



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA NACIONAL PRF**  
**2023**



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

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

**DIRETOR EXECUTIVO DA PRF**  
ALBERTO RAPOSO NETO

**OUVIDORA NACIONAL**  
MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO

**EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA**

- MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO
- DOVERCINO BORGES NETO
- MILENA VASQUES SEREJO FRACARO
- JOSE MAURICIO DE SÁ PEREIRA
- ALEX MOREIRA LOPES
- NATHALIE REGINA MORAES
- RENATA ALVES DA SILVA

**CONTEÚDO**

**Apresentação... .....4**

**Força de.trabalho..... 4**

**Atendimentos..... 4**

**Manifestações .....5**

**Pontos recorrentes das manifestações .....8**

## **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 2023.

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 5 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 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 2023, foram realizados atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da Ouvidoria/PRF.

Por outro lado, através da Plataforma Fala.BR foram recebidas 4.880 manifestações de ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação), cujo detalhamento das informações serão abordados em outro tópico deste Relatório.

#### **4. MANIFESTAÇÕES**

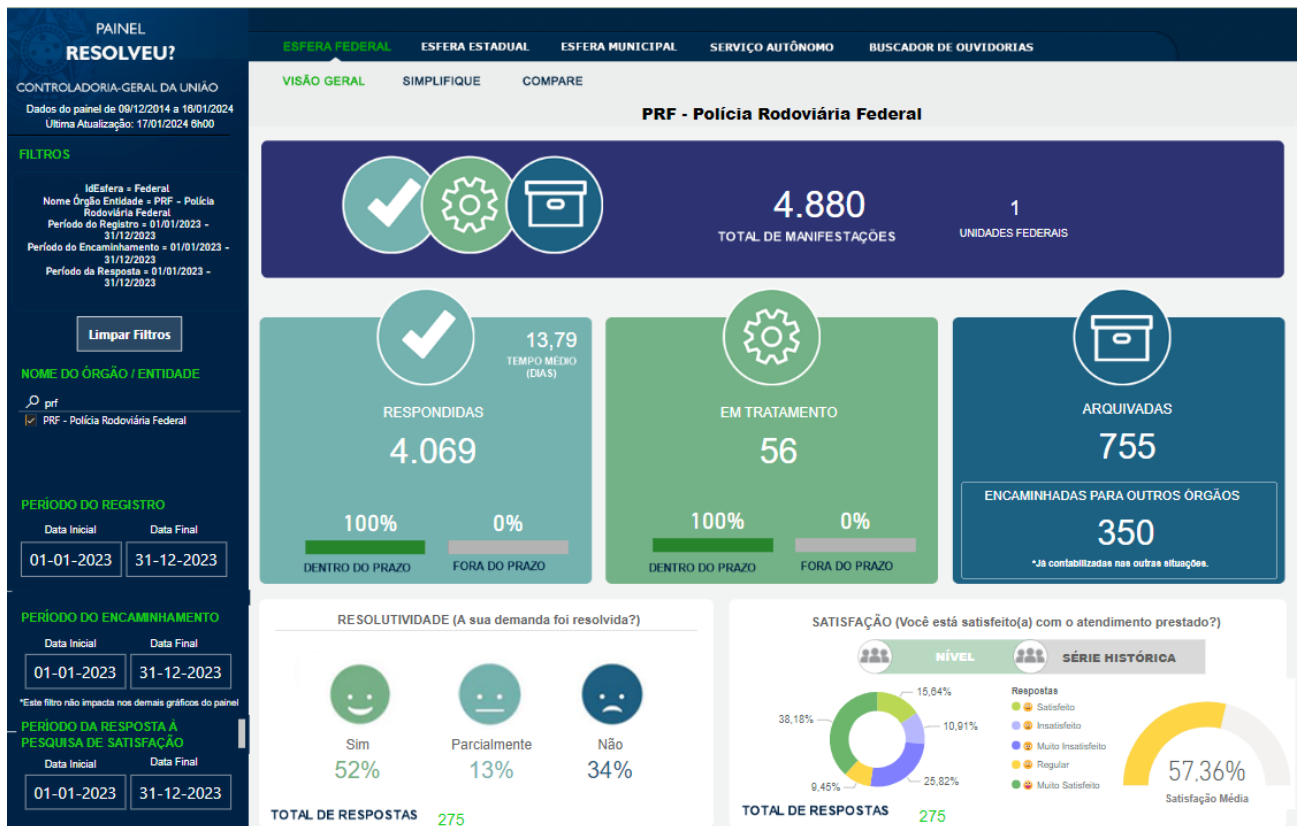
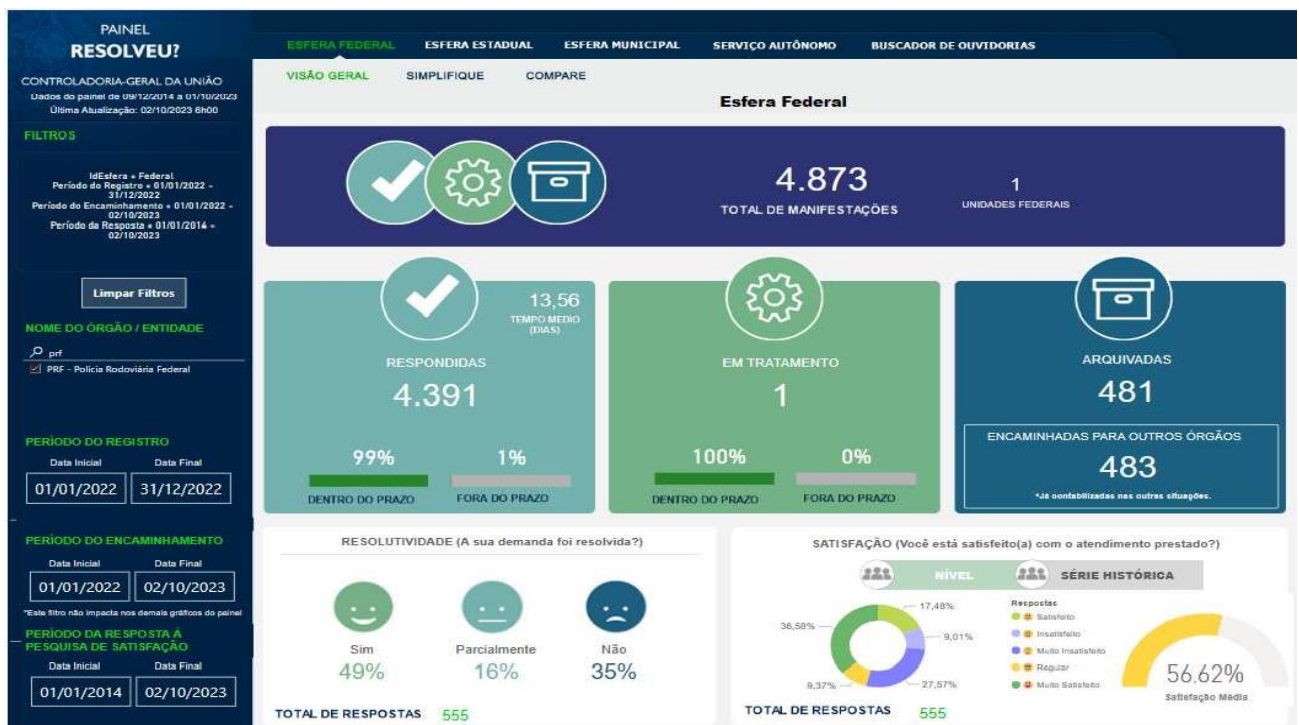
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria PRF por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe, em cumprimento ao inciso I do artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas 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: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

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

ANO	MANIFESTAÇÕES
2022	4.873
2023	4.880

Observa-se que houve um aumento na quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria quando comparado ao ano de 2022.



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria PRF em 2023, foi a solicitação, com 39,4% do total, logo depois a reclamação com 30,2%. A comunicação que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais, representam, cerca de 14,6% 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.



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 2023, a Ouvidoria PRF, no que tange ao prazo de resposta, obteve um tempo médio de resposta de 13,79 dias.

No ano de 2023, 0% das manifestações foi respondida fora do prazo, o que representa uma diminuição em relação ao ano anterior, que fora de 1%.



## 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:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	1.246	30,2%
SOLICITAÇÃO	1.624	39,4%
DENÚNCIA	518	12,6%
SUGESTÃO	24	0,6%
ELOGIO	110	2,7%
SIMPLIFIQUE	0	0,0%
COMUNICAÇÃO	603	14,6%
<b>TOTAL*</b>	<b>4.125</b>	<b>100%</b>

**\*As 755 demandas arquivadas não foram computadas**

Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe às manifestações encaminhadas, a ouvidoria está realizando estudos e tratativas em âmbito administrativo para preparar e lotar mais servidores na área, a fim de aumentar a força de trabalho e, conseqüentemente, a qualidade do serviço prestado.

No ano de 2023, após estudos e tratativas com a Corregedoria Geral do órgão, a ouvidoria passou a utilizar apenas a plataforma Fala.Br para tramitação das denúncias e comunicações, deixando de utilizar a plataforma SEI para esses casos. 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.

MYRNA KAROLLYNE VASCONCELOS NABUCO

Ouvidora Nacion



