



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO
SERVIÇO DE OUVIDORIA
PRF 2024



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

DIRETOR-GERAL DA PRF
ANTÔNIO FERNANDO OLIVEIRA

DIRETOR EXECUTIVO
ALBERTO RAPOSO NETO

CHEFE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA
MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO

EQUIPE TÉCNICA DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO

MILENA VASQUES SEREJO FRACARO

JOSÉ MAURICIO DE SÁ PEREIRA

ALEX MOREIRA LOPES

DOVERCINO NETO

NATHALIE REGINA MORAES

RENATA ALVES DA SILVA

Sumário

Apresentação	4
Relatório de Gestão	4
Força de trabalho	5
Manifestações	5
Principais tipos e motivos das manifestações	6
Problemas recorrentes e soluções adotadas	7
Ações consideradas exitosas	7
Informações sobre os serviços avaliados	9
Carta de serviços	9

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria PRF atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos. O principal meio de contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>).

Além do Fala.BR, a Ouvidoria da PRF recebe ainda, e-mails, documentos via protocolo, os quais são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

RELATÓRIO DE GESTÃO

A Ouvidoria da PRF, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 60 da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I. informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III. análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV. a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V. ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- VI. informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e
- VII. informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

Além disso, o relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho do Serviço de Ouvidoria da PRF é composta por 5 (cinco) servidores, Policiais Rodoviários Federais, e 2 (duas) colaboradoras, terceirizadas.

MANIFESTAÇÕES

Primeiramente, é importante destacar que as manifestações não recebidas diretamente pelo Fala.Br, como, carta, e-mail e protocolo, são inseridas na Plataforma pela Ouvidoria, em cumprimento ao inciso II do artigo 10 da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade.

Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR, assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, através do link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

A tabela abaixo apresenta a evolução, de 2023 e 2024, do quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da PRF:

ANO	MANIFESTAÇÕES
2023	4882
2024	4623

Observa-se que houve uma diminuição de aproximadamente 5% na quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria quando comparado ao ano de 2023.



Figura 1: Dados das demandas recebidas no ano de 2023

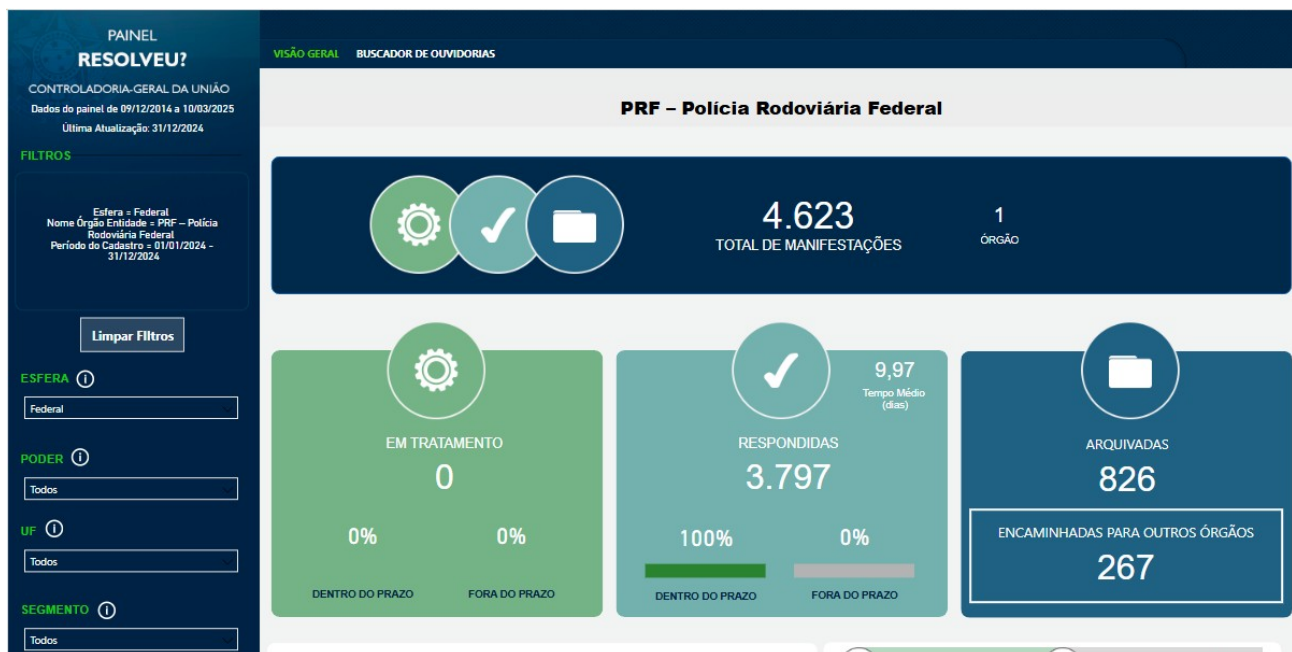


Figura 2: Dados das demandas recebidas em 2024

Das 4.623 manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2024, 826 foram arquivadas, conforme tabela abaixo:

Motivo do Arquivamento	Qtd Manifestações Arquivadas
Duplicidade de manifestação	362
Falta de clareza / insuficiência de dados	343
Manifestação imprópria/inadequada	60
Perda de objeto	44
Ausência de competência	12
Falta de urbanidade	5

As demais manifestações (3.797) foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 9,97 dias, bem abaixo dos 30 dias, prorrogáveis por mais 30, estabelecidos pela lei nº 13.460/17.

Quando comparado ao ano de 2023, que teve como tempo médio de resposta 14,15 dias, observou-se uma redução de aproximadamente 30% no tempo médio de resposta anual.

PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Na imagem abaixo, pode-se observar a distribuição das manifestações de Ouvidoria recebidas em 2024, conforme tipo (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Simplifique). Elas estão relacionadas principalmente aos serviços prestados referente às multas, aplicação de restrições administrativas em veículos e falta de urbanidade na abordagem policial.

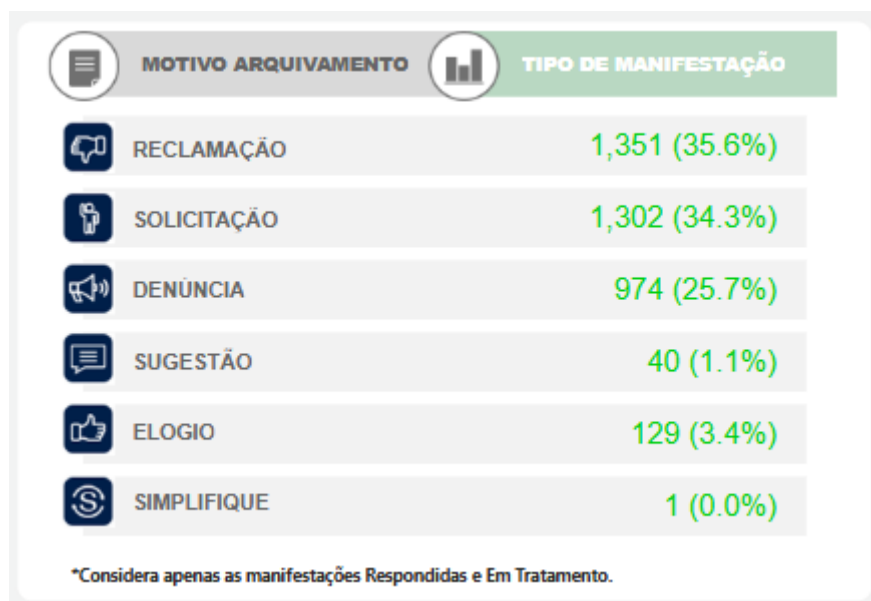


Figura 3: Tipos de Manifestação

Elas são encaminhadas às áreas responsáveis e poderão compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras.

PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria observou a necessidade de gerar relatórios mais fidedígnos, a fim de gerar informações úteis para a tomada de decisão pela alta gestão, para isso, passou a controlar mais ativamente a classificação das demandas recebidas, alterando-as se necessário. Também criou sub-assuntos, a fim de detalhar melhor o assunto da manifestação; passou a usar a ferramenta “Tag” para informar para qual setor da PRF a demanda foi encaminhada, facilitando a identificação das áreas mais demandadas.

A Ouvidoria também fez a identificação das demandas com temas reiterados, criando um repositório com respostas prontas para essas demandas, essa ação tornou as respostas mais eficientes e padronizadas. Essa padronização de respostas às demandas reiteradas serviu de base para atualização da página “perguntas frequentes” no portal da PRF.

AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS

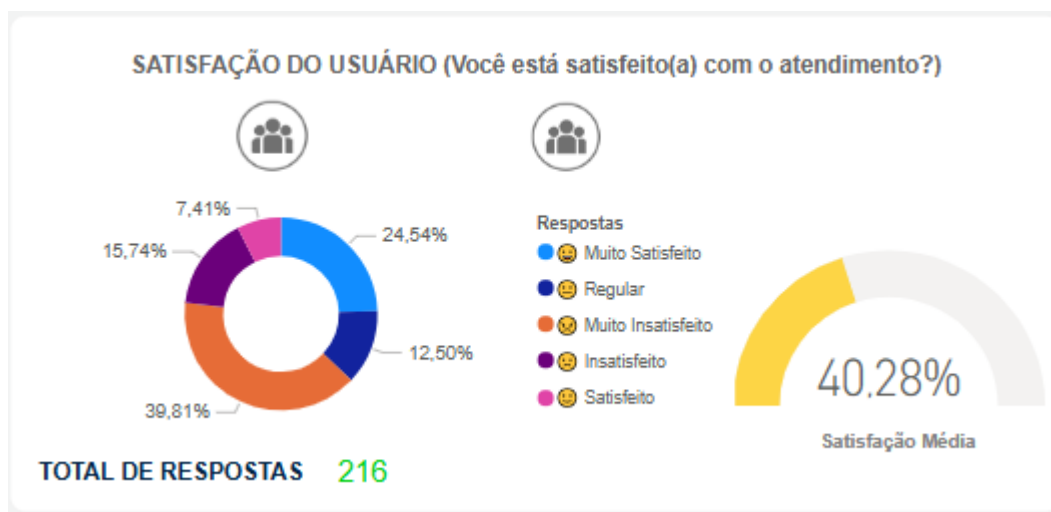
Além das ações já descritas no tópico anterior, a Ouvidoria contribuiu para a implementação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação. Elaborado pela Coordenação-Geral de Direitos Humanos (CGDH) da PRF, para promover o respeito no ambiente de trabalho. Esse plano atua em 5 eixos, prevenção, acolhimento, denúncia, correição e governança, ele também estabelece protocolos e ações para que as vítimas façam as denúncias e sejam acolhidas, e está alinhado ao plano nacional desenvolvido na Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, desde julho de 2024.

As principais dificuldades encontradas nas ações desenvolvidas pela Ouvidoria estão relacionadas ao

efetivo insuficiente, sendo um desafio implementar projetos e ações estando a força de trabalho já comprometida com as demandas ordinárias.

INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS

O gráfico abaixo traz informações sobre as avaliações dos usuários aos serviços prestados, importa destacar que a PRF é um órgão cujas atribuições, muitas vezes, implicam em autuações e medidas administrativas contrárias aos interesses dos administrados, sendo a maioria deles objeto de manifestação de ouvidoria. Isso reflete de forma negativa nos índices de satisfação dos usuários.



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário é uma publicação derivada do planejamento estratégico. Nela estão descritos os serviços por meio dos quais a PRF cumpre sua missão, além de estabelecer um acordo de qualidade para prestação desses serviços, por meio da declaração de formas, prazos e metas de atendimento.

A PRF compromete-se a manter prontidão ininterrupta, entregar serviços com excelência e garantir que, nos pontos onde estiver presente, a sociedade esteja segura.

A portaria que atualiza a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Polícia Rodoviária Federal (PRF) pode ser consultada através do link: [Portaria DG/PRF nº 752, de 11 de agosto de 2022](#).