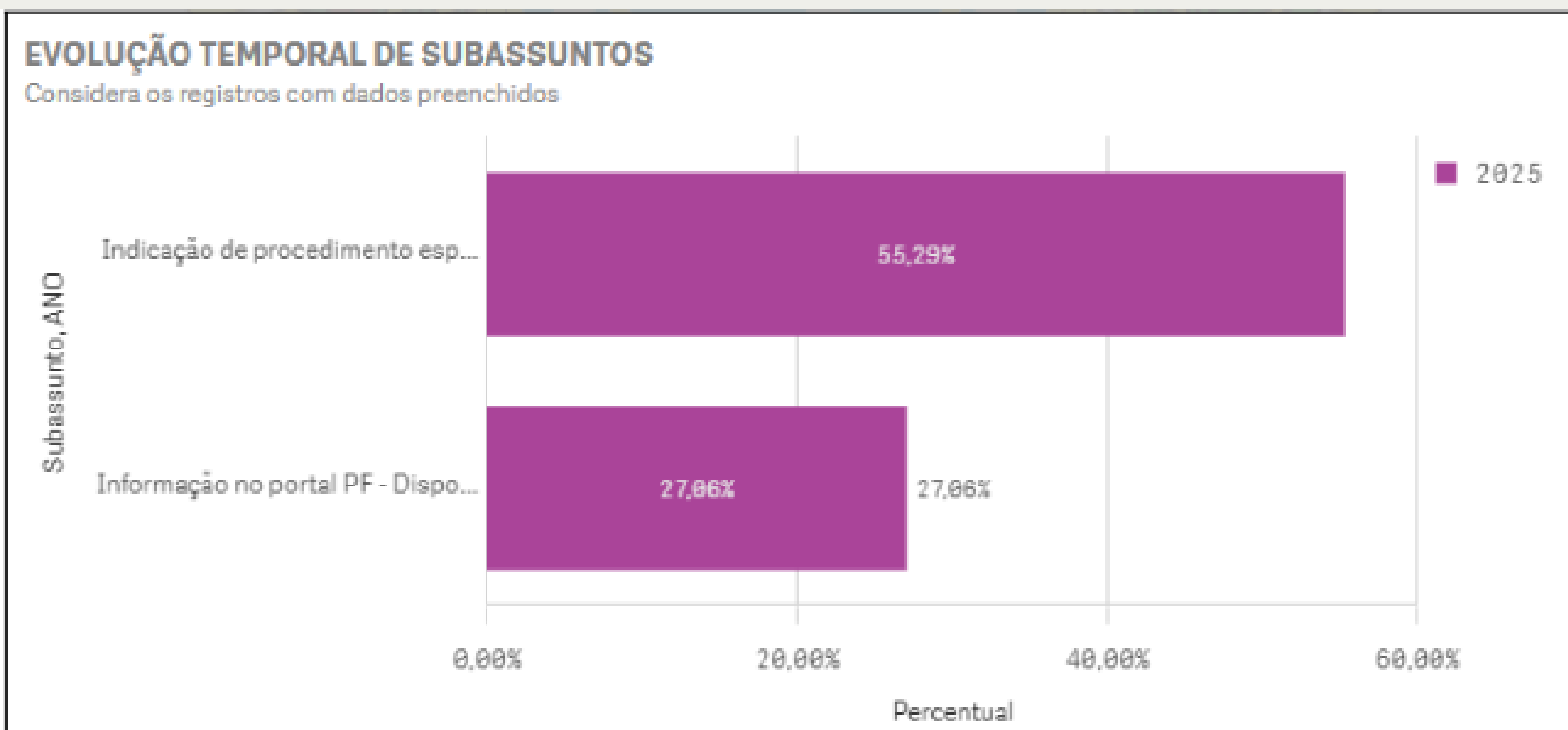


Gráfico 12 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Concursos e processos seletivos” em 2025

As manifestações classificadas no assunto “**Concursos e Processos Seletivos**” dizem respeito aos concursos públicos para ingresso na PF ou por entidade contratada para a realização do certame. Abrangem, entre outros aspectos, questionamentos e demandas relacionadas a editais e às diversas fases dos concursos, inscrições, divulgação de resultados e interposição de recursos administrativos, requisitos legais e critérios de avaliação, bem como dúvidas acerca dos cargos, atribuições e etapas dos processos seletivos. Incluem-se, ainda, solicitações de informações sobre concursos em andamento ou previstos.

No ano de 2025, os subassuntos registrados nesse tema concentraram-se em “**Indicação de procedimento específico**”, com **47** manifestações, e “**Informação no portal PF – Disponível**”, com **23** manifestações, evidenciando a predominância de demandas voltadas à orientação procedimental e ao acesso a informações já disponibilizadas institucionalmente.

Quanto à tipologia, prevaleceram as manifestações do tipo “**Solicitação**”, que corresponderam a **72,94%** do total (**62 registros**), seguidas pelas “**Reclamações**”, com **17,65%** (**15 manifestações**), pelas “**Sugestões**”, representando **8,24%** (**7 manifestações**), e, de forma residual, pelas “**Denúncias**”, que somaram **1,18%** (**1 manifestação**).



RECURSOS HUMANOS (GESTÃO DE PESSOAS)

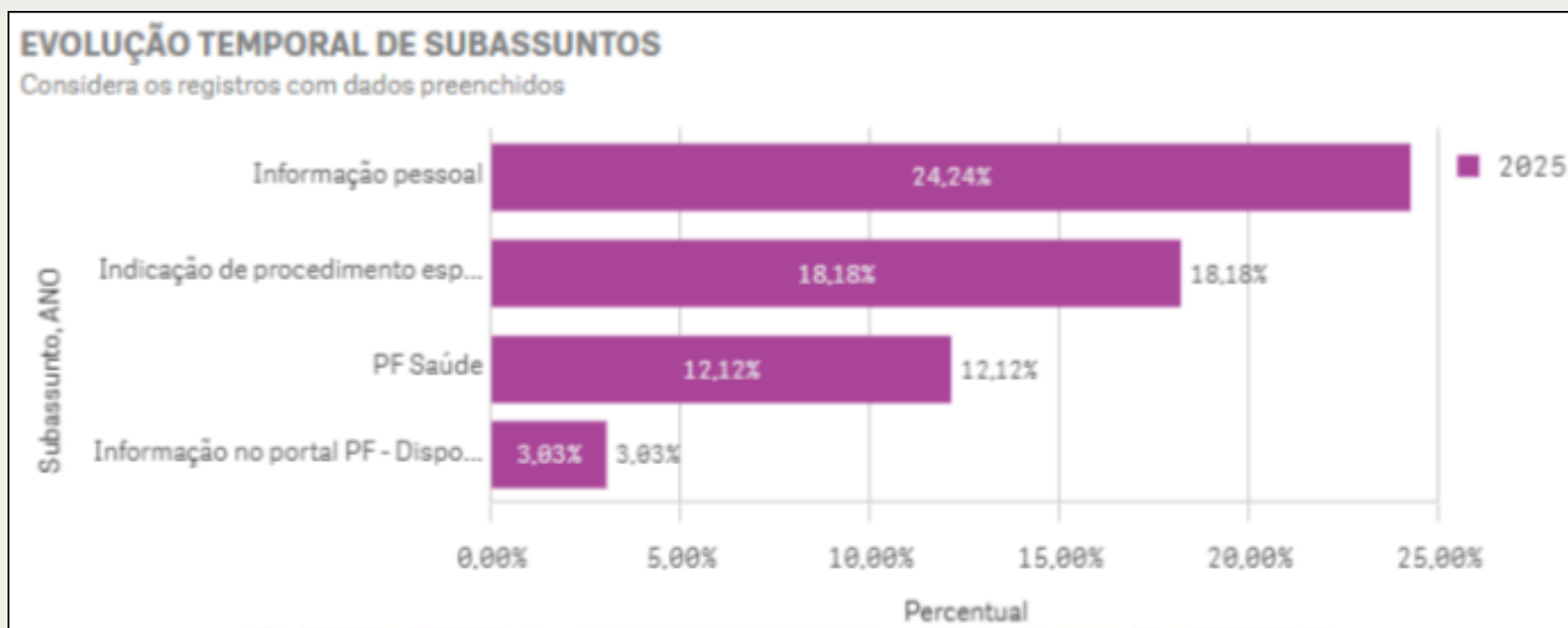


Gráfico 13 - Distribuição de subassuntos do Assunto “**Recursos Humanos (Gestão de Pessoas)**” em 2025

Com relação a 2025, o assunto **Recursos Humanos (Gestão de Pessoas)** registrou manifestações com os Subassuntos “**Informação Pessoal**” (8 - **24,24%**); “**Indicação de procedimento específico**” (6 - **18,18%**); “**PF Saúde**” (4 - **12,12%**) e “**Informação no portal PF – Disponível**” (1 – **3,03%**). As demais manifestações foram de assuntos diversos, de forma que não houve a classificação de subassuntos para elas. Das **33** manifestações classificadas com este assunto, **18 (54,55%)** foram **Solicitação**; **10** manifestações (**30,30%**) foram do tipo **Reclamação**; **2** manifestações (**6,06%**) foram do tipo **Comunicação**; **2** manifestações (**6,06%**) foram do tipo **Sugestão**; **1** manifestações (**3,03%**) foram do tipo **Denúncia**.

As manifestações classificadas como “**Informação Pessoal**” nesta categoria referem-se, principalmente, a solicitações de acesso a processos ou documentos de cunho pessoal ou que estejam em nome de terceiros, sendo imprescindível a comprovação da identificação do interessado.



AEROPORTOS (TRANSPORTE AÉREO)

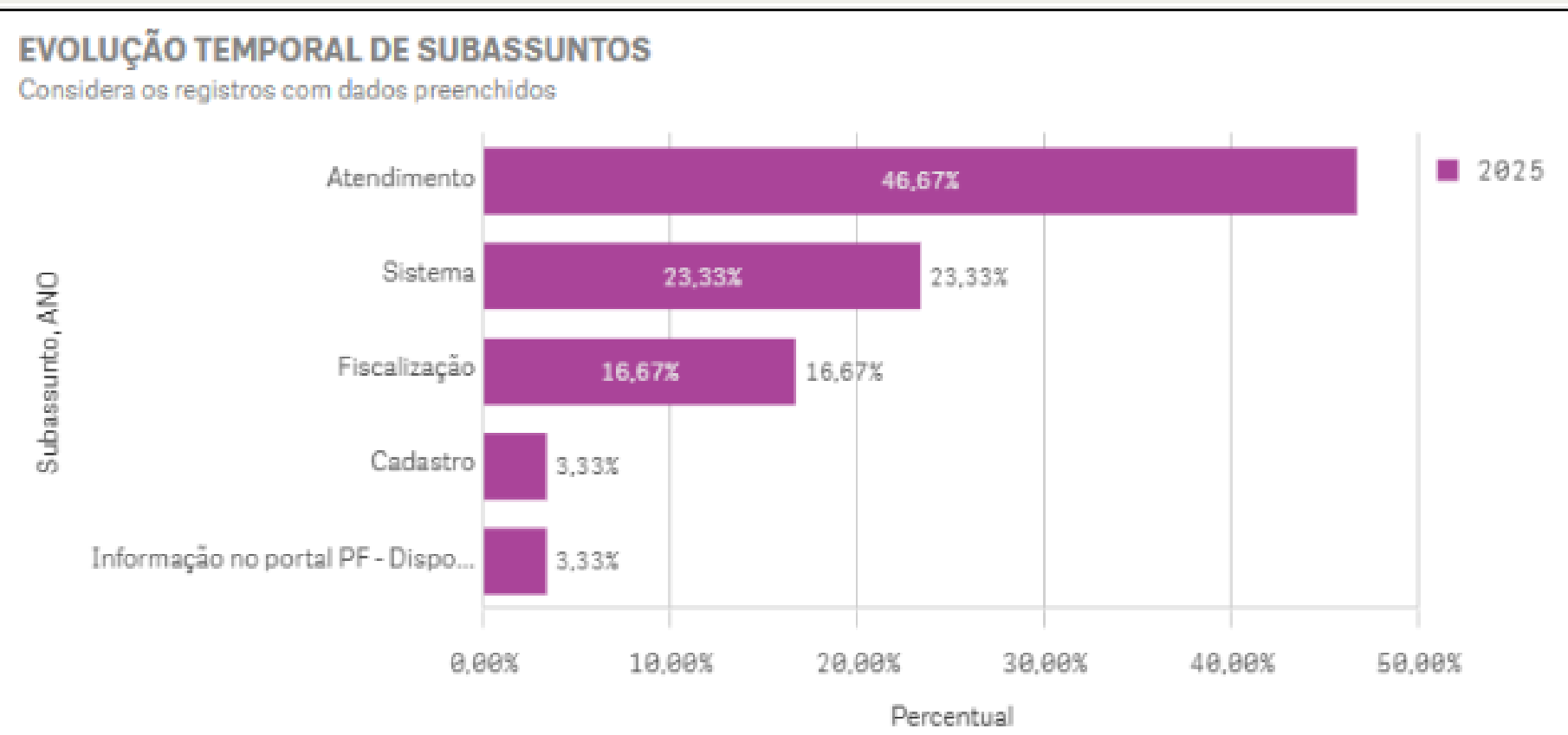


Gráfico 14 - Distribuição de Subassuntos do Assunto “Aeroportos (Transporte Aéreo)” em 2025

O assunto **Aeroportos (Transporte Aéreo)** refere-se principalmente as manifestações sobre “**Atendimento**” (14 - **46,67%**); “**Sistema**” (7 - **23,33%**); “**Fiscalização**” (5 - **16,67%**), além de “**Cadastro**” (1 - **3,33%**) e “**Informação no portal DF - Disponível**” (1 - **3,33%**). E os principais tipos de manifestação foram Reclamação (16 - **53,33%**); **Solicitação** (6 - **20%**); **Elogio** (4 - **13,33%**); **Sugestão** (2 - **6,67%**); **Comunicação** (1 - **3,33%**) e **Denúncia** (1 - **3,33%**).

As manifestações relativas a este assunto concentram-se, de modo geral, no atendimento prestado nos postos da Polícia Federal localizados em aeroportos, na atuação de funcionários que integram a rotina aeroportuária e em eventuais intercorrências relacionadas aos sistemas informatizados vinculados à Instituição. Observa-se que a maior parte das reclamações decorre de questões associadas ao atendimento ao público, aos procedimentos de despacho de armas de fogo e aos processos de credenciamento aeroportuário.

No que tange aos guichês de migração, registram-se ocorrências pontuais, especialmente relacionadas a atrasos no atendimento de passageiros provenientes de voos internacionais submetidos à verificação documental. Nessas situações, verifica-se que os servidores da PF adotaram medidas imediatas para a mitigação dos impactos, com a realocação de efetivo e a adoção de providências voltadas à agilização do fluxo de atendimento.

Por sua vez, nos casos que envolvem o despacho de armas de fogo e o credenciamento aeroportuário, as dificuldades relatadas decorrem, predominantemente, de instabilidades ocasionais nos sistemas SISCAER ARMAS e SISCAER CREDENCIAIS, as quais tendem a gerar insatisfação entre os usuários. Não obstante, sempre que tais instabilidades foram identificadas, o Serviço de Segurança Aeroportuária (SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF) atuou de forma célere para o diagnóstico e a correção das falhas, restabelecendo o pleno funcionamento dos sistemas e a regularidade dos serviços prestados.

PRODUTOS QUÍMICOS (PRODUTOS E ATIVIDADES CONTROLADAS; PRODUÇÃO INDUSTRIAL)

OUVIDORIA

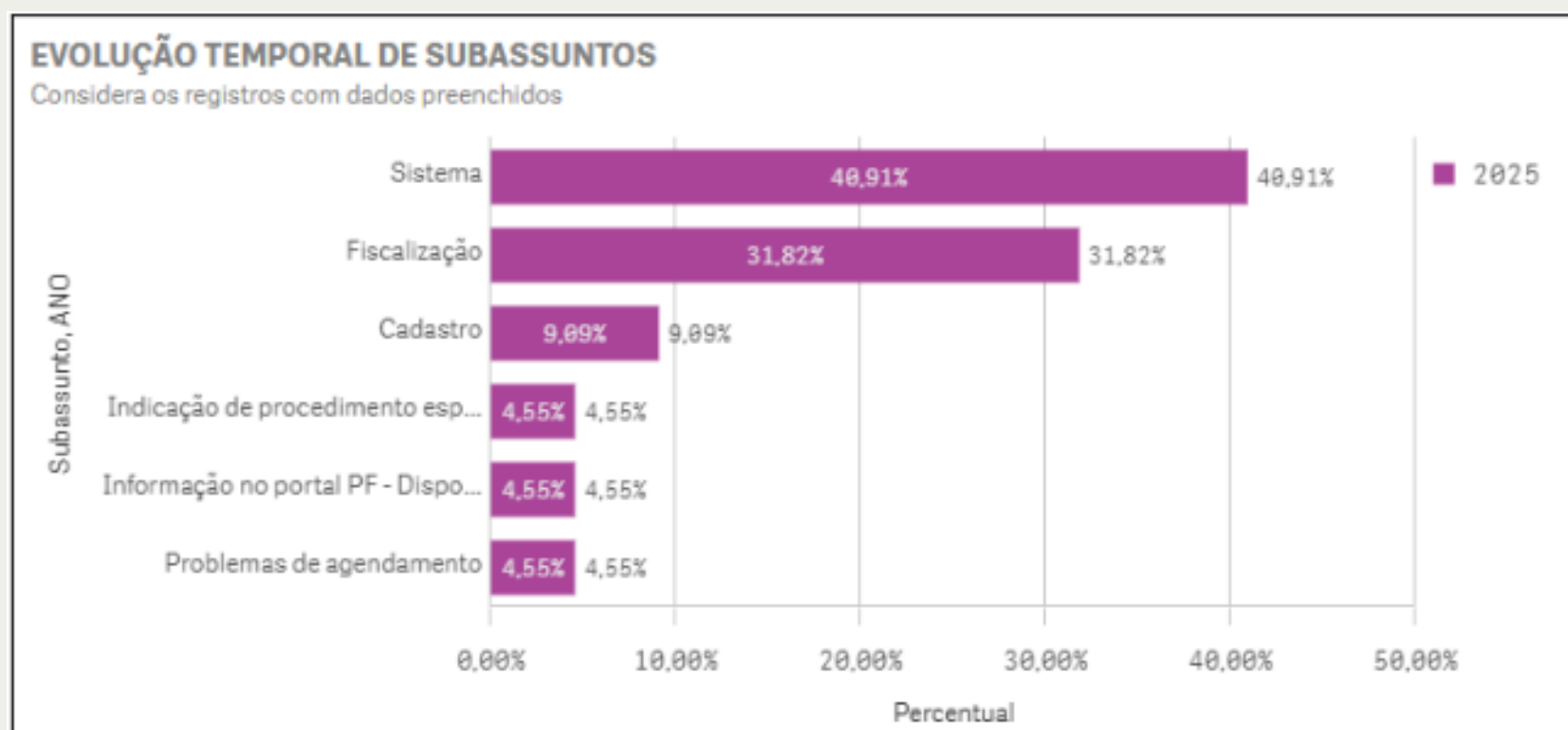


Gráfico 15 - Distribuição de subassuntos do assunto “**Produtos Químicos (Produtos e Atividades Controladas; Produção Industrial)**” em 2025

Em **Produtos Químicos (Produtos e Atividades Controladas; Produção Industrial)**, o Subassunto “**Sistema**” contabilizou **9 (40,91%)** das **22** manifestações; “**Fiscalização**” com **7 (31,82%)**; “**Cadastro**” com **2 (9,09%)**; “**Indicação de procedimento específico**” com **1 (4,55%)**; “**Informações no Portal PF - Disponível**” com **1 (4,55%)** e “**Problemas de agendamento**” **1 (4,55%)**. Já os principais tipos de manifestações são **Solicitações (9 - 40,91%)**; **Comunicação (6 - 27,27%)**; **Reclamação (5 - 22,73%)**; **Denúncia (1 - 4,55%)** e **Sugestão (1 - 4,55%)**.

As manifestações relacionadas a esse tema versam, em sua maioria, sobre dificuldades pontuais de utilização ou instabilidades do sistema Siproquim2, bem como sobre denúncias de supostas irregularidades praticadas por empresas que atuam com produtos químicos sujeitos à fiscalização da PF.

Nos casos em que as manifestações se referem à indisponibilidade do sistema e não são solucionadas pelas orientações constantes da Carta de Serviços do Portal gov.br, igualmente disponibilizada no Portal da PF, a Ouvidoria responde aos demandantes com a devida orientação para contato direto com a Divisão de Controle de Produtos Químicos (DCPQ/CGCSP/DPA/PF), unidade responsável pela gestão do Siproquim2, por meio do canal de suporte técnico indicado na referida Carta de Serviços.

Por sua vez, as manifestações classificadas sob o tipo “**Fiscalização**” são encaminhadas às unidades descentralizadas competentes, a fim de que sejam adotadas as providências necessárias para a apuração dos fatos relatados, nos termos das atribuições legais da Instituição.

LEGISLAÇÃO (NORMAS E FISCALIZAÇÃO)

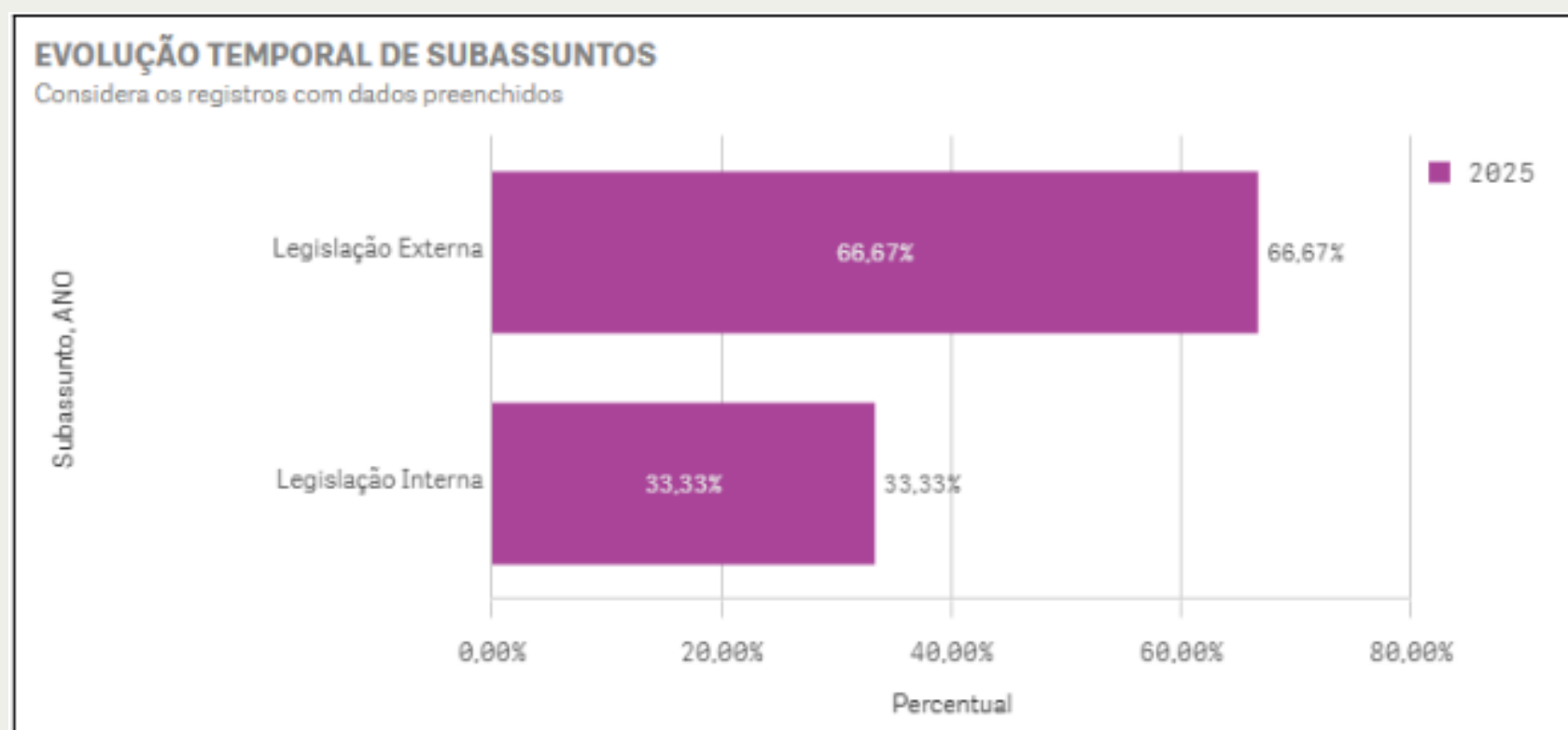


Gráfico 16 - Distribuição de subassuntos do assunto “Legislação (Normas e Fiscalização)” em 2025

No ano de 2025, o assunto **Legislação (Normas e Fiscalização)** apresentou manifestações com os subassuntos “**Legislação Externa**” (14 - **68,42%**) e “**Legislação Interna**” (7 - **31,58%**). Destas, o tipo “**Solicitação**” registrou **47,62%** (10 manifestações); “**Sugestão**” registrou **38,10%** (8 manifestações) e “**Reclamação**” registrou **14,29%** (3 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 dos referidos normativos.



3.2 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



Em síntese, os pontos apresentados refletem os problemas mais recorrentes identificados pela Ouvidoria da Polícia Federal a partir da análise sistemática das manifestações recebidas, bem como as respectivas providências e encaminhamentos adotados para o seu tratamento.

Destaca-se que, no âmbito de todos os serviços prestados pela Instituição, especialmente no que se refere a instabilidades ou falhas em sistemas informatizados, a Ouvidoria atua de forma articulada com as áreas técnicas responsáveis, reportando as ocorrências de maneira detalhada e instando tais unidades à adoção de soluções que promovam maior estabilidade, desempenho e disponibilidade dos serviços digitais ofertados à sociedade.

Quanto às indagações, dúvidas e solicitações de esclarecimento relacionadas aos serviços, a Ouvidoria procede à análise dos relatos apresentados pelos usuários e, sempre que identificada informação de interesse geral ou recorrente, encaminha sugestões às unidades competentes com vistas à inclusão ou ao aprimoramento de conteúdos na Carta de Serviços, no Portal da PF ou nos sistemas correspondentes. Ademais, quando pertinente, são adotadas providências voltadas ao aperfeiçoamento da arquitetura da informação, à facilitação da navegação e ao aumento da visibilidade de conteúdos frequentemente demandados, tais como orientações para emissão de passaporte, regularização migratória e serviços relacionados à segurança privada.

No que concerne ao recebimento de denúncias criminais pelos canais da Ouvidoria, quando não configurada a via adequada para esse tipo de registro, a atuação concentra-se no reforço da divulgação dos canais corretos, como o ComunicaPF no caso de crime de atribuição da PF, ou na orientação para busca da Polícia Civil no caso de competência daquele órgão, direcionando o cidadão de forma clara, respeitosa e objetiva, a fim de assegurar o adequado encaminhamento de sua manifestação.

Tais iniciativas integram o compromisso permanente da Ouvidoria da Polícia Federal com a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, bem como com a promoção de uma escuta qualificada, ativa e resolutiva das demandas da sociedade.

Por fim, cumpre registrar que, como regra, esta Ouvidoria inicia o tratamento das manifestações no dia útil subsequente ao seu registro na Plataforma Fala.BR, excetuadas as situações em que haja feriado ou fim de semana imediatamente anterior. Essa prática contribui para evitar a dilação indevida dos prazos de resposta das manifestações típicas de ouvidoria, as quais apresentaram, em 2025, tempo médio de resposta de 6,9 dias, conforme dados extraídos do Painel “**Resolveu?**”, da **Controladoria-Geral da União (CGU)**.



2025

Em 2025, os serviços relacionados ao cadastro e ao controle de armas de fogo em de propriedade de Colecionadores, Atiradores e Caçadores (CACs) foram transferidos do Exército Brasileiro para a PF. Tal mudança contribuiu para um ligeiro aumento no tempo médio de tratamento das manifestações, tendo em vista o volume de demandas relacionadas a esses serviços. Ademais, os sistemas informatizados e os fluxos administrativos ainda se encontram em processo de transição e consolidação, o que impactou a costumeira tempestividade no atendimento.

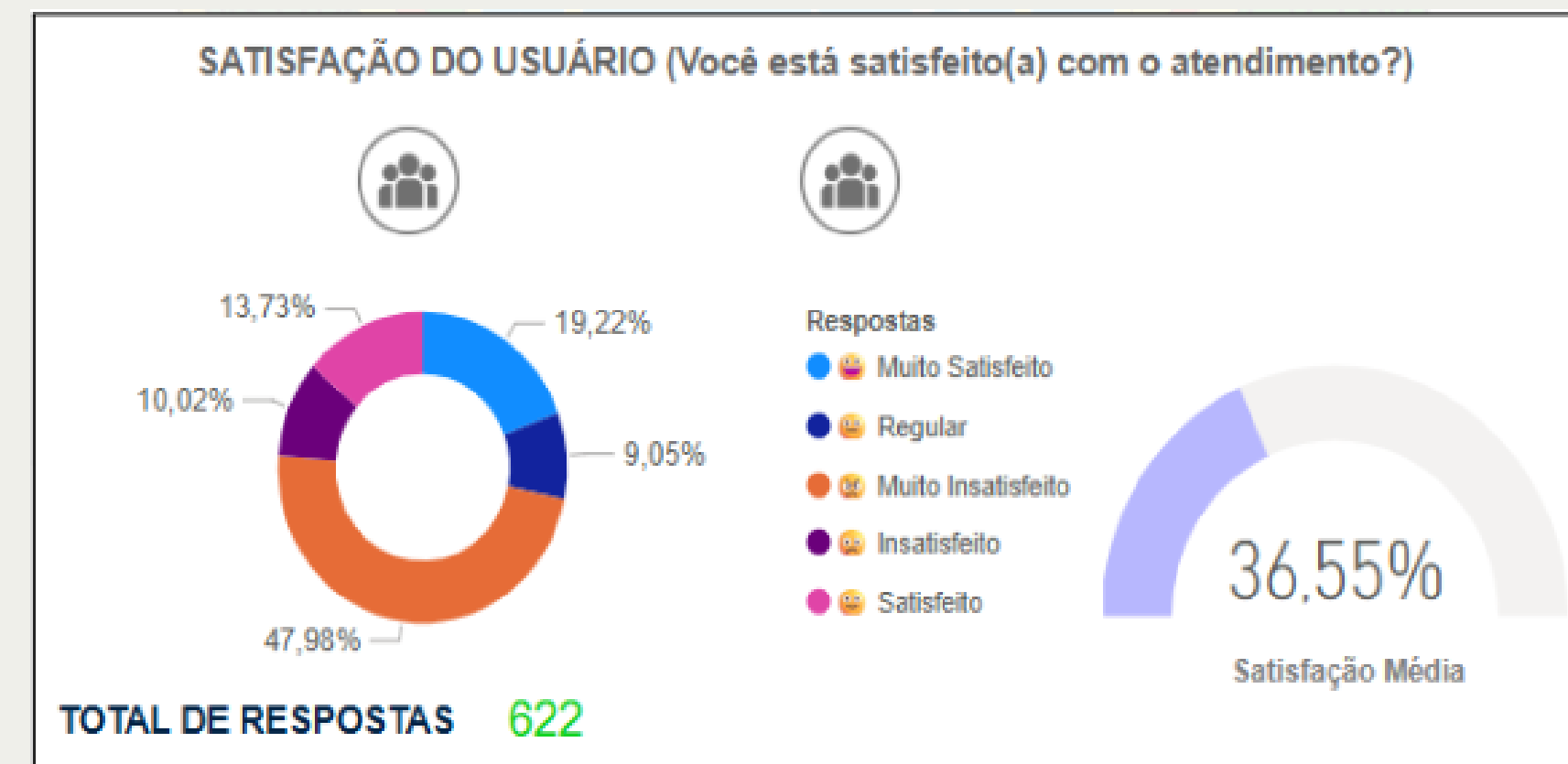
3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Os usuários da Plataforma Fala.BR dispõem de funcionalidade específica para avaliar o atendimento prestado e manifestar sua percepção quanto à resolutividade das demandas encaminhadas à Ouvidoria, por meio da pesquisa de satisfação disponibilizada na própria plataforma. Nesse contexto, a Ouvidoria incentiva ativamente a participação dos usuários, estimulando o preenchimento da pesquisa sempre que são encaminhadas as respostas conclusivas às manifestações, com o objetivo de subsidiar o aperfeiçoamento contínuo de seus processos e práticas de atendimento.

Para a análise dos resultados da pesquisa de satisfação, esta Ouvidoria adotou metodologia sistemática de acompanhamento, que prevê, conforme o teor das avaliações registradas, a reabertura de determinadas manifestações, sempre que identificada a necessidade de esclarecimentos adicionais ou de complementação das respostas anteriormente fornecidas. Para fins de controle e monitoramento, foi instituído, ainda, instrumento específico de acompanhamento, consistente em planilha dedicada ao registro e à análise das respostas às pesquisas de satisfação.

Os resultados consolidados dessa pesquisa podem ser consultados no **Painel “Resolveu?”**, da CGU, conforme demonstrado nos dados apresentados a seguir, relativos ao ano de 2025, com base em 622 pesquisas de satisfação respondidas na referida plataforma.



3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO



A análise das respostas às pesquisas de satisfação evidenciou que a principal fonte de insatisfação, considerando-se exclusivamente as avaliações classificadas como “muito insatisfeito” e “insatisfeito”, esteve associada ao tema “Denúncia de crime (Fiscalização do Estado)”, o qual concentrou 54,52% do total de avaliações negativas registradas no período.

Verificou-se que a maior parte das manifestações enquadradas nesse tema correspondia a demandas relacionadas a fatos que extrapolam a competência institucional da PF ou que não apresentavam nexos com suas atribuições legais, mas assim mesmo o cidadão avaliou a prestação do serviço da PF como “insatisfeito” porque não entende ou não aceita as regras de competência material que impedem a PF de atuar em casos que extrapolam a sua competência constitucional e legal.

Nesse contexto, destacaram-se os subassuntos “Polícia Civil”, responsável por **31,51%** das denúncias com avaliação negativa dentro do referido tema, “Arquivamento”, com **23,30%**, e “ComunicaPF”, com **10,69%**. Tais dados indicam que parcela significativa dos usuários utilizou a Ouvidoria da PF como canal genérico para o registro de ocorrências criminais, inclusive de natureza eminentemente estadual, o que resultou, em muitos casos, no necessário encaminhamento à Polícia Civil, no arquivamento por ausência de elementos mínimos ou no redirecionamento para outros canais mais adequados de denúncia.

A insatisfação, portanto, não decorre, em regra, da qualidade técnica do atendimento, mas da frustração de expectativas do cidadão quanto ao escopo de atuação da PF acreditando que a Plataforma Fala.BR seria o canal correto para denúncias de notícias crime para qualquer órgão policial, quando, na verdade, a PF possui canal específico (Comunica PF) e ademais não pode substituir a Polícia Civil nos casos de competência daquele órgão.

A segunda maior fonte de insatisfação identificada refere-se ao tema “Passaporte (Relações Internacionais)”, que respondeu por **17,08%** do total de reclamações. Observou-se que as manifestações negativas se concentram, predominantemente, em solicitações de informações já disponibilizadas no Portal da PF, bem como em relatos de instabilidades pontuais nos sistemas informatizados e de dificuldades no agendamento de atendimentos, fatores que impactam diretamente a experiência do usuário e a percepção de resolutividade dos serviços prestados.

Ressalta-se que tais aspectos, em grande medida, estão relacionados a limitações operacionais e tecnológicas, alheias à atuação direta das unidades responsáveis pelo atendimento ao público e, às vezes, até mesmo das operadoras de rede de internet.



4. SERVIÇOS



No exercício de 2025, a Polícia Federal avançou significativamente no aperfeiçoamento de sua Carta de Serviços, consolidando o ciclo de monitoramento iniciado nos anos anteriores e implementando melhorias voltadas ao fortalecimento da transparência, à ampliação da acessibilidade das informações e ao alinhamento às exigências legais aplicáveis.

Em fevereiro de 2025 a Ouvidoria apresentou o Relatório Final de Atualização da Carta de Serviços da PF, a partir de procedimento iniciado no ano anterior, que foi aprovado e validado em diferentes níveis hierárquicos. O documento reconheceu que as Cartas de Serviços dos 46 serviços então existentes na PF (atualmente são 62 serviços) apresentavam nível satisfatório de informação, ao mesmo tempo em que identificou oportunidades de melhoria voltadas à atualização contínua dos conteúdos e à qualificação das informações disponibilizadas ao cidadão.

O referido relatório foi encaminhado às diretorias gestoras de serviços - Diretoria de Polícia Administrativa (DPA/PF), Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia (DIREN-ANP/PF) e Diretoria de Administração e Logística (DLOG/PF) - para adoção de providências específicas, estabelecendo um fluxo administrativo estruturado para análise, manifestação e implementação das melhorias por parte das unidades responsáveis pelos serviços públicos.

Ao longo do ano, diversas ações concretas foram realizadas em decorrência dessas recomendações, incluindo a atualização de links, a correção de redirecionamentos inexistentes, a inclusão de informações complementares nos campos “Outras Informações” especialmente com referências ao Portal da Polícia Federal e ao portal gov.br, bem como a padronização e ampliação das orientações prestadas aos usuários em serviços como passaporte, armamento e segurança privada.

Foram estabelecidas orientações claras quanto à necessidade de participação de servidores das unidades gestoras de serviços nas atividades de capacitação promovidas pela CGU sobre carta de serviços, seja em tempo real ou por meio de acesso a links divulgados das transmissões, como forma de ampliar o alcance das orientações técnicas junto às unidades da PF, assegurando que os gestores de serviços tenham pleno conhecimento das diretrizes, metodologias e boas práticas recomendadas pela CGU para a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Atualmente a PF possui 62 (sessenta e dois) serviços, tendo em vista a migração para a PF dos serviços relativos a Colecionadores, Atiradores e Caçadores (CACs), que antes eram o Exército. Em decorrência disso, atuou-se para que a unidade gestora disponibilizasse as Cartas de Serviços respectivas no padrão necessário, promovendo ganhos relevantes na qualidade e na confiabilidade das informações prestadas ao cidadão.

Por fim, em janeiro de 2026, foi formalizado o encerramento do procedimento de atualização relativo ao exercício de 2025, sem prejuízo da continuidade das ações de monitoramento e atualização das Cartas de Serviços. As atividades desenvolvidas ao longo do ano evidenciam uma evolução institucional consistente, marcada pela consolidação de práticas de melhoria contínua, pelo fortalecimento da articulação intersetorial e pelo aprimoramento da governança da informação pública no âmbito da Polícia Federal.

O ciclo anual resultou em avanços concretos na qualidade dos serviços prestados, na organização das informações e na maturidade administrativa das unidades envolvidas, com destaque para a atuação estratégica da Ouvidoria na condução e consolidação desse processo.



5. PERFIL DOS MANIFESTANTES

OUVIDORIA



O perfil dos manifestantes que recorreram à Ouvidoria da Polícia Federal foi obtido a partir do Painel “**Resolveu?**”, da CGU, com base nas informações cadastrais voluntariamente registradas pelos próprios usuários no [Fala.BR](#).

Cumpra salientar que o fornecimento dessas informações cadastrais não é obrigatório, razão pela qual os dados analisados correspondem a um universo amostral reduzido, representando menos de 20% do total de usuários que utilizaram a plataforma no período considerado. Assim, os resultados apresentados devem ser interpretados com a devida cautela, por não refletirem integralmente o conjunto dos manifestantes.

Ainda assim, os dados disponíveis permitem identificar tendências relevantes e traçar um panorama indicativo do perfil dos usuários que buscaram a Ouvidoria da PF. Nesse sentido, apresentam-se a seguir as informações extraídas do Painel “Resolveu?”, relativas ao ano de 2025, referentes aos manifestantes que registraram seus dados cadastrais na plataforma.

PERFIL POR UF:

A partir das manifestações registradas na Ouvidoria da PF no período de 2025, cerca de **1.110** manifestantes preencheram os dados de Unidades da Federação-UF. Dentre esse número, as UF mais recorrentes cujos manifestantes registraram seus dados foram: **São Paulo (27,12%), Rio de Janeiro (12,25%), Minas Gerais (9,82%), Distrito Federal (5,77%), Bahia (5,50%), Santa Catarina (5,23%), Paraná (5,14%) e Rio Grande do Sul (5,05%), das UF's acima de 5,00%.**

PERFIL POR IDADE:

Com base nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF no período de **2025**, **1.184** manifestantes registraram sua idade. Dentre eles, a faixa etária foi a seguinte: **40-59 anos (49,92%)**, seguido por **20-39 anos (35,22%)**, **60-79 anos (14,10%)**, **0-19 anos (0,42%)** e mais de **80 anos (0,34%)**.

PERFIL SEXO:

Consoante manifestações registradas na Ouvidoria da PF no período de 2025, apenas **1.330 manifestantes** registraram o **respectivo gênero**, sendo que destes, **59,5% é masculino**, **39,5% é feminino** e **0,9% é outros**.

PERFIL COR/RAÇA:

Com fulcro nas manifestações registradas na Ouvidoria da PF no período de 2025, **1.064 manifestantes** registraram sua **COR/RAÇA**, dentre estes: **55,64%** se autodeclararam brancos; **31,95% pardos**; **9,96% pretos**; **2,07% amarelos**; e **0,38% indígenas**.





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

A seguir serão listados os principais projetos e suas etapas desenvolvidas ao longo do ano de 2025 pela Ouvidoria, conforme alinhado no Planejamento Tático-Operacional da Ouvidoria da PF 2024-2025 (PTO-KR 2024/2025), o qual se constituiu no plano de trabalho que norteou as atividades da Ouvidoria nesse biênio.

O projeto teve como finalidade promover a modernização e o fortalecimento dos processos internos da Ouvidoria da PF, de modo a garantir maior eficiência, padronização, rastreabilidade e qualidade técnica no tratamento das manifestações dos usuários.

As ações desenvolvidas contemplaram a elaboração de relatório de diagnóstico organizacional, revisão dos fluxos de processos da Divisão de Ouvidoria, atualização integral da planilha institucional de assuntos e subassuntos, bem como a reformulação completa dos modelos de resposta utilizados no SEI. Também foram realizadas revisões sistemáticas dos procedimentos operacionais adotados pelos analistas e estagiários, com vistas à uniformização de critérios e melhoria da qualidade das respostas.

Como resultados, observou-se significativo aprimoramento da consistência das manifestações tratadas, maior previsibilidade dos fluxos decisórios, redução de retrabalho e elevação do padrão de qualidade das respostas institucionais. Esta ação decorrente do PTO-KR 2024/2025 foi concluída e seus principais produtos estruturantes foram a revisão dos modelos, dos assuntos e dos fluxos internos.

No âmbito tecnológico, foram conduzidas tratativas para avaliação da viabilidade de criação de sistema próprio da Ouvidoria para interface com o Fala.BR, cujo andamento dos trabalhos foi posteriormente sobrestada diante da avaliação de custo-benefício institucional, sem detrimento de futuramente serem retomados caso sobrevenha nova decisão estratégica neste sentido.





6.2 Desenvolver o Índice de Satisfação do Usuário (ISU-PF)

O Índice de Satisfação do Usuário de serviços da Polícia Federal (ISU-PF) foi concebido como instrumento estratégico para mensurar, de forma sistemática e padronizada, a percepção dos usuários em relação aos serviços de polícia administrativa prestados pela PF que exijam, pelo menos, alguma etapa presencial do usuário em uma das unidades da PF para a sua execução.

O projeto envolveu a definição metodológica do índice, elaboração de formulários eletrônicos, implantação de QR Codes em todas as unidades da PF e integração do instrumento ao fluxo institucional de coleta e análise de dados. As unidades foram orientadas quanto à instalação e orientação aos usuários dos serviços para que fizessem a utilização dos formulários de avaliação do serviço, permitindo a consolidação de base nacional de dados sobre a experiência pessoal do usuário.

Como resultado, os QR Codes encontram-se operantes em todas as unidades da PF, restando apenas a ativação dos formulários específicos relacionados aos serviços de passaporte, cuja liberação depende de tratativas junto à Diretoria de Polícia Administrativa (DPA/PF). Dessa forma, o projeto foi considerado 100% implementado por parte da Ouvidoria.

O ISU-PF representa avanço relevante na institucionalização da avaliação de políticas públicas sob a perspectiva do usuário, ao transformar a experiência do cidadão em dado gerencial estruturado, capaz de subsidiar decisões estratégicas e orientar melhorias contínuas nos serviços prestados.

Em 2025, foram elaborados relatórios com os resultados obtidos a partir do ISU-PF, contemplando uma série de documentos segmentados por região (Sul, Sudeste, Norte, Nordeste e Centro-Oeste), além de um relatório consolidado de abrangência nacional.



6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2025

OUVIDORIA



6.3 Promoção da Divulgação Institucional da Ouvidoria da Polícia Federal

Este projeto teve como objetivo ampliar a visibilidade da Ouvidoria da PF e fortalecer o conhecimento da sociedade acerca dos canais formais de manifestação, contribuindo para o exercício do controle social e para o acesso efetivo aos direitos de petição, reclamação, sugestão e denúncia.

As ações envolveram produção de materiais gráficos institucionais, criação de artes digitais com QR Codes para acesso direto ao Fala.BR, publicação de conteúdos no portal gov.br e distribuição de cartazes físicos a todas as Superintendências Regionais da PF. Também foi desenvolvido e implantado o chatbot institucional no site da PF, ampliando os canais digitais de orientação ao cidadão.

Como resultado, a divulgação institucional atingiu 100% de execução, encontrando-se plenamente concluída, com ampliação efetiva do alcance dos canais de ouvidoria, aumento do acesso direto aos sistemas oficiais e fortalecimento da imagem da Ouvidoria como instância legítima de diálogo entre cidadão e a PF.

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

O projeto buscou transformar os relatórios gerenciais da Ouvidoria em instrumentos efetivos de governança, garantindo que as recomendações formuladas não se limitassem à produção de informação, mas resultassem em ações concretas por parte das unidades gestoras.

Foram estabelecidos mecanismos formais de acompanhamento sistemático, com controle das devolutivas das unidades e análise das providências adotadas.

Como resultado final, a iniciativa alcançou 100% de execução, tendo sido concluída dentro do prazo estabelecido. A partir dos relatórios gerenciais elaborados, em 2025 foram trabalhados 41 processos relativos ao ano de 2023, bem como 54 processos relativos ao ano de 2024, havendo, com base em parte destes, implementações de soluções e melhorias já em funcionamento, beneficiando diretamente número indeterminado de usuários dos serviços da PF.

O projeto consolidou práticas de accountability interna e fortaleceu o papel da Ouvidoria como instância indutora de melhorias organizacionais.



6. PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2025

OUVIDORIA



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

O projeto de capacitação teve como finalidade fortalecer as competências técnicas e institucionais dos servidores que atuam na Rede Diálogo Cidadão (Ouvidoria e SIC) e nas unidades de atendimento da PF.

No âmbito das ações realizadas, foram integralmente executados o **1º Encontro Nacional de Representantes da Rede Diálogo Cidadão - 2024**, nos dias 4 e 5 de dezembro de 2024, com o treinamento presencial de **43** representantes regionais de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC no âmbito da PF; e o **2º Encontro Nacional de Representantes da Rede Diálogo Cidadão - 2025**, no período de 26 a 28 de agosto de 2025, com o treinamento de **33** representantes, ambos com ampla participação das unidades e foco na disseminação de boas práticas, alinhamento institucional e uniformização de procedimentos.

Considerando o conjunto das iniciativas, foi plenamente concluída a vertente de encontros nacionais e estabelecidas bases sólidas para a continuidade das ações formativas nos ciclos seguintes.

6.6 Incluir aspectos de Ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa (IPA)

Este projeto teve como objetivo integrar a dimensão da percepção do usuário aos instrumentos formais de avaliação de desempenho da PF, por meio da incorporação de indicadores de ouvidoria no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa (IPA). Esclarece-se que o IPA é um indicador interno utilizado para mensurar a produtividade e qualidade dos serviços de polícia administrativa e cujos resultados constituem um ranking entre todas as unidades da PF.

As ações da Ouvidoria envolveram estudos metodológicos, propostas de desenho de indicadores e articulações internas com áreas técnicas responsáveis pelo índice. Buscou-se inserir variáveis qualitativas relacionadas à experiência do cidadão no modelo tradicional de avaliação de desempenho institucional.

Como resultado, a iniciativa alcançou **90% de execução**, uma vez que, muito embora a Ouvidoria tenha completado a sua parte, a implementação depende de deliberação e decisão final da Diretoria de Polícia Administrativa (DPA/PF), diretoria gestora do IPA, não estando, portanto, sob governança da Ouvidoria (DOV/CDC/DIREX/PF) ou da Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF).

Ainda assim, o projeto produziu avanços conceituais relevantes e consolidou bases técnicas que poderão subsidiar futuras decisões institucionais sobre a integração definitiva da Ouvidoria aos instrumentos de gestão estratégica da PF.





6.7 Relatório Complementar do Conselho de Usuários 2025

Em complemento ao Relatório do Conselho de Usuários 2021/2023 e ao Relatório Complementar de 2024, foi elaborado o Relatório Complementar do Conselho de Usuários da Polícia Federal referente ao período de 2024, 2025 e 2026 (até 16/03/2026), com análises quantitativas e qualitativas acerca das percepções dos usuários sobre os serviços prestados pela instituição.

O referido relatório teve por objetivo consolidar as respostas dos conselheiros às consultas elaboradas pela Ouvidoria da Polícia Federal na Plataforma Conselho de Usuários, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU), bem como sistematizar as propostas de melhoria registradas no âmbito do Fórum de Melhorias, realizando análise crítica sobre tais contribuições.

A Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal (DOV/CDC/DIREX/PF), na qualidade de instância de controle e participação social, atua como elo entre os usuários dos serviços prestados pela instituição e as unidades responsáveis por sua execução, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional, a melhoria contínua dos serviços públicos e a promoção dos direitos dos usuários, em conformidade com a legislação vigente.

O Conselho de Usuários, instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, constitui mecanismo de participação direta dos usuários na avaliação e no acompanhamento dos serviços públicos.

Sua regulamentação inicial ocorreu por meio do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, posteriormente alterado pelo Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, os quais disciplinaram a utilização da plataforma virtual gerida pela CGU.

Com a edição da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, houve alteração relevante na forma de operacionalização dos Conselhos de Usuários no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), passando a continuidade das atividades de chamamento, mobilização e realização de consultas, por meio da referida Plataforma a ter caráter facultativo, conforme avaliação discricionária de cada unidade setorial, até a edição de norma complementar pela Ouvidoria-Geral da União; embora permaneça a necessidade de verificação das propostas de melhorias lá apresentadas.

Diante disso, e considerando também intercorrências operacionais verificadas na Plataforma Conselho de Usuários, a Ouvidoria da Polícia Federal optou por não fomentar ativamente novas ações de chamamento de conselheiros. Como consequência, observou-se redução no volume de interações e respostas coletadas no período.

Não obstante a redução na participação, as contribuições recebidas foram devidamente analisadas, com destaque para as propostas registradas no Fórum de Melhorias da referida Plataforma, que é destinado a estimular a participação social na proposição de aperfeiçoamentos nos serviços públicos e cuja análise continua sendo obrigatória por parte das ouvidorias.



6.7 Relatório Complementar do Conselho de Usuários 2025

As propostas de melhorias encaminhadas à Polícia Federal foram integralmente tratadas, com análise de sua pertinência e encaminhamento às unidades responsáveis, embora a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que fazia menção ao citado Fórum, tenha sido revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

As propostas de melhoria concentraram-se, em sua maioria, no serviço de emissão de Certidão de Antecedentes Criminais, abordando aspectos relacionados à automação do serviço, usabilidade do sistema e eventuais falhas operacionais. De modo geral, as propostas não foram acatadas, seja em razão de limitações normativas - especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais sensíveis, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) -, seja pela constatação de que os problemas relatados já haviam sido solucionados ou não se confirmaram em testes posteriores.

Também foram registradas propostas sem aderência às competências institucionais da Polícia Federal, como aquelas relacionadas à segurança escolar, as quais, embora relevantes sob a perspectiva social, não se inserem no âmbito de atuação da instituição, conforme delimitado pelo art. 144, § 1º, da Constituição Federal.

Assim, a partir das respostas às consultas formuladas e das propostas de melhorias apresentadas, elaborou-se o referido relatório complementar, cuja leitura deve ser realizada em conjunto com os relatórios anteriores (2021/2023 e 2024), todos disponíveis na página da Ouvidoria no Portal da Polícia Federal, de modo a proporcionar uma visão evolutiva da participação social e da avaliação dos serviços prestados pela instituição.



7. PLANEJAMENTOS ESTRATÉGICOS DE OUVIDORIA



Em atenção às diretrizes de fortalecimento da governança e da atuação estratégica da Ouvidoria no âmbito da Polícia Federal, foi solicitado às Superintendências Regionais e Diretorias a elaboração dos seus respectivos Planejamentos Estratégicos de Ouvidoria para o exercício de 2026.

A solicitação teve como base a consolidação dos conhecimentos apresentados na oficina “Construa o Planejamento de Ouvidoria de sua Unidade”, realizada durante o Encontro Nacional de Representantes da Rede Diálogo Cidadão da Polícia Federal 2025. Na ocasião, foram trabalhados conceitos fundamentais de planejamento estratégico, bem como exercícios práticos voltados à construção de diagnósticos, definição de metas, indicadores e ações de melhoria.

Considerando que a atividade teve caráter simulatório, foi posteriormente solicitado que cada unidade elaborasse o seu planejamento com base na sua realidade local, alinhado às disposições da Instrução Normativa nº 205-DG/PF/2021 e à Lei nº 13.460/2017, contemplando, no mínimo:

- diagnóstico da gestão de manifestações;
- definição de missão, visão e valores;
- objetivos, metas e indicadores;
- ações de monitoramento e avaliação;
- propostas de melhoria baseadas em evidências;
- estratégias de transparência ativa e divulgação;
- acompanhamento de indicadores como ISU-PF e pesquisas de satisfação;
- ações de capacitação.

Nesse contexto, os planejamentos encaminhados pelas unidades refletem um importante movimento institucional de amadurecimento da atividade de ouvidoria em nível amplo, evidenciando sua crescente utilização como ferramenta de gestão, melhoria de serviços e fortalecimento da relação com o cidadão.



7. PLANEJAMENTOS ESTRATÉGICOS DE OUVIDORIA



Os planejamentos estratégicos foram elaborados baseados no contexto operacional de cada unidade e alinhados às diretrizes da Instrução Normativa nº 205-DG/PF, de 2021, especialmente no que se refere a:

- utilização das manifestações como insumo para melhoria dos serviços;
- preocupação com a qualidade e tempestividade das respostas;
- incorporação de indicadores de desempenho (tempo de resposta, satisfação, temas recorrentes);
- valorização da transparência ativa como mecanismo de redução de demandas repetitivas.

Esse alinhamento demonstra um avanço relevante na compreensão da ouvidoria não apenas como canal reativo, mas como **instrumento estratégico de governança e gestão baseada em evidências**.

Diversas unidades identificaram como fator extremamente relevante atentar para a **qualidade das respostas encaminhadas ao cidadão**, especialmente no que se refere a clareza, completude e uso de linguagem cidadã, revelando a compreensão e o amadurecimento dos representantes regionais em relação ao papel desempenhado pela Ouvidoria como instância de defesa do cidadão.

Nesse sentido, algumas unidades propõem a criação de modelos e a padronização de respostas para temas recorrentes com uso de linguagem fácil e acessível ao usuário.

A transparência ativa também aparece como uma das principais estratégias transversais, sendo frequentemente associada à redução de demandas repetitivas, melhoria da comunicação institucional e fortalecimento da autonomia do cidadão.

Praticamente quase todas as unidades indicaram como ação prioritária:

- ampliação da divulgação dos canais de ouvidoria;
- estímulo à participação do usuário;
- uso de ferramentas visuais (cartazes, QR Codes, intranet).

Esse padrão reforça que os representantes regionais de ouvidoria incorporaram como boa prática a ideia de que não basta apenas tratar manifestações, mas **ampliar o acesso e a utilização da Ouvidoria**.

A consolidação dos planejamentos estratégicos de ouvidoria das unidades da Polícia Federal para o exercício de 2026 demonstra um avanço significativo na institucionalização da atividade, com crescente alinhamento normativo, uso de dados e foco na melhoria dos serviços públicos.

Concluimos que o conjunto dos planejamentos revela uma trajetória clara de amadurecimento institucional, com potencial de fortalecimento contínuo da Ouvidoria como instrumento essencial de governança, transparência e diálogo com a sociedade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Em 2025, a Ouvidoria da PF manteve-se atuante como instância estratégica de governança, diálogo institucional e aprimoramento contínuo dos serviços públicos, reafirmando seu papel essencial na promoção da transparência, da participação social e da defesa dos direitos dos cidadãos.

O conjunto de iniciativas desenvolvidas ao longo do período evidenciou avanço significativo na estruturação de processos, na institucionalização de indicadores e na transformação das manifestações dos usuários em insumos efetivos para a gestão. Destaca-se, nesse contexto, o fortalecimento do acompanhamento sistemático das providências adotadas pelos gestores em decorrência dos relatórios gerenciais da Ouvidoria, iniciativa que alcançou 100% de execução e resultou em soluções concretas implementadas em diversas unidades, beneficiando diretamente vários usuários dos serviços da PF.

O processo de aperfeiçoamento dos fluxos internos da Ouvidoria, com revisão de procedimentos, modelos de resposta, classificação de assuntos e padronização de práticas, contribuiu para maior previsibilidade, eficiência e qualidade técnica no tratamento das manifestações, consolidando uma atuação cada vez mais orientada por critérios objetivos e boas práticas de gestão pública.

No campo da avaliação da experiência do cidadão, o Índice de Satisfação do Usuário da Polícia Federal (ISU-PF) atingiu estágio final de implementação, com QR Codes operantes em todas as unidades e estrutura metodológica plenamente definida, restando apenas ajustes pontuais e decisão da cúpula estratégica para sua efetiva implantação no Índice de Desempenho de Polícia Administrativa (IPA).

O ISU-PF representa um marco na incorporação da perspectiva do usuário aos relatórios de gestão da instituição, transformando percepções individuais em informações gerenciais capazes de orientar políticas internas de melhoria.

A política de capacitação institucional também apresentou avanços relevantes, especialmente com a realização integral dos Encontros Nacionais da Rede Diálogo Cidadão de 2024 e 2025, que contaram com a participação dos pontos focais de Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), fortaleceram a integração entre as unidades descentralizadas e a Coordenação de Diálogo Cidadão (Ouvidoria e SIC), promoveram o alinhamento de boas práticas e disseminaram uma cultura de atendimento qualificado e respeito aos direitos dos usuários.

Dessa forma, o ano de 2025 pode ser caracterizado como um período de crescimento do nível de maturidade da Ouvidoria da Polícia Federal, marcado não apenas pela ampliação quantitativa de ações, mas sobretudo pela qualificação de seus instrumentos de atuação, pelo fortalecimento de sua capacidade analítica e pela transformação concreta de manifestações em melhorias reais nos serviços públicos.

A Ouvidoria reafirma-se, assim, como elemento estruturante da governança da Polícia Federal, contribuindo para uma gestão cada vez mais eficiente, transparente, responsiva e alinhada às expectativas da sociedade, em consonância com os princípios democráticos, os direitos humanos e o compromisso institucional com a excelência no atendimento ao cidadão.



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: 20 fev. 2026



- ■ ■
- ■ ■
- ■ ■
- ■ ■
- ■ ■

Marianne Pires Ewerton
Delegado de Polícia Federal
Coordenadora de Diálogo Cidadão

Almir Clementino Soares
Delegado de Polícia Federal
Ouvidor

Rômulo Telles de Oliveira
Escrivão de Polícia Federal
Analista

Rafael Santos Barauna
Estagiário da Polícia Federal

Samira Rodrigues Pereira
Estagiária da Polícia Federal