



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2017

A Ouvidoria da Polícia Federal, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2017 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Federal, cujas origens remontam a 2012, encontra-se em fase de consolidação, com preparativos para profundas alterações em sua estrutura e no fluxo de tratamento de demandas.

Ao final de 2016, foi indicado o Delegado de Polícia Federal MARCOS PAULO PIMENTEL para atuar como Ouvidor do órgão, com dedicação exclusiva, o que não se verificava até então, abarcando para a estrutura da Ouvidoria também as atribuições relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão da Polícia Federal (SIC/PF).

Tais providências propiciaram discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, com a elaboração de normatização interna e planejamento de processos para atender adequadamente a grande demanda externa recebida.

Assim, ao término do exercício, foi disponibilizada a minuta de Portaria regulamentando internamente as atribuições e funcionamento da Ouvidoria, afirmando sua posição dentro da estrutura da Polícia Federal (PF) e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. EQUIPE

Ao término de 2017, a equipe da Ouvidoria consistia em 1 (um) Delegado de Polícia Federal, 1 (uma) Agente Administrativo e 1 (uma) Escrivã de Polícia Federal.

Ao longo do ano, houve redução da equipe em razão da movimentação de 1 (uma) Agente Administrativo para outra unidade da Sede da PF, mas sua reposição já vem sendo providenciada.

A referida equipe tem por atribuição o atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação - LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação).

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1. Ouvidoria



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@dpf.gov.br, mas a estruturação da Unidade deverá implicar na posterior disponibilização de uma interface na internet aos cidadãos, o que também deverá trazer benefícios a exemplo do e-SIC.

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico de Informações - SEI para tramitação interna na PF.

Note-se que os sistemas disponibilizados pelo Governo Federal para o atendimento da LAI (sistema e-SIC) e das demandas da Ouvidoria (no caso, o sistema e-Ouv), não atendem integralmente as necessidades operacionais da Polícia Federal posto que não contam com módulos de tratamento interno de demanda, ensejando a implementação de sistemas de apoio, trazendo dificuldades relacionados a fluxo de processos e integrações.

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://esic.cgu.gov.br/>.

Contudo, ainda, uma diminuta parcela dos atendimentos ocorre de forma presencial nos balcões de atendimento do SIC ou, ainda, por meio do recebimento de correspondências escritas, hipóteses nas quais os pedidos, em regra, são orientados para inserção no e-SIC, cabendo mencionar que a utilização do aludido sistema é mais benéfica ao cidadão, na medida em que permite o acompanhamento de seu pedido, o controle de prazos de atendimento, a apresentação de recursos até a última instância, maior agilidade para a apresentação de novos pedidos, dentre outras vantagens.

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico ouvidoria@dpf.gov.br como canal primário de acionamento, resta dificultosa a elaboração de relatórios estatísticos, vez que as manifestações dos públicos interno e externo se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas.

Contudo, estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2017 seja de cerca de 5.400 (cinco mil e quatrocentas) mensagens por mês, com a estimativa de aproximadamente 65.000 (sessenta e cinco mil) acionamentos anuais.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

Diante do efetivo disponível e da incipiente estruturação, parte das demandas resta não atendida, o que deverá ser solucionado, ainda que parcialmente, com a expansão da capacidade de atendimento pretendida para 2018.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Os dados estatísticos extraídos do sistema e-SIC trazem os seguintes números:

Ano	Pedidos Recebidos	Média Mensal	Recursos 1ª Instância¹	Recursos 2ª Instância²	Recursos CGU³	Recursos CMRI⁴
2016	1180	98,33	115	35	19	6
2017	1637	136,42	166	38	27	9

Foi observado, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/PF) em 2017, um crescimento de quase 39% na quantidade de pedidos recebidos em relação ao ano anterior, constituindo o maior aumento dos últimos exercícios.

5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

5.1. Ouvidoria

No que tange às demandas típicas de Ouvidoria, deu-se continuidade a um profundo processo de reestruturação, necessário ainda do exponencial aumento de acionamentos.

Foi amplamente discutida a estrutura da Ouvidoria com vistas a conceder elementos normativos necessários para seu fortalecimento e atuação em todo o território nacional, estando sua Portaria de instauração e funcionamento em fase final de elaboração para publicação em 2018.

A necessidade de sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria foi apresentado formalmente como demanda e, assim que disponibilizado ao público, permitirá ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Tal sistema visa substituir o endereço eletrônico ouvidoria@dpf.gov.br, que tem sido o principal canal de acesso à Ouvidoria, atualmente com um média de 150

¹ Decididos pelo Diretor-Geral da Polícia Federal.

² Decididos então pelo Ministro da Justiça e Segurança Pública.

³ Decididos pelo Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União.

⁴ Decididos pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

(cento e cinquenta) a 250 (duzentos e cinquenta) acionamentos diários, havendo picos ainda maiores quando da ocorrência de eventos específicos (como a suspensão temporária da emissão de passaportes ou após etapas da Operação Lava Jato, por exemplo).

Cabível apontar que, conforme avaliações internas, o sistema e-OUV, disponibilizado pela CGU às ouvidorias, por ora, não atende as demandas da Ouvidoria da Polícia Federal, vez que carece de módulos de gerenciamento interno de manifestações, a exemplo do e-SIC, para o qual foi desenvolvido internamente, à época, o sistema STRI para as providências necessárias ao atendimento.

Tal carência tecnológica, aliada à temporária ausência da iminente estruturação normativa, é um dos principais entraves para uma atuação mais eficaz da Ouvidoria no que tange à capacidade de atendimento das manifestações.

Verificou-se que, em 2017, a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas a dúvidas quanto ao procedimento de solicitação de passaportes, além de manifestações sobre questões migratórias (como requisitos para viagem de menor, documentos de viagem, requisitos para viagens a outros países, regularização de multas aplicadas a estrangeiros, obtenção de certidão de movimentos migratórios, dentre outras), além de reclamações sobre outros serviços do órgão (como registros de estrangeiros, registros e portes de armas de fogo, restituição de GRU, atendimento inadequado, dentre outros).

Diversas denúncias também foram recebidas, sendo a maior parte delas referentes a fatos que não estão entre as atribuições da Polícia Federal, quando houve o direcionamento devido. A baixa qualidade das denúncias, infelizmente, inviabiliza o prosseguimento da maior parte, vez que os denunciadores não fornecem elementos mínimos para a admissibilidade preliminar no âmbito desta Ouvidoria, que acaba por constituir em um primeiro filtro para posterior remessa de uma ínfima parte de comunicações de crimes à Corregedoria-Geral, nos termos na normatização interna.

Além das solicitações, reclamações e denúncias, são verificados inúmeros elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor ou terceirizado eventualmente mencionado.

Aliás, mesmo em relação ao serviço de passaportes, líder em manifestações recebidas, o nível de satisfação do usuário é alto, avaliado em cerca de 92% ao longo do ano com base nos dados da CGU.

Em relação a resultados práticos da atuação da Ouvidoria, foram realizadas diversas gestões ao longo do ano, em especial junto à Divisão de Passaportes (DPAS/CGPI/DIREX/PF), no sentido de fornecer aos cidadãos, de forma ativa, a maior quantidade de informações necessárias para a conclusão do processo de solicitação do documento sem a necessidade de acionamento da Ouvidoria, bem como outras



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

providências de simplificação de processos que vem sendo salutarmente adotadas por aquela Divisão.

Inclusive, a Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como primeiro “alerta” ao mau funcionamento de sistemas e serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação às unidades responsáveis, a eficiente manutenção e correção para o retorno à normalidade.

A Ouvidoria também atuou de forma a sensibilizar todas as Unidades da Polícia Federal em território nacional a fornecerem informações atualizadas ao cidadão, na internet, dos horários de atendimento ao público e outras especificidades (como horários especiais para certos serviços, manutenções prediais, feriados regionais etc.), de forma a causar menos transtornos ao usuário, como vinha sendo verificado nas reclamações. Tal medida teve sua implementação iniciada em 2017 e vem sendo acompanhada pela Ouvidoria até que todas as unidades estejam em conformidade com tais orientações.

Também foi intensa a atuação para a resolução de conflitos pontuais, como alegadas demoras na conclusão de processos internos, dificuldades para obtenção de documentos do órgão, até erros de Português no *site*, dentre centenas de outros temas tratados na Ouvidoria.

Também foi criada a área da Ouvidoria na intranet da PF para divulgação interna de informações, como orientações, manuais, decisões relacionadas à LAI, elogios motivacionais ao órgão, unidades e servidores, dentre outras. Tal ação vem ao encontro das ações de fortalecimento da Ouvidoria, fazendo-a presente interna e externamente e apresentando-a como canal acessível aos públicos interno e externo.

Em 2018 também será disponibilizada a página da Ouvidoria da Internet, voltado ao público externo, com orientações relacionadas às demandas mais frequentes e demais comunicados institucionais no âmbito de suas atribuições.

5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, o SIC/PF teve considerável aumento de acionamentos, fruto tanto da proeminência da PF no cenário nacional como do aumento da consciência da sociedade quanto a seus direitos.

Interessante observar que, mesmo diante de tão significativo aumento de demanda, o prazo médio de resposta foi de 15,09 dias, quase o mesmo do ano anterior (13,26 dias) e cerca de metade do prazo máximo legal para atendimento (30 dias), demonstrando a presteza no cumprimento de suas atribuições.

Outro aspecto a se considerar é que, dos pedidos reanalisados em sede recursal fora do âmbito da Polícia Federal (recursos ao Ministro, à CGU e à CMRI), somente 3 (três) foram providos total ou parcialmente.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

Isso significa que, dos 1.637 pedidos respondidos pela Polícia Federal, somente 0,18% foram reformados em instâncias exteriores ao órgão, demonstrando a qualidade da atuação da instituição em observância aos termos da LAI e confirmando a eficiência do modelo de estrutura ramificada em todas as unidades do órgão.

6. SUGESTÕES

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2018:

a) estruturação da Ouvidoria por meio da conclusão e publicação da normatização interna (já em avançada fase de elaboração), com vistas à definição de suas atribuições, estabelecimento de seus processos e formatação da rede de atendimento de suas demandas, em observância aos normativos externos aplicáveis e

b) implementação de solução de tecnologia da informação para processamento das manifestações no âmbito da Polícia Federal, vez que o sistema e-Ouv não possui módulo que atenda a tal necessidade e, segundo analisado, sua integração com o Sistema Eletrônico de Informações – SEI também não se mostra interessante quando considerado o fluxo de tratamento e os recursos humanos disponíveis, vez que demanda demasiada atividade manual para tramitação e controle dos procedimentos resultantes, burocratizando o processo.

O ideal seria que os sistemas e-Ouv e e-SIC, disponibilizados pela CGU e até mesmo de uso compulsório em certos casos, tivessem módulos que permitisse, por meio do mesmo sistema, o tratamento interno das demandas. Contudo, ao contrário, o que se verifica é a necessidade de fluxos e sistemas externos a tais ambientes, burocratizando, como dito, o processo e ensejando maior quantidade de recursos humanos para o tratamento da grande quantidade de demandas recebidas pelo órgão.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a difusão de informações e treinamentos a todas as unidades da Polícia Federal para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de elaboração de conteúdo para Ensino à Distância na plataforma da Academia Nacional de Polícia, bem como de oficinas presenciais regionalizadas.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL
OUVIDORIA**

Como dito, são verificadas na Ouvidoria várias centenas de manifestações relacionadas a dúvidas quanto aos procedimentos necessários para solicitar ou obter serviços do órgão.

Tal aspecto demonstra a necessidade de revisão de processos relacionados a tais serviços para simplifica-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

7. CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

No ano de 2017, houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2018, com a efetiva conclusão dos processos iniciados no exercício anterior.

Brasília-DF, 5 de abril de 2018

MARCOS PAULO PIMENTEL
Delegado de Polícia Federal
Ouvidor