



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
POLICIA RODOVIÁRIA FEDERAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
OVIDORIA NACIONAL PRF  
2022**



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL**

**DIRETOR-GERAL DA PRF  
ANTÔNIO FERNANDO SOUZA OLIVEIRA**

**CORREGEDORIA-GERAL E CONTROLE INTERNO  
VINICIUS BEHRMANN BENTO**

**OUVIDORA NACIONAL  
MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO**

**EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA**

SELMA CEZAR DIAS

MILENA VASQUES SEREJO FRACARO

JOSE MAURICIO DE SÁ PEREIRA

ALEX MOREIRA LOPES

NATHALIE REGINA MORAES

RENATA ALVES DA SILVA

## **CONTEÚDO**

<b>Apresentação...</b>	<b>4</b>
<b>Força de trabalho...</b>	<b>4</b>
<b>Atendimentos .....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações .....</b>	<b>5</b>
<b>Pontos recorrentes das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>Serviço de Informação ao Cidadão.....</b>	<b>8</b>
<b>Dados de atuação do SIC PRF .....</b>	<b>9</b>
<b>Dos pedidos .....</b>	<b>9</b>
<b>Atendimento das demandas .....</b>	<b>11</b>
<b>Dos solicitantes .....</b>	<b>12</b>
<b>Dos recursos.....</b>	<b>14</b>
<b>Transparência ativa... .....</b>	<b>14</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

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 2022.

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 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## **2. FORÇA DE TRABALHO**

A força de trabalho da PRF é composta por 4 servidores policiais e duas colaboradoras terceirizadas, sendo que dentre estes, um ocupa o cargo de Ouvidor Nacional.

## **3. ATENDIMENTOS**

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 contato entre os usuários de serviços públicos e a PRF ocorre através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria PRF recebe ainda, e-mails e documentos via protocolo, que 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.

No de 2022, foram realizados atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da Ouvidoria/PRF.

Por outro lado, através da Plataforma Fala.BR foram recebidas 4.873 manifestações de ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação), cujo detalhamento das informações serão abordados em outro tópico deste Relatório.

#### **4. MANIFESTAÇÕES**

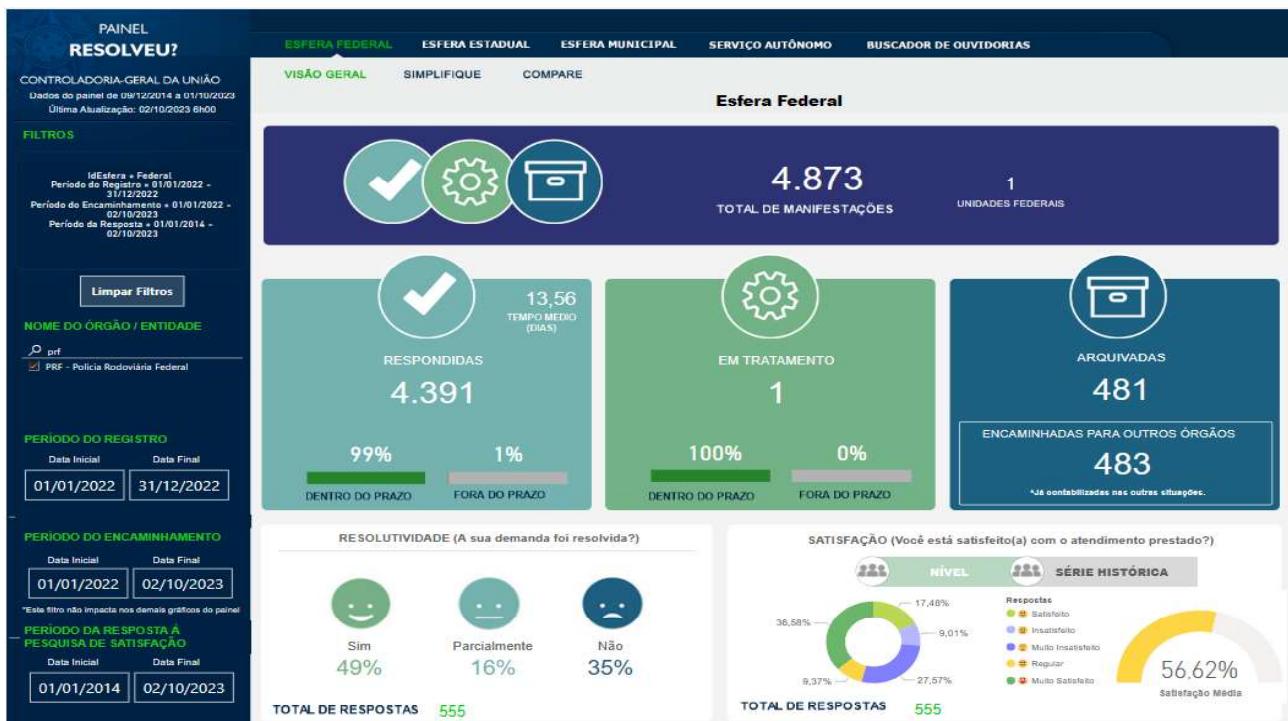
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria PRF por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe, em cumprimento ao inciso I do artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

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 <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Na tabela abaixo apresenta a evolução, de 2020 e 2021, do quantitativo de manifestações recebidas Ouvidoria PRF:

ANO	MANIFESTAÇÕES
2021	6.022
2022	4.873

Observa-se que houve uma diminuição na quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria quando comparado ao ano de 2021.



Das manifestações recebidas pela Ouvidoria PRF em 2022, do total de 4.873 manifestações, 481 foram arquivadas, por duplicidade ou falta de clareza na descrição dos fatos e automaticamente por ausência de complementação pelo usuário, 4.391, recebendo tratamento, sendo analisadas e encaminhadas para adoção de providências e, 1, em tratamento.



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria PRF em 2022, é a reclamação, com 39,2% do total, logo depois a solicitação com 32,9%. A comunicação que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais, representam, cerca de 12,4% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade de usuários de serviços públicos que prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.



Verifica-se na imagem acima que a Diretoria de Operações recebeu aproximadamente 50% do total das manifestações para tratamento. Essas manifestações estão relacionadas principalmente aos serviços prestados referente a multas aplicadas pela PRF. Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas responsáveis e poderão compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria PRF, no que tange ao prazo de resposta, obteve um tempo médio de resposta de 13,56 dias.

No ano de 2022, 1% das manifestações foi respondida fora do prazo, mesmo percentual verificado no ano anterior.

## **5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES**

Reclamações relacionadas a multas e restrições administrativas impostas pela PRF

Reclamações referente a falta de urbanidade durante a abordagem policial;

As manifestações apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:

<b>TIPO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
RECLAMAÇÃO	1.723	39,2%
SOLICITAÇÃO	1.445	32,9%
DENÚNCIA	425	9,7%
SUGESTÃO	46	1,0%
ELOGIO	209	4,8%
SIMPLIFIQUE	1	0,0%
COMUNICAÇÃO	543	12,4%
<b>TOTAL*</b>	<b>4.392 4.873</b>	<b>100% 100%</b>

**\*As 481 demandas arquivadas não foram computadas**

Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe às manifestações encaminhadas, será implementado projeto específico ao longo do ano de 2023, em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, sendo realizada pelos próprios analistas da equipe, que avaliarão os trabalhos dos colegas de modo a permitir uma melhoria na qualidade das respostas.

No presente ano, a ouvidoria iniciou um plano de ação e, entre seus objetivos, está a implementação do tratamento e encaminhamento das demandas diretamente pela plataforma FalaBR, a previsão é que até dezembro de 2023 todas as denúncias e comunicações sejam tratadas diretamente pela plataforma, e em 2024, garantindo-se a segurança e rastreabilidade devidas. Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria da PRF continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.

## **6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Além de possibilitar o controle social sobre as ações institucionais e os atos praticados pelos servidores, a transparéncia também colabora para o fortalecimento da cidadania, valorizando o cidadão a quem os serviços públicos são destinados e que custeiam a máquina pública com seus impostos. Esse estímulo ao cidadão para acompanhar as ações estatais, seus resultados e custos termina por alimentar um círculo virtuoso, mantendo os servidores públicos mais conscientes e atentos no exercício de seu dever público.

O SIC atende aos normativos e transparência e acesso à informação. A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada no poder executivo pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, vem na tentativa de consolidar no Estado brasileiro a transparência dos atos públicos, bem como o dispositivo previsto na constituição federal no seu art. 5.

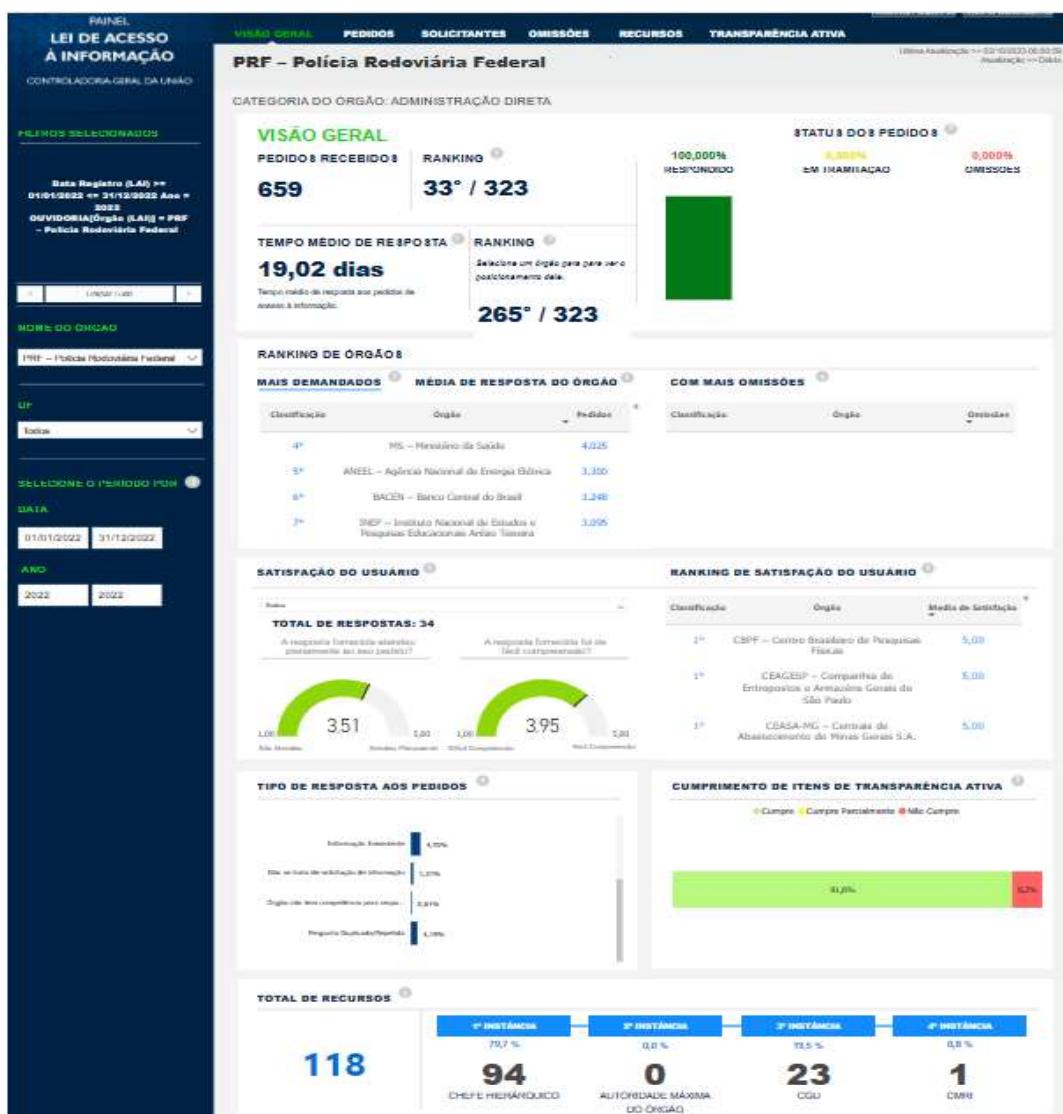
Em linha com as competências desempenhadas pelo órgão central e pela Ouvidoria-Geral do MJSP exercemos atribuições semelhantes no sentido de acolher manifestações e solicitações de acesso a informações bem como de adotar as medidas necessárias para garantir a resposta ao requerente dentro do prazo legal.

## 7. DADOS DA ATUAÇÃO DO SIC PRF

### 7.1 DOS PEDIDOS

Todos os pedidos de acesso a informação que são trabalhados no SIC são inseridos no sistema Fala BR que filtra os dados e nos disponibiliza as informações gerenciais por meio do painel CGU, acessível pelo link <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Todos os dados obtidos neste relatório são do Painéis CGU. GOV. BR.



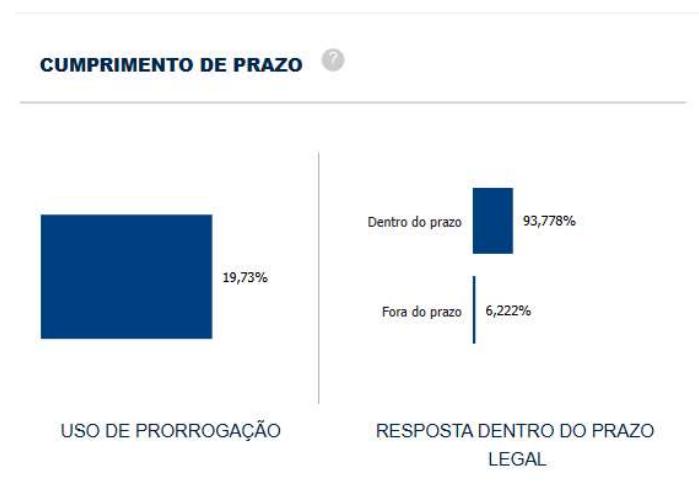
Em 2022 foram registrados um total de 659 pedidos de acesso a informação. Uma redução de aproximadamente 2% em relação aos de 2021, quando foram computados 675 pedidos. Pela quantidade de pedidos estamos na 33º colocação no Ranking no qual participam 323 órgãos e entidades.



O tempo médio de atendimento das solicitações foi de 19,02 dias. Ressalta-se que esse período é inferior aos vinte dias determinados na LAI.

A área mais demandada continua sendo a Diretoria de Operações, com solicitações referentes a dados estatísticos.

O SIC PRF prorrogou o prazo de atendimento da demanda em 19,73% dos pedidos e respondeu fora do prazo em 6,22% dos pedidos.



## **1.1 ATENDIMENTO DAS DEMANDAS:**

Dos pedidos de informação respondidos pelo SIC/PRF, o acesso foi concedido à maioria das solicitações, em 432 casos, o que corresponde a 65,55% dos pedidos. Dos não atendidos temos os seguintes casos:

- 20,55% correspondiam a solicitações de dados pessoais;
- 1,37% correspondiam a solicitações de Informações Sigilosas classificadas conforme a Lei;
- 6,85% correspondiam a solicitações de informações sigilosas de acordo com legislação específica
- 41,10% correspondiam a solicitações de desproporcional ou desarrazoado;
- 0% correspondiam a solicitações que exigiam tratamento adicional de dados;
- 21,92 % correspondiam a solicitações de pedidos genéricos; e
- 4,11 % correspondiam a pedido incompreensível.
- 4,11% correspondiam a pedido de processo decisório em curso.

Nessas situações de negativa e parcialidade de atendimento, o requerente foi comunicado sobre as razões da negativa, a fundamentação legal, assim como sobre a possibilidade de recurso contra a decisão.

Destaca-se, como áreas mais demandadas no período, a Diretoria de Operações e Diretoria de Gestão de Pessoas. Os pedidos mais frequentes relacionaram-se a , Acesso a Informação, Policiamento, Outros em Segurança e Ordem Pública, Transparência, frequência de servidores e Multa.

## PRINCIPAIS TEMAS



Das respostas dadas apenas alguns cidadãos se manifestam em relação à pesquisa de satisfação do atendimento do SIC no portal. Dos 659 pedidos, foram respondidos a pesquisa de satisfação de 34, conforme segue:

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

**TOTAL DE RESPOSTAS: 34**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



### 1.2 DOS SOLICITANTES

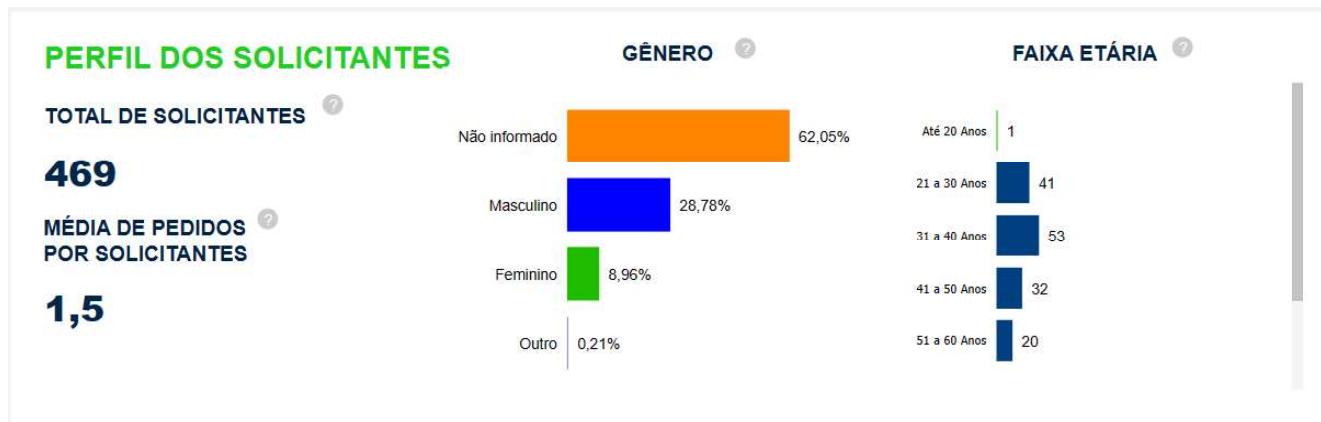
Dos 659 pedidos de acesso a informação, 27,40% optaram por preservação da identidade e 72,6 % disponibilizaram o perfil para acesso do órgão. Há ainda outros em que o mesmo solicitante registra

mais de um pedido. Deste modo, houve 469 solicitantes identificados.

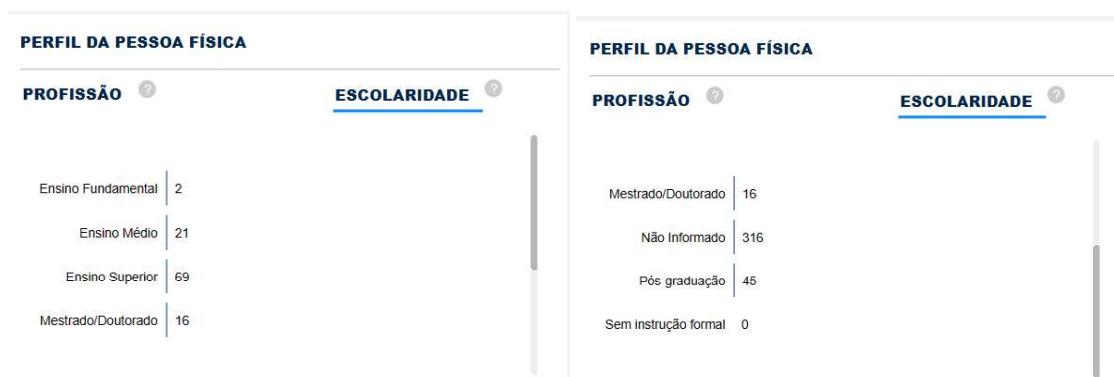
### 7.3.1 Tipo de Solicitantes



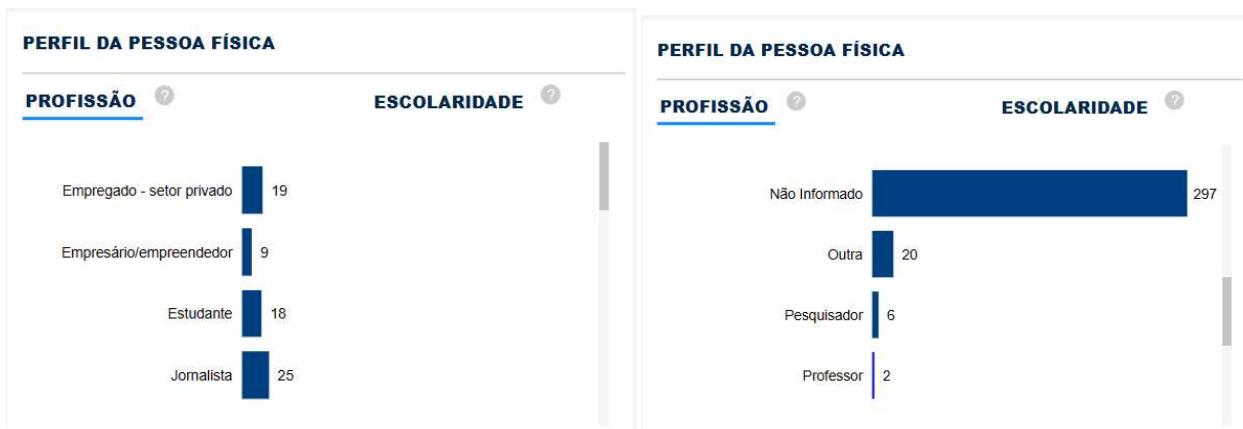
### 7.3.2 Perfil dos solicitantes



### 7.3.3 Por Escolaridade



#### 7.3.4 Por Profissão



### 1.3 DOS RECURSOS

Foram um total de 116 Recursos, dos quais foram respondidos 106,897% com tempo médio de respostade 6,76 dias.



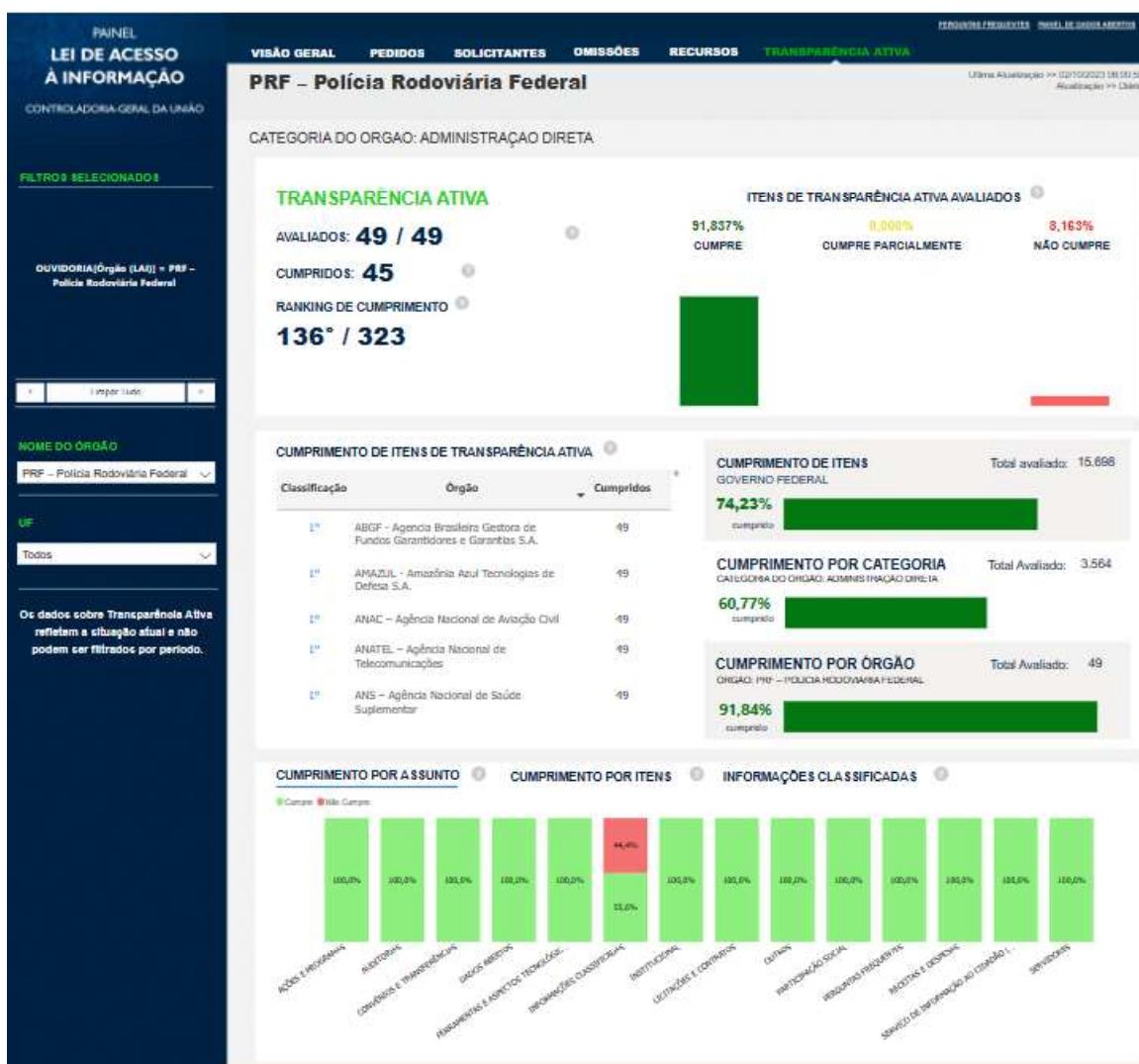
#### 7.4.1 Motivo dos recursos



## 2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é uma exigência da LAI. A lei apresenta os parâmetros com o fito de que todos os órgãos forneçam, por iniciativa própria, as informações padronizadas ao cidadão. Nesse intuito, há a disponibilização e atualização constante do Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que traz o conteúdo mínimo que deve ser divulgado pelo órgão. Os resultados demonstram que dos 49 itens de transparência ativa avaliados pela CGU, de

um total de 49, a PRF cumpriu 91,837%, ficando na posição 136 do ranking composto por 323 instituições.



A LAI esta consolidada como um exercício de um direito. Aproxima o cidadão do Estado e o Estado do cidadão. A PRF vem cumprindo as obrigações legais e respondendo aos pedidos de informação solicitados por meio da Lei n. 12.527/2011 de forma apropriada. No entanto, foram identificados alguns pontos que precisam ser aprimorados para o devido atendimento ao direito do acesso à informação, dispostos no transcurso desse relatório. Tendo em vista a importância do assunto e o compromisso da PRF no aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão e ao cumprimento integral do disposto na legislação.

MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO

Ovidora Nacional