



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO
SERVIÇO DE
OUVIDORIA PRF 2025



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

PRISCILA MARA PAIVA DE
OLIVEIRA

ALEX MOREIRA LOPES

RENATA ALVES DA SILVA

NAYARA VASSALO PEREIRA

SUMÁRIO

1. Apresentação
 2. Relatório de Gestão
 3. Força de Trabalho
 4. Manifestações
 - 4.1 Tratamento das manifestações
 - 4.2 Motivos de arquivamento
 5. Principais tipos e motivos das manifestações
 6. Principais assuntos das manifestações
 7. Problemas recorrentes e soluções adotadas
 8. Ações consideradas exitosas
 9. Dificuldades e propostas de melhoria
 10. Informações sobre os serviços avaliados
 11. Carta de Serviços
-

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal atua como canal de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo a participação social e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, bem como por outros canais institucionais, são recebidas e tratadas manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação.

2. RELATÓRIO DE GESTÃO

A Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e art. 60 da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025.

O presente relatório consolida as informações relativas às manifestações recebidas, bem como apresenta análise gerencial dos dados, identificação de problemas recorrentes, ações adotadas e propostas de melhoria.

3. FORÇA DE TRABALHO

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

No exercício de 2025, houve alteração parcial na composição da equipe. Ressalta-se que, apesar das substituições ocorridas, a estrutura quantitativa da equipe foi mantida, não havendo ampliação do efetivo.

4. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2025, a Ouvidoria da PRF recebeu **5.560 manifestações**, em comparação com **4.623 em 2024**, representando um aumento aproximado de **20%** no volume de demandas.

Esse crescimento evidencia maior utilização dos canais de ouvidoria pela sociedade, bem como maior visibilidade institucional da PRF.

4.1 Tratamento das manifestações

Do total de manifestações recebidas:

- **4.712 foram respondidas**
- **846 foram arquivadas**
- **289 foram encaminhadas a outros órgãos**
- **2 permaneciam em tratamento**

O tempo médio de resposta foi de **12,3 dias**, mantendo-se significativamente abaixo do prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30.

Observa-se que **99,8% das manifestações foram respondidas dentro do prazo**, demonstrando elevado nível de eficiência operacional.

Em comparação com 2024, houve aumento no tempo médio de resposta (9,97 dias), contudo, o indicador permanece em patamar satisfatório.

4.2 Motivos de arquivamento

Das manifestações arquivadas, destacam-se os seguintes motivos:

- Falta de clareza ou insuficiência de dados: **442**
- Duplicidade de manifestação: **228**
- Manifestação imprópria/inadequada: **93**
- Ausência de competência: **67**
- Perda de objeto: **9**
- Falta de urbanidade: **7**

Observa-se que a principal causa de arquivamento está relacionada à insuficiência de dados, indicando a necessidade de aprimoramento na orientação ao cidadão quanto ao correto preenchimento das manifestações.

Destaca-se que, embora seja utilizada a funcionalidade de solicitação de complementação de informações por meio da plataforma Fala.BR, parcela significativa dessas demandas não é complementada pelos manifestantes, o que resulta no arquivamento automático das manifestações.

Adicionalmente, em casos de manifestações registradas de forma anônima, nem sempre é possível realizar o pedido de complementação, o que limita a capacidade de instrução adequada da demanda.

Verifica-se, ainda, a ocorrência de manifestações desprovidas de conteúdo mínimo ou de elementos que permitam a sua análise, caracterizando, em alguns casos, registros incompatíveis com a finalidade do canal de ouvidoria.

A duplicidade de manifestações também se apresenta como fator relevante, sugerindo dificuldades no acompanhamento das demandas por parte dos usuários.

5. PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas em 2025 concentraram-se majoritariamente nos seguintes tipos:

- Solicitações
- Reclamações
- Denúncias

Esse padrão é compatível com a natureza da atuação institucional da PRF, cujas atividades impactam diretamente os usuários.

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise temática das manifestações evidencia concentração nos seguintes assuntos:

- Multas
- Normas e fiscalização
- Conduta ética e irregularidades de servidores
- Fiscalização do Estado
- Serviços públicos
- Denúncias de crime
- Transparência e acesso à informação
- Atendimento
- Tecnologia da informação e sistemas
- Compras públicas

Destaca-se a predominância de manifestações relacionadas à atividade finalística da PRF, especialmente no que se refere à fiscalização e aplicação de medidas administrativas.

Em relação ao exercício de 2024, observa-se a manutenção do padrão dos principais temas, indicando estabilidade no perfil das demandas.

A análise dos assuntos recorrentes permite identificar padrões de demanda diretamente relacionados à atividade finalística da PRF, especialmente no que se refere à fiscalização e aplicação de penalidades.

Verifica-se que o aumento do volume de manifestações está associado, principalmente, à ampliação da fiscalização e à maior utilização dos canais digitais de participação social.

Adicionalmente, observa-se que temas relacionados a multas e conduta de servidores apresentam maior sensibilidade junto aos usuários, impactando diretamente a percepção de qualidade do serviço prestado.

Esses elementos reforçam a necessidade de atuação preventiva e educativa, bem como o aprimoramento da comunicação institucional.

7. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Entre os principais problemas identificados ao longo de 2025, destacam-se:

- Limitação da força de trabalho diante do aumento do volume de demandas
- Elevado número de manifestações com dados insuficientes
- Ocorrência de manifestações duplicadas
- Dependência das áreas finalísticas para resposta
- Índice de satisfação moderado dos usuários

Em resposta a esses desafios, a Ouvidoria adotou as seguintes medidas:

- Aperfeiçoamento da triagem e classificação das manifestações
 - Padronização de respostas para demandas recorrentes
 - Utilização de ferramentas de categorização e rastreamento
 - Monitoramento mais rigoroso dos prazos de resposta
 - Análise sistemática dos temas mais recorrentes
 - Fortalecimento da interlocução com as áreas responsáveis
-

8. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS

Entre as ações consideradas exitosas, destacam-se:

- Manutenção de alto índice de respostas dentro do prazo (**99,8%**)
- Elevada taxa de resolutividade (**97,51%**)
- Consolidação de mecanismos de padronização e eficiência no tratamento das demandas
- Aprimoramento da análise gerencial das manifestações

Tais resultados evidenciam o esforço da Ouvidoria em manter níveis satisfatórios de desempenho, mesmo diante do aumento significativo no volume de demandas e da manutenção do quadro de pessoal.

Ressalta-se, contudo, que a continuidade desse cenário, associada à limitação da força de trabalho, pode impactar a capacidade da unidade de implementar medidas estruturantes voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

9. DIFICULDADES E PROPOSTAS DE MELHORIA

A principal dificuldade enfrentada pela unidade refere-se à limitação do efetivo disponível, especialmente diante do aumento do volume de manifestações recebidas. Ademais, a qualidade das manifestações ainda representa desafio relevante, em razão da recorrente insuficiência de informações para adequada análise e tratamento.

Com vistas ao enfrentamento dessas questões, foram definidas as seguintes ações estruturantes:

Problema identificado	Ação proposta	Unidade responsável	Prazo estimado
Limitação da força de trabalho	Proposição de ampliação do efetivo	Direção-Geral / Ouvidoria	2º semestre de 2026
Baixa qualidade das manifestações	Intensificação de ações de orientação ao cidadão	Ouvidoria	3º trimestre de 2026
Duplicidade de manifestações	Aprimoramento dos mecanismos de triagem e comunicação com usuários	Ouvidoria	2º trimestre de 2026
Dependência de áreas finalísticas	Estabelecimento de fluxos e prazos internos mais rígidos	Ouvidoria + Áreas técnicas	2º semestre de 2026
Índice de satisfação moderado	Monitoramento contínuo e ações de melhoria no atendimento	Ouvidoria	Contínuo

10. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS

A avaliação dos serviços públicos prestados pela Polícia Rodoviária Federal foi realizada com base nos dados de pesquisa de satisfação dos usuários coletados por meio da Plataforma Fala.BR, conforme metodologia padronizada do Governo Federal.

No exercício de 2025, foram registradas 266 avaliações, resultando em índice de satisfação de 40,98%.

A metodologia adotada consiste na coleta voluntária de avaliações ao término do tratamento das manifestações, considerando critérios como qualidade da resposta, clareza das informações prestadas e percepção de resolutividade.

A análise dos dados evidencia que:

- O índice de satisfação mantém-se estável em relação ao exercício anterior;
- Há impacto direto do tipo de manifestação na percepção do usuário, especialmente em casos relacionados à aplicação de medidas administrativas;
- Demandas envolvendo fiscalização e autuações tendem a apresentar menor índice de satisfação.

Os principais serviços avaliados concentram-se em:

- Atendimento a manifestações relacionadas à fiscalização de trânsito;
- Esclarecimentos sobre multas e penalidades;
- Atendimento geral ao cidadão por meio da Ouvidoria.

Como resultado da avaliação realizada, foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- Aprimoramento da clareza e objetividade das respostas;
- Redução do tempo de tramitação interna das demandas;
- Maior padronização das respostas fornecidas pelas áreas técnicas.

Em decorrência dessas análises, foram implementadas ou planejadas as seguintes ações:

- Revisão de modelos de resposta padrão;

- Intensificação do monitoramento dos prazos internos;
- Ampliação da interlocução com as áreas responsáveis pelas respostas.

11. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário da Polícia Rodoviária Federal foi mantida atualizada ao longo do exercício de 2025, com o objetivo de garantir a transparência das informações relativas aos serviços prestados.

A Ouvidoria atuou de forma articulada com as áreas responsáveis pela prestação de serviços, promovendo:

- Monitoramento das informações constantes na Carta de Serviços;
- Verificação da adequação da linguagem e da clareza das informações disponibilizadas;
- Identificação de necessidades de atualização com base nas manifestações recebidas.

As manifestações registradas na Plataforma Fala.BR foram utilizadas como insumo para identificar eventuais inconsistências ou oportunidades de melhoria na descrição dos serviços.

A revisão periódica das informações contribuiu para o aprimoramento da qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão, fortalecendo a transparência e o acesso aos serviços públicos.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal referente ao exercício de 2025 evidencia o esforço contínuo da unidade na promoção da transparência, no fortalecimento da participação social e no aprimoramento dos serviços públicos prestados.

Os dados apresentados demonstram a ampliação da demanda por parte da sociedade, acompanhada da manutenção de elevados índices de resolutividade e cumprimento de prazos, mesmo diante de limitações estruturais.

As análises realizadas permitem identificar oportunidades de melhoria, especialmente no que se refere à qualificação das manifestações recebidas, à otimização dos fluxos internos e ao fortalecimento da integração com as áreas finalísticas.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com o aperfeiçoamento contínuo de suas atividades, buscando consolidar-se como instrumento estratégico de gestão, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pela Polícia Rodoviária Federal e para o fortalecimento da confiança da sociedade na instituição.