

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL**  
**EXERCÍCIO 2019**

**INTRODUÇÃO**

1. Trata-se o presente de relatório de gestão da Ouvidoria da Polícia Federal-PF relativo ao ano de 2019, em atenção ao disposto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
2. A Ouvidoria da PF, ora denominada Ouvidoria, é a instância de controle e participação social, com o fim de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário de tais serviços, seja usuário externo ou interno, por meio da interlocução com as unidades internas da PF e da análise e tratamento de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação, consoante Lei nº 13.460, de 2017 e Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
3. A Ouvidoria também atua na PF como unidade responsável pela coordenação da tramitação dos pedidos de acesso a informações relativos à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI) na PF e unidade que compõe a estrutura de integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), com o Ouvidor e seu substituto como agentes de integridade da PF, ao lado da Assessoria de Controle Interno da Polícia Federal (ACI/PF) e da Corregedoria-Geral da Polícia Federal (COGER/PF), com o fim de evitar fraudes e corrupção no âmbito da PF, por meio do tratamento de denúncias e acesso a informações.
4. Inicialmente será apresentado um breve panorama acerca da constituição da Ouvidoria da Polícia Federal e em seguida serão expostas as atividades desenvolvidas e estatísticas relativas ao ano de 2019.

**HISTÓRICO DA OUVIDORIA**

5. A Divisão de Ouvidoria (DOV/GAB/PF) foi formalmente instituída na PF por meio da Portaria nº 160, de 15 de fevereiro de 2019, do Ministro da Justiça e Segurança Pública, publicada na Seção 1 do D.O.U. nº 34, de 18/02/2019. Embora tenha surgido a partir da designação do Delegado de Polícia Federal-DPF NEY FERREIRA DE SOUZA, matrícula nº 6.313, lotado na Corregedoria-Geral (COGER/PF), por meio do Ofício nº 574/2012-GAB/DG/DPF, de 20/08/2012, endereçado ao então Ministério da Justiça (MJ), para desempenhar as funções de Ouvidor do Departamento de Polícia Federal (DPF), em atenção à publicação da Portaria nº 753, de 9 de maio de 2012, do Ministério da Justiça.

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

6. A referida portaria previa, em seu art. 6º, que os órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Justiça, que não dispusessem de unidade descentralizada de ouvidoria, delegassem competência a servidor que lhe fosse diretamente subordinado para exercer tais atribuições e apresentar proposta de criação de ouvidoria em sua estrutura; proposta esta que não foi publicada, embora entregue pelo DPF NEY por meio do Memorando nº 25/2015-Ouvidoria, de 31/07/2015, quando da apresentação do primeiro relatório de atividades da Ouvidoria da PF, relativo ao período de agosto de 2012 a 31/07/2015.
7. Em outubro de 2016, consoante Memorando nº 10022/2016-CODIS/COGER/PF, de 07/11/2016, o DPF MARCOS PAULO PIMENTEL assumiu as atividades da Ouvidoria, que passaram a ser vinculadas ao Gabinete da Polícia Federal (GAB/PF), bem como a ser realizadas concomitantemente com a responsabilidade pelo Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.
8. Em junho de 2018, esta signatária, DPF MARIANNE PIRES EWERTON, lotada no GAB/PF, passou a exercer a atividade de Ouvidor, concomitantemente com a responsabilidade pelo SIC, com nomeação formal em fevereiro de 2019.
9. No fim do ano de 2019 foi elaborada minuta com a regulamentação das atividades da Ouvidoria da PF para publicação em 2020, levando em consideração a recente legislação sobre o tema, sendo nela também revista a regulamentação das atividades do SIC, instituído na PF por meio da Portaria nº 2.970-DG/DPF, de 14 de maio de 2012, publicada no Boletim de Serviço-B.S. nº 093, de 15 de maio de 2012.
10. Há, ainda, a previsão de que a DOV/GAB/PF conste do próximo regimento interno da PF que será publicado em 2020, visto que já houve a sua instituição formal pela Portaria nº 60-MJSP, revogada pela nº 821-MJSP, de 31/10/2019.

OUVIDORIA DA POLÍCIA FEDERAL EM 2019

11. A partir de 28/02/2019, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), que integra a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, tornou-se efetivamente a plataforma única para registro de manifestações de Ouvidoria, nos termos da Instrução Normativa-IN nº 18-CGU, de 03 de dezembro de 2018, da Controladoria-Geral da União (CGU), vigente à época, revogada pela IN nº 7-CGU, 08 de maio de 2019, tendo sido desativado o e-mail outrora usado para esse fim.
12. Assim, a interlocução da Ouvidoria da PF com o público externo, no que diz respeito às manifestações tipicamente de ouvidoria, objeto do Decreto nº 9.492, de 2018, é realizada por esse sistema e a tramitação interna das manifestações entre as unidades da PF ocorre por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), não mais por e-mail.

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

13. Quanto aos pedidos de acesso a informações, suas atividades são desenvolvidas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), da CGU, que possibilita a interlocução da PF com os requerentes de informação. Eventuais pedidos de acesso a informações recebidos presencialmente ou por outra forma, quando o interlocutor não dispõe de meios para fazer o registro diretamente no sistema citado, são nele cadastrados para prosseguimento; e a tramitação interna de tais pedidos entre as unidades da PF ocorre por meio do Sistema SEI, não mais pelo antigo sistema interno denominado Sistema de Tramitação de Requerimento de Informação (STRI) nem por e-mail, que foram desativados em 2019.
14. A utilização em 2019 do Sistema e-OUV na Plataforma Fala.BR como canal de interlocução com o público externo e do Sistema SEI para tramitação interna das manifestações tipicamente de ouvidoria e dos pedidos de acesso a informações foi um grande avanço, que agilizou o trâmite e a localização dos documentos entre as unidades da PF, facilitando o cumprimento do objeto destes e observância dos prazos estipulados. No entanto, aguarda-se a implementação de várias modificações no Sistema e-OUV pela CGU para otimizar o seu manuseio, sobretudo quanto ao aspecto gerencial.
15. Consoante estatísticas extraídas da Plataforma Fala.BR (Anexo I), observa-se que a maior parte das manifestações enviadas à PF continuam sendo a respeito de dúvidas sobre procedimentos para emissão de passaportes, apesar de muitas de suas respostas já constarem do sítio da PF, que passa por constante atualização.
16. A mudança da legislação sobre armamento e a implementação do Sistema Nacional de Armas II (SINARM II) geraram dúvidas aos usuários e modificaram a sistemática de trabalho das unidades da PF, o que levou a um expressivo quantitativo de manifestações sobre o tema.
17. Persistiram várias manifestações acerca de procedimentos sobre registro migratórios (carteira de registro nacional migratório, residência, viagens de menores, documentos de viagem, regularização de multas a estrangeiros), sobretudo quanto a problemas para agendamento no Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA), situação que já está em tratamento pela Divisão de Registro Migratório (DRM/CGPI/DIREX/PF).
18. Podem ser destacadas, ainda, a existência de manifestações acerca dos serviços de produtos químicos, certidão de antecedentes e segurança privada.
19. Ainda recebemos pela Plataforma Fala.BR várias notícias de crime que não se enquadram no conceito de denúncia de ouvidoria, mas apenas se referiam a crimes de atribuição da PF, as quais foram redirecionadas à Corregedoria-Geral (COGER/PF) ou às Superintendências (SR) para análise e providências, quando apresentavam um mínimo de plausibilidade; sendo informado ao noticiante para buscar a Polícia Civil, quando não se tratava de atribuição da PF.

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

20. Os elogios foram enviados à Chefia do servidor ou da unidade elogiada para conhecimento e ciência do servidor elogiado, quando cabível.
21. As sugestões e propostas de simplificação foram encaminhadas às unidades responsáveis, sendo comunicados os manifestantes acerca das providências adotadas.
22. Na presente data, todas as manifestações abertas na Plataforma Fala.BR já foram tratadas pela DOV/GAB/PF, estando algumas no aguardo de informações por parte das unidades da PF responsáveis pelo tema para resposta conclusiva ao manifestante.
23. No que tange à transparência passiva, os dados extraídos do Sistema e-SIC (Anexo II) mostram o quantitativo de pedidos de acesso a informações e recursos registrados em 2019. Houve um aumento significativo em relação ao ano de 2018.
24. A participação no controle dos prazos pela autoridade de monitoramento prevista no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, que é o Diretor de Inteligência Policial (DIP/PF) no âmbito da PF, nos termos da Portaria nº 5.287-DG/DPF, de 13 de abril de 2015, publicada no B.S. nº 070, de 14/05/2015, auxiliou bastante no cumprimento dos prazos pelas unidades respondentes.
25. Continua-se buscando o envio de respostas mais claras e fundamentadas, tanto nos pedidos de acesso a informações, como nas manifestações de ouvidoria, a fim de assegurar a credibilidade do órgão, com a divulgação de ações de capacitação ao efetivo que trata do tema.
26. Consoante já abordado, em fevereiro de 2019, houve a designação formal desta signatária como Chefe da Ouvidoria da PF e, em fevereiro de 2019, a unidade foi formalmente constituída por portaria do MJSP. Porém, ainda não houve o incremento de recursos humanos para fins do efetivo e melhor cumprimento das atividades da Ouvidoria, que foram ampliadas quando ela tornou-se o canal único para o recebimento e tratamento das manifestações de usuários de serviço público, nos termos do inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, de forma que outras unidades da PF que recebiam essas manifestações devam fazer o redirecionamentos destas para cá. Os servidores lotados na Ouvidoria da PF continuam sendo 03 (três): 1 (um) DPF, 1 (um) APF e 1 (um) AADM. Aliado a esses servidores, havia mais 5 (cinco) estagiários que se conseguiu disponibilizar para Ouvidoria, mas que foram desligados em razão do encerramento do contrato da PF com a empresa agente de integração do estágio.
27. Enquanto não há a lotação de um número maior de servidores nem a contratação de novos estagiários, para desenvolvimento de suas atividades, a Ouvidoria conta com o apoio de servidores de outras unidades da PF em missão, o que é assegurado pelo GAB/PF. Embora esse não seja o cenário ideal, haja vista que tais servidores são constantemente substituídos e há um lapso temporal despendido pelos servidores lotados nesta unidade e por aqueles que chegam

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

em missão, para ensinamento e aprendizagem do serviço, tal recurso faz com que nossas atividades permaneçam em dia e cumpramos nossas obrigações.

28. Porém, ainda é necessária a intensificação de ações para estruturação da unidade, com o fomento de recursos humanos de servidores efetivos do órgão, e, por consequência, de recursos materiais, a fim de possibilitar o cumprimento, em sua completude, das atribuições precípuas de ouvidoria, previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, e das demais atribuições previstas no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 2019, que são:

*Lei nº 13.460, de 26/06/2017:*

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

*Decreto nº 9.492, de 05/09/2018:*

*Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;*

*II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;*

*III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;*

*IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;*

*V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;*

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

*VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.*

*Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.*

29. Além das atribuições citadas, a Ouvidoria da PF também desenvolve atividades relacionadas ao SIC, consoante já explanado, previstas no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16, de maio de 2012:

*Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:*

*I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;*

*II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e*

*III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.*

*Parágrafo único. Compete ao SIC:*

*I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;*

*II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e*

*III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.*

30. No ano de 2019, coube, ainda, à Ouvidoria fomentar ações de capacitação para o tratamento de manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso a informações, conscientização quanto à importância de divulgação de informações como transparência ativa e quanto à missão da Ouvidoria para efetiva promoção da democracia e efetividade dos direitos humanos, bem como para melhoria da gestão da PF.

31. A Ouvidoria, em parceria com a Diretoria de Inteligência Policial (DIP/PF) e com o Núcleo de Segurança e Credenciamento do Departamento de Segurança da Informação e Comunicações (NSC/DSIC/GSI/PR), promoveu a realização de Palestra sobre o tratamento de informações sigilosas para os representantes do SIC que atuam no Distrito Federal (DF). Ademais, divulgou às Diretorias e Superintendências da PF, para realização pelos representantes do SIC, o Curso ACESSO À INFORMAÇÃO, na modalidade a distância, que possui como convidada a Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) e como certificadora a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), bem como divulgou sítio com informações relevantes para tratamento do tema.

32. Solicitou-se ao GAB/PF a efetiva implementação das orientações para divulgação de transparência ativa pelas unidades da PF, com a definição de rotinas,

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

controles e responsabilidades, o que culminou no Grupo de Trabalho (GT) instituído pela Portaria nº 9653-DG/PF, de 24 de abril de 2019, publicada no B.S. nº 80, de 26/4/2019, com a participação ativa desta Ouvidoria e com o objetivo de elaborar ato normativo para estabelecer diretrizes para divulgação de transparência ativa e criação de plano de dados abertos na PF. O GT já foi concluído, sendo aguardada a publicação da portaria elaborada.

33. No que diz respeito ao tratamento das manifestações tipicamente de ouvidoria, solicitou-se a todos os servidores que iniciassem a sua atuação na DOV/GAB/PF que realizassem o Curso GESTÃO EM OUVIDORIA ou lessem o material relacionado, prosseguindo com os demais cursos na área, todos disponíveis na modalidade a distância, com a OGU/CGU como conteudista e a ENAP como certificadora.
34. Elaborou-se cartilha para orientação dos estagiários que atuassem na Ouvidoria e tutorial sobre as atividades desenvolvidas ainda em fase homologação.
35. A Ouvidoria presidiu e concluiu GT, instituído pela Portaria nº 9544-DG/PF, de 3 de abril de 2019, publicada no B.S. nº 66, de 5/4/2019, com o fim de estabelecer diretrizes para a implementação de canal de comunicação para apresentação de notícias de crimes no sítio da PF, de forma a facilitar a comunicação com o público externo e deixar clara a distinção entre as denúncias a serem recebidas pela Ouvidoria (quando envolvem a prática de ilícitos e irregularidades relativas a serviços e servidores da PF) e as “denúncias” que são notícias de crime de atribuição da PF. No momento aguarda-se a implementação do referido canal no sítio da PF pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF).
36. Elaborou-se, no fim do ano, minuta de portaria com a regulamentação das atividades de Ouvidoria e nova regulamentação das atividades do SIC na PF, que se pretende publicar em 2020.
37. Com relação à supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviço público oferecido pela PF, nos termos do parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 2018, além do acompanhamento de tais serviços por meio do tratamento das manifestações recebidas relacionadas, a Ouvidoria ao longo do ano orientou as unidades quanto ao cumprimento de diversas legislações sobre o tema, melhoria das informações no sítio da PF e no Portal de Serviços do Governo Federal, os quais foram atualizados, com primazia pela facilitação do acesso a informações pelo usuário.
38. No fim de 2019, iniciou-se novo levantamento acerca de todos os serviços disponibilizados ao público e do cumprimento efetivo de dispositivos de normativos relacionados para fins de atendimento pelas unidades, o que abrangeu, ainda, a solicitação para atualização das cartas de serviços ao usuário do serviço público da PF e verificação da implementação das pesquisas de satisfação.

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

39. A ideia é que em 2020 consigamos implementar em todos os serviços os dispositivos normativos que garantam melhor acessibilidade aos serviços oferecidos pela PF, com maior e eficaz participação dos usuários, bem como verificação de suas necessidades.
40. No entanto, para acompanhamento de tais providências relativas à prestação dos serviços ofertados pela PF e garantia de sua efetividade, é imprescindível a melhor estruturação da Ouvidoria, a fim de que, além de orientar, possamos também verificar o cumprimento das orientações pelas unidades e fazer gestões para tentar auxiliá-las na implementação destas.

DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA PF

41. Na planilha anexa, enviada pela Diretoria Executiva (DIREX/PF), seguem informações acerca dos serviços ofertados pela PF (ANEXO III).
42. Cabe, ainda, transcrever os esclarecimentos prestados pela DIREX/PF acerca dos serviços discriminados na planilha citada:

*Esclareço que a participação do cidadão nos processos decisórios relacionados aos serviços prestados pela DIREX vem se constituindo como mecanismo a ser sempre ampliado visando à participação da sociedade, observando sempre suas sugestões, porém sempre levando em consideração as limitações inerentes do poder público; (...) e, quanto (...) as medidas adotadas visando garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações são, no que tange à Diretoria Executiva, passa pelo aprimoramento do processo de obtenção do serviço pelo cidadão com a manutenção preditivas dos equipamentos de suporte assim como dos sistemas disponibilizados, sempre em obediência ao que determina a legislação específica.*

*Por oportuno importa esclarecer que o volume de solicitações referente aos serviços "Naturalizar-se brasileiro", "Obter a igualdade de direitos para cidadão português", "Obter autorização de residência e carteira de registro migratório", "Registrar-se como estrangeiro no Brasil", "Ser reconhecido como apátrida" e "Solicitar refúgio" não foi informado tendo em vista a impossibilidade de extração da informação via SISMIGRA sendo necessário a solicitação da mineração via BI CGPI que, por conta do excesso de demanda oriunda principalmente deste ATEC/DIREX (SIC, Relatório Gerencial, Relatório de Gestão, Relatório de Ouvidoria) não foi possível atender até o presente momento.*

*Outrossim, informo também que por iniciativa deste ATEC/DIREX foi iniciado no GEPNET2 o "Projeto Carta de Serviços da DIREX" que visa a publicação, no âmbito desta Diretoria da carta dos serviços oferecidos ao cidadão planificando desta forma o entendimento do tema e facilitando a obtenção das informações.*

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

CONCLUSÃO

43. Diante do exposto, é possível observar os grandes avanços obtidos pela Ouvidoria da PF em 2019 para promoção da democracia e a efetividade de direitos humanos no âmbito da PF, por meio da mediação de conflitos, do reconhecimento do outro como sujeito de direitos e de sua atuação como uma instância de controle e participação social, em que pese as dificuldades identificadas para cumprimento de suas funções em sua completude. Pretende-se, com o apoio GAB/PF, que no ano de 2020 sejam verificados ainda maiores progressos para a melhoria da gestão da PF e da satisfação dos usuários dos serviços por ela ofertados, contribuindo a Ouvidoria, com mais vigor, para sedimentar o papel da PF como uma polícia democrática e cidadã, respeitadora dos direitos humanos.

44. Assim, à consideração do Senhor Diretor-Geral.

Brasília, 14 de janeiro de 2020.

**MARIANNE PIRES EWERTON**  
Delegada de Polícia Federal  
Ouvidora da Polícia Federal  
DOV/GAB/PF

Anexo I: estatísticas 2019 do Sistema Fala.BR.

Anexo II: estatísticas 2019 do Sistema e-SIC.

Anexo III: planilha da DIREX/PF sobre os serviços ofertados pela PF.