

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Polícia Federal

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Clari Dorça Stacciarini Abdala

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Clari Dorça Stacciarini Abdala
Waldeir Machado da Silva

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Polícia Federal.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Polícia Federal, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01 de março de 2022 a 28 de fevereiro de 2023.

Data de execução: 22 de maio de 2023 a 14 de julho de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Polícia Federal, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada exerce duplo papel no órgão, de um lado, unidade setorial do SisOuv e, de outro, canal de recebimento de denúncias-crime de cidadãos.

Quanto à segunda atribuição, de um modo geral, verificou-se que a unidade avaliada exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Por sua vez, sobre sua atuação precípua como unidade integrante do SisOuv, ainda que se tenha confirmado, de um modo geral, o adequado cumprimento das premissas descritas na Portaria CGU nº 581/2021, foi possível identificar oportunidades de aprimoramento nas suas entregas em decorrência de potenciais fragilidades, tais como:


- Rebaixamento orgânico e hierárquico da Ouvidoria da Polícia Federal no ano de 2023;
- Necessidade de maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pela resposta conclusiva das manifestações;
- Ausência do adequado registro da resolatividade na Plataforma Fala.BR do acompanhamento em relação às manifestações objeto de ouvidoria da Polícia Federal;
- Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I – Adotar maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pelas respostas conclusivas, no sentido de solicitar informações acerca do fato relatado, quando estas forem inadequadas ou insuficientes;



II – Adotar procedimentos para o correto preenchimento do campo “resolutividade” de demandas recebidas por cidadãos na Plataforma Fala.BR, notadamente denúncias contra seus próprios membros, após a efetiva confirmação de não restar quaisquer providências a serem adotadas para seu devido tratamento no órgão;

III – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CDC	Coordenação de Diálogo Cidadão
CGOUV	Coordenação-Geral de Orientação e Monitoramento de Ouvidorias
CGU	Controladoria-Geral da União
DIREX	Diretoria-Executiva
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MJSP	Ministério da Justiça e Segurança Pública
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PF	Polícia Federal
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE ALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	12
A. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Polícia Federal.....	12
A.1. Implementação do gerenciamento de riscos de aumento sazonal de demandas	12
B. Achados	12
B.1. Rebaixamento orgânico e hierárquico da Ouvidoria da Polícia Federal no ano de 2023	12
B.2. Necessidade de maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pelas respostas conclusivas das manifestações.....	14
B.3. Ausência do adequado registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR do acompanhamento em relação às manifestações objeto de ouvidoria da Polícia Federal	14
B.4. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes	16
RECOMENDAÇÕES	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	22
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	41
Apêndice C.....	52

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e o Sistema de Integridade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE ALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/03/2022 a 28/02/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/03/2022 a 28/02/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Polícia Federal, unidade vinculada à estrutura organizacional da Polícia Federal, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria. A nomeação do Chefe da Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal-DOV/CDC/DIREX/PF é feita por portaria do Diretor-Geral da Polícia Federal, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período, nos termos do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da Polícia Federal está atualmente estruturada como uma Divisão (DOV) subordinada à Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC) que, por sua vez, está subordinada à Diretoria-Executiva (DIREX) que, por sua vez, está subordinada ao Diretor-Geral do órgão, nos termos estabelecidos pela PORTARIA nº 288, de 23/01/2023 (ANEXO XVII - CARGOS COMISSIONADOS E FUNÇÕES COMISSIONADAS DA POLÍCIA FEDERAL).

Em paralelo, foi possível identificar que a estrutura da unidade avaliada não consta do **Regimento Interno da PF** (PORTARIA Nº 155, DE 27 DE SETEMBRO DE 2018), mas tão somente por meio da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 205-DG/PF, DE 12 DE AGOSTO DE 2021 que, em seus artigos 8º e 9º, estabelece as suas competências.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A este respeito, vale destacar relevante modificação estrutural identificada a partir do ano de 2023 com a edição da Portaria MJ nº 288/2023, instrumento que deslocou a unidade de ouvidoria da Polícia Federal, até então diretamente subordinada ao Sr. Diretor-Geral, para terceiro nível hierárquico em relação a essa autoridade (Portaria nº 161, de 5 de setembro de 2022 - Seção 1 do D.O.U. nº 172, de 09/09/2022 – Anexo XVII e art. 5º da Instrução Normativa Nº 205-DG/PF, DE 12 DE AGOSTO DE 2021). Em que pese haver a possibilidade de tal desenho institucional, deve-se considerar as boas práticas relacionadas a esse tema, inclusive reforçadas pelo art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, em que dispõe que a unidade setorial do SisOuv será, de preferência, subordinada diretamente à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal, realidade que, na P.F., era verificada até o dia 22/01/2023.

Adicionalmente, destaque-se que as informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Polícia Federal, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Polícia Federal estão dispostos no Apêndice A.

Por oportuno, torna-se salutar descrever relevante esclarecimento constante do próprio sítio eletrônico da unidade avaliada, notadamente sobre particularidade vivenciada por si que certamente evidencia sua atuação mais ampla em comparado aos seus pares. Pela clareza do esclarecimento, transcrevemo-lo integralmente:

Importante ressaltar a distinção entre **a denúncia objeto da Ouvidoria na Polícia Federal e denúncia que é notícia de crime de atribuição da PF.**

A denúncia objeto da Ouvidoria da PF, que é de atribuição da Ouvidoria da PF, consoante inciso II do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, é o “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”. Portanto, refere-se a ato que indique prática de irregularidade ou ilícito que tenha como objeto a prestação de serviços públicos da PF e a conduta de seus agentes públicos (servidores, contratados ou estagiários), não abrangendo as notícias de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da Constituição Federal-CF, exceto se relacionadas aos seus serviços e à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Já a **notícia de crime de atribuição da PF**, consoante § 1º do art. 144 da CF e nos termos do § 3º do art. 5º do Código de Processo Penal-CPP, quando não estiver relacionada aos seus serviços nem à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, deverá ser objeto de comunicação às Superintendências da PF nos estados ou à Corregedoria-Geral da PF, conforme contatos constantes do link Unidades, enquanto não for criado canal no próprio no sítio da PF. (Grifos no original)

Nesses termos, vislumbra-se ser imprescindível realizar a avaliação observando necessariamente essa dupla maneira de atuação, sendo a primeira na essência das unidades singulares do SisOuv e a segunda observando os canais de entrada disponíveis para viabilizar a atuação precípua e finalística do próprio órgão de defesa do Estado. Por essa razão, e como será observado no tópico subsequente, a avaliação proferida por esta CGOUV desmembrou sua verificação nessas duas perspectivas, de modo a proferir opinião em relação a cada vertente de atuação pela Ouvidoria da Polícia Federal.

RESULTADOS DOS EXAMES

A. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Polícia Federal

A.1. Implementação do gerenciamento de riscos de aumento sazonal de demandas

A Ouvidoria da Polícia Federal implementou em 2022 o gerenciamento de riscos de aumento sazonal de demandas. Essa implementação decorreu das interlocuções com integrantes do Ministério da Cidadania e de Coordenações e Divisões da PF responsáveis por serviços na Diretoria Executiva da PF e da Diretoria de Investigação e Combate ao Crime Organizado, que foram necessárias por causa do pico de manifestações entre junho e julho de 2021.

Para minimizar o envio de manifestações às unidades com temas semelhantes a “fraude relativa ao auxílio emergencial”, “certidão de movimento migratório”, “expedição de passaportes”, dentre outros, foram estabelecidos procedimentos de tratamento de manifestações relacionadas a estes temas e orientações às unidades regionais. Com a finalidade de conter o aumento de demanda oriunda da Plataforma Fala.BR, houve orientação para a atualização da Carta de Serviços, com gestão semanal pela Ouvidoria junto aos Gestores dos Serviços da PF.

O gerenciamento de riscos de aumento sazonal de demandas da Ouvidoria da PF identifica os eventos de riscos de atividades operacionais relacionadas aos objetivos táticos da Unidade, as causas, as consequências, o tipo de controle (detectivo, preventivo, etc.), além de identificar o nível de risco, sua classificação (baixo, médio, alto ou extremo), o tipo de resposta ao risco (aceitar, reduzir, transferir, compartilhar, evitar, etc.) e o controle proposto para cada evento de risco. Este gerenciamento possui como benefícios a identificação e o tratamento dos eventos de risco que podem ocasionar um aumento significativo no volume das manifestações de Ouvidoria.

B. Achados

B.1. Rebaixamento orgânico e hierárquico da Ouvidoria da Polícia Federal no ano de 2023

Durante a avaliação realizada pela equipe, foi possível identificar que até o ano de 2022 a ouvidoria da PF era diretamente subordinada à chefia máxima da instituição, nos termos da Portaria nº 161, de 5 de setembro de 2022 - Seção 1 do D.O.U. nº 172, de 09/09/2022 – Anexo XVII e art. 5º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 205-DG/PF, DE 12 DE AGOSTO DE 2021 observando-se, portanto, a recomendação normativa (art. 9º do Decreto nº 9.492/2018) e as melhores práticas internacionais a respeito.

Contudo, a partir da edição, em 2023, da Portaria nº 288, de 23/01/2023 (ANEXO XVII - CARGOS COMISSIONADOS E FUNÇÕES COMISSIONADAS DA POLÍCIA FEDERAL, verificou-se o seu rebaixamento organizacional para o terceiro nível (subordinada à Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC) que, por sua vez, está subordinada à Diretoria-Executiva (DIREX) que, por sua vez, está subordinada ao Diretor-Geral do órgão).

Nesses termos, evidencia-se que esse normativo pode prejudicar a defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo órgão, bem como criar óbices para que unidade consiga cumprir adequadamente suas atribuições institucionais precípua.

Ademais, ainda que o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018 indique que essa relação de subordinação seja facultativa, tem-se que o espírito das normas sobre o tema, além das melhores práticas internacionais, indicam que a vinculação direta ao dirigente chefe das organizações deve ser um padrão a ser alcançado. Assim, eventual observância de atos proferidos em sentido completamente contrário com esse ideal a ser alcançado, como o verificado no presente caso, mostra-se inconveniente e inoportuno ao aprimoramento da Administração Pública e, principalmente, à defesa dos usuários, mesmo que proferidos dentro das competências próprias do órgão.

A respeito dessa autonomia administrativa inerente à PF e ao MJSP, vale ressaltar que a esta CGOUV/OGU/CGU, como unidade integrante do órgão central do SisOuv, não tem por objetivo questionar a legalidade ou a regularidade do ato de rebaixamento da Ouvidoria da PF proferido em 2023, mas tão somente, dentro de sua esfera legal de supervisão do sistema, de indicar que esse ato é capaz de comprometer o bom e regular exercício da unidade avaliada. Em especial, com relação à esperada contribuição estratégica que ela pode oferecer ao próprio órgão e à sociedade, além de outros empecilhos de caráter administrativo e operacional internos que ela certamente passará a enfrentar cotidianamente, implicando, portanto, em elevação dos riscos do próprio órgão (e não apenas da Ouvidoria da PF).

Como fundamentos para essa conclusão, citam-se (argumentos não exaustivos):

- a) Art. 13, incisos II, III, IV e V da Lei nº 13.460/2017; art. 10, incisos II e V do Decreto nº 9.492/2018; art. 7º, inciso X e art. 53 da Portaria CGU nº 581/2021; (caráter estratégico esperado das unidades de ouvidoria);
- b) Teoria dos Poderes implícitos (limitação de alcance das funções esperadas das unidades do SisOuv em decorrência da limitação implícita dos meios necessários para a sua consecução);
- c) Perda potencial dos controles e das salvaguardas para proteger a identidade dos denunciante, em observância, dentre outros, ao art. 2º, XII c/c art. 9º da IN GSI nº 2, de 05.02.2013;
- d) Riscos associados ao atual desenho organizacional em relação ao tratamento de denúncias recebidas contra servidores e colaboradores do próprio órgão, em observância, dentre outros, ao item 6.5.7 do MANUAL DE ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL - 2ª Edição

Por derradeiro, vale destacar que o presente achado não tem qualquer participação e/ou possibilidade de tratamento por parte da Ouvidoria da PF. Isso porque a atribuição para a organização institucional e administrativa do órgão envolve exclusivamente a Alta Administração da Polícia Federal e, concomitantemente, a Alta Administração do Ministério de Justiça e Segurança Pública, especialmente porque cabe a este editar normativos sobre a estrutura do Departamento de Polícia Federal.

Por essa razão, esta equipe de avaliação não realizará neste achado qualquer sugestão de melhoria para a unidade avaliada (Ouvidoria da PF), senão a de dar conhecimento, a partir da publicação deste Relatório, às instâncias superiores do órgão, para conhecimento e, se entenderem oportuno/conveniente, debaterem internamente a questão e adotar eventuais medidas que entenderem cabíveis.

B.2. Necessidade de maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pelas respostas conclusivas das manifestações

Da verificação da amostra selecionada, identificou-se que algumas manifestações não apresentaram informações adequadas e/ou satisfatórias na resposta conclusiva quanto à existência ou não de elementos para apuração dos fatos denunciados ou quanto aos fatos relatados. Por esta razão, a orientação é de que a Ouvidoria realize maiores interlocuções junto às áreas no sentido de solicitar complementação para os fatos que não foram esclarecidos.

Cabe lembrar que esse é um dos papéis fundamentais da Ouvidoria, o de promover a melhoria dos serviços a partir das percepções e manifestações dos usuários. Nesse sentido, o art. 7º, V, da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

B.3. Ausência do adequado registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR do acompanhamento em relação às manifestações objeto de ouvidoria da Polícia Federal

Como já pontuado, foi possível verificar situações em que a unidade avaliada tinha por prática marcar positivamente, na Plataforma Fala.BR, a “resolutividade” da demanda recebida, notadamente denúncias contra seus próprios membros, a partir do encaminhamento do processo para tratamento pela Corregedoria do órgão. Com tal procedimento, em primeira análise, a ouvidoria da PF poderia deixar de acompanhar o desfecho final sobre a pertinência (ou não) das alegações apresentadas por cidadãos e/ou, ainda, a possibilidade de, com base nesses dados, viabilizar a compilação de dados para possível sugestão de aprimoramentos à Alta Administração nos serviços públicos prestados pelo órgão.

Vale reiterar, também como já evidenciado anteriormente, o duplo papel desempenhado pela unidade avaliada, especialmente em sua atual atribuição de dar tratamento tanto em relação a **denúncias objeto da Ouvidoria na Polícia Federal**, quanto de **denúncias que é notícia de crime de atribuição da PF**.

No primeiro caso, notadamente quando a manifestação envolver a comunicação de potencial conduta inapropriada/irregular por parte de agentes públicos integrantes do próprio órgão, estatutários ou terceirizados, vislumbra-se a necessidade de a unidade de Ouvidoria acompanhar a apuração a ser conferida pela unidade apuratória competente, até seu desfecho final, como condição necessária para o registro definitivo do campo “RESOLUTIVIDADE” na Plataforma Fala.BR.

Isso porque, conforme previsto pelo art. 19⁴, §§ 4º e 5º, o alcance da “resolutividade” referente a determinada manifestação recebida apenas será plenamente confirmada “...quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável”, portanto, sendo imprescindível o acompanhamento de reclamações/denúncias do gênero por parte da Ouvidoria como condição fundamental para viabilizar a confirmação desse pressuposto. Por oportuno, vale ressaltar que este objeto (resolutividade), apesar de conexo, não deve ser confundido com o “conteúdo mínimo” a ser considerado nas respostas apresentadas ao cidadão, conforme estabelecido pelo art. 19, V⁵, da Portaria CGU nº 581/2021.

A propósito, tal perspectiva também se aplicaria aos casos da atuação de Ouvidoria Interna do órgão, nos termos do art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021.

Adicionalmente, enfatize-se a pertinência desse acompanhamento para viabilizar que a unidade avaliada detenha melhores condições de produzir informações úteis ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos pelo órgão a que pertence, em especial, nos termos dos incisos IV e V do art. 7º⁶ da Portaria CGU nº 581/2021.

Por outro lado, **diante de inspeção física realizada pela equipe de avaliação na sua sede, em 19/07/2023, foi possível confirmar que a Ouvidoria da PF realiza o monitoramento dessa vertente de atuação, através de planilha Excel específica de uso interno.** Portanto, após tal verificação, foi possível concluir que a unidade avaliada se atenta adequadamente para o monitoramento desses processos; **entretanto, no que diz respeito à marcação do campo “Resolutividade” na Plataforma Fala.BR, tal registro estaria ocorrendo de forma antecipada, quer seja, antes da efetiva confirmação de não restar quaisquer providências adicionais ou complementares por parte das unidades finalísticas competentes pelo tratamento dessas manifestações.**

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

⁴ **Art. 19 (...)** § 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

⁵ **Art. 19 (...)** V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

⁶ **Art. 7º** São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I – a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II – a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

B.4. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes

A Ouvidoria da Polícia Federal informou sobre a utilização do Fala.BR como principal canal para o recebimento de manifestações, como interlocução com o público externo e do sistema SEI para o encaminhamento das manifestações para a interlocução com o público interno, conforme § 1º do art. 15 da Instrução Normativa nº 205-DG/PF⁷, de 12/08/2021, que regulamenta as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no âmbito da Polícia Federal.

Adicionalmente, a unidade comunica às Superintendências da Polícia Federal nos estados ou à Corregedoria-Geral da PF as notícias de crime de atribuição da PF, quando não estiverem relacionadas a seus serviços ou à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização dos serviços, enquanto não for criado canal próprio no sítio da PF. Estas notícias de crime são também encaminhadas às unidades por meio do SEI, conforme fluxograma “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da Polícia Federal”.

Em relação aos canais de Ouvidoria, observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR no momento da extração da manifestação para o SEI. A despeito da cautela relatada, com a realização da ocultação da identidade do manifestante, o trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Quanto à utilização do SEI para o trâmite das manifestações, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja

⁷ Disponível em <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/SIC/in-205-2021-dg-pf.pdf> (Acesso em 23/06/2023).

premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI⁸.

Quanto à segurança dos dados de usuários, dada a sistemática adotada, com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, a Unidade destacou:

Consoante informações prestadas pelo Presidente Nacional da Comissão do SEI no âmbito da PF (...) todos os acessos, visualizações e uso de recursos são registrados de forma permanente no sistema, sendo plenamente auditáveis e retornando informações como Usuário, Unidade, Data/Hora, IP de Acesso, Navegador, Servidor, Recurso, Requisição e Operação.

Registra-se, contudo, que embora a Unidade afirme sobre a existência de rastreabilidade no sistema SEI, não foram apresentadas informações e/ou evidências quanto à existência de rastreabilidade, com o registro do histórico com os agentes e respectivas datas de acesso, para o caso de leitura dos arquivos pelos usuários no Sistema e, ainda, se esses registros estão sob a gestão da Ouvidoria ou de outra área do órgão. A esse respeito, vale registrar o disposto no art. 5º da Lei nº 13.460/2017, que aduz:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; (Grifo nosso)

Em paralelo, a respeito do controle de acesso às informações sensíveis, como as aqui mencionadas, vale transcrever o teor do art. 6º, § 3º do Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante **por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.** (Grifo nosso)

⁸ Disponível em <https://www.gov.br/economia/pt-br/acesso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei> (Acesso em 26/04/2023)

Acerca do acompanhamento das manifestações, a Ouvidoria da PF utiliza uma “Planilha de Controle de Manifestações”. A utilização de planilhas e do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela PF. Convém esclarecer que a utilização de planilhas apresenta algumas desvantagens, comparativamente ao uso de sistemas, como por exemplo:

- a) as planilhas não permitem a rastreabilidade, pois não possuem login ou dados de acesso;
- b) as planilhas não apresentam confiabilidade, pois não apresentam as informações em tempo real, como os sistemas, com riscos de perdas de dados;
- c) as planilhas apresentam alta probabilidade de erros, por serem alimentadas de forma manual (ex. dados redundantes) enquanto nos sistemas os riscos de erros são mitigados, tendo em vista a sua automatização;
- d) ausência de integração com outros sistemas;
- e) vulnerabilidades a fraudes;
- f) embora a utilização de planilhas seja simples, ela pode se tornar ineficiente para os casos de alto volume de informação;
- g) as planilhas não apresentam suporte técnico, e estão sujeitas a possíveis falhas; etc.

O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI e de planilhas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade, segurança e resolutividade, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para todas as manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Dessa forma, a Unidade estaria em linha com o preceituado na Portaria CGU nº 581/2021, que trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Assim, a Unidade não apresentou justificativa que pudesse comprovar o atendimento aos seguintes itens:

- Rastreabilidade: registro das áreas internas as quais houve a tramitação, os subsídios inseridos por elas e ferramenta de controle de prazo das demandas em tramitação;
- Segurança: a transferência da manifestação do Fala.BR para o SEI afeta o princípio da minimização de dados pessoais;
- Resolutividade: existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejem providências por parte da Unidade.

Portanto, pela inteligência do dispositivo, caso se opte por não utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Departamento de Polícia Federal:

- I. Adotar maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pelas respostas conclusivas, no sentido de solicitar informações acerca do fato relatado, quando estas forem inadequadas ou insuficientes;
- II. Adotar a adoção de procedimentos para o correto preenchimento do campo “resolutividade” de demandas recebidas por cidadãos na Plataforma Fala.BR, notadamente denúncias contra seus próprios membros, após a efetiva confirmação de não restar quaisquer providências a serem adotadas para seu devido tratamento no órgão, especialmente, quando for o caso, por parte da sua unidade correcional;

- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações às demais áreas da Polícia Federal cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Departamento de Polícia Federal, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/03/2022 a 28/02/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui um adequado exercício das funções de ouvidoria, com boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo das manifestações.

Em paralelo, mesmo considerando as recomendações de melhoria constantes do presente Relatório, conclui-se que, de uma forma geral, a unidade desempenha adequadamente suas funções a partir dos recursos, humanos e materiais, que o órgão lhe disponibilizou. **Única ressalva quanto a essa conclusão se faz sobre o rebaixamento organizacional implementado no ano de 2023 por meio da edição da Portaria nº 288, de 23/01/2023**, instrumento que a colocou em terceiro nível em relação ao Dirigente Máximo do órgão quando, até aquele momento, a Ouvidoria atendia as melhores práticas internacionais de ser diretamente subordinada ao Diretor-Geral da PF. Por essa perspectiva, e conforme verificado nesta avaliação, vislumbra-se que a unidade do SisOuv avaliada passará a ter suas funções limitadas, considerando principalmente os novos níveis adicionais de hierarquia para a realização de ações estratégicas de interesse da sociedade e da própria instituição.

Foram identificadas fragilidades e oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento de obrigações legais da unidade: a utilização de ferramenta inadequada para a tramitação das demandas às áreas internas; necessidade de maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pela resposta conclusiva das manifestações; e marcação do campo “resolutividade” sem realizar o acompanhamento sobre o desfecho final de demandas recebidas, especialmente no que se refere a denúncias contra membros do próprio órgão.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão Permanente de Estado
Localização na estrutura do órgão	Vinculação à Direção-Geral da Polícia Federal
Página na Internet	https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	Setor Comercial Norte, Quadra 4, Edifício Multibrasil Corporate, Brasília/DF - 70714903
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h
Ouvidor	Marianne Pires Ewerton
	Delegada de Polícia Federal
	Nomeada em 20/02/2019
Ouvidor Substituto	Renato Casarini Muzy Nomeado em 24/03/2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

A Polícia Federal (PF) é um órgão específico e singular, integrante da estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Conforme art. 2º do Regimento Interno da Unidade⁹, a PF possui unidades centrais e descentralizadas.

As unidades centrais são compostas pela estrutura a seguir:

1. Divisão de Análise Administrativa – DAAD;
2. Divisão de Assuntos Parlamentares – DASPAR;
3. Coordenação de Gestão Estratégica – CGE;
4. Gabinete – GAB;
5. Coordenação-Geral de Governança e Assessoramento – CGA;
6. Diretoria-Executiva – DIREX;
7. Diretoria de Investigação e Combate ao Crime Organizado – DICOR;
8. Corregedoria-Geral de Polícia Federal – COGER;
9. Diretoria de Inteligência Policial – DIP;
10. Diretoria Técnico-Científica – DITEC;
11. Diretoria de Gestão de Pessoal;
12. Diretoria de Administração e Logística Policial – DLOG;
13. Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação – DTI;

As unidades descentralizadas possuem a estrutura a seguir:

- I. Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio de Janeiro – SR/PF/RJ;
- II. Superintendência Regional de Polícia Federal em São Paulo – SR/PF/SP;
- III. Superintendências Regionais de Polícia Federal – SR;

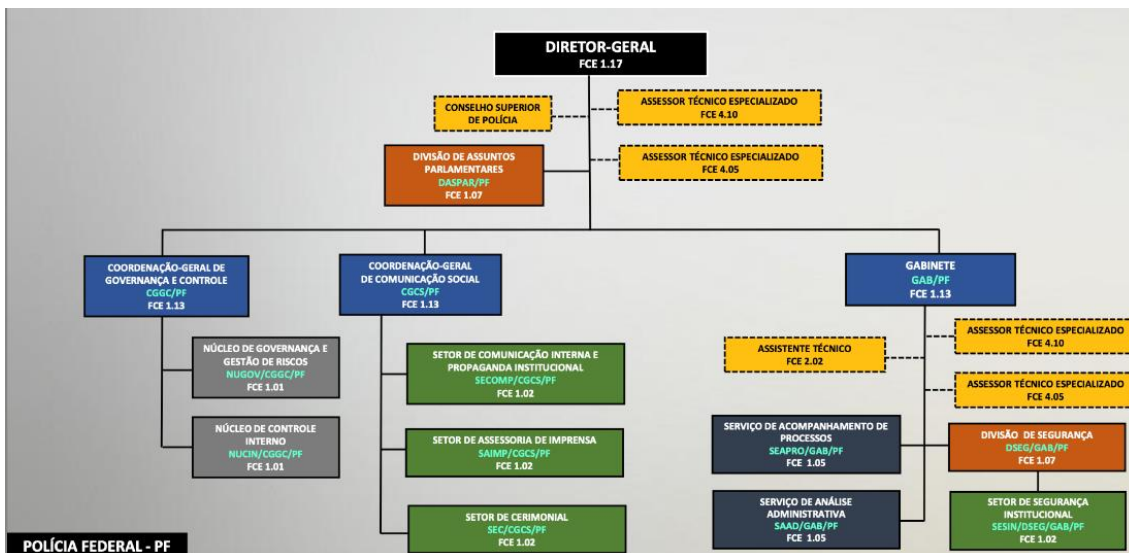
Os órgãos colegiados, com caráter deliberativo, são:

- I. Conselho Superior de Polícia – CSP;
- II. Conselho de Ensino – CONEN;
- III. Comissão de ética – CE; e
- IV. Conselhos Regionais de Polícia – CRP.

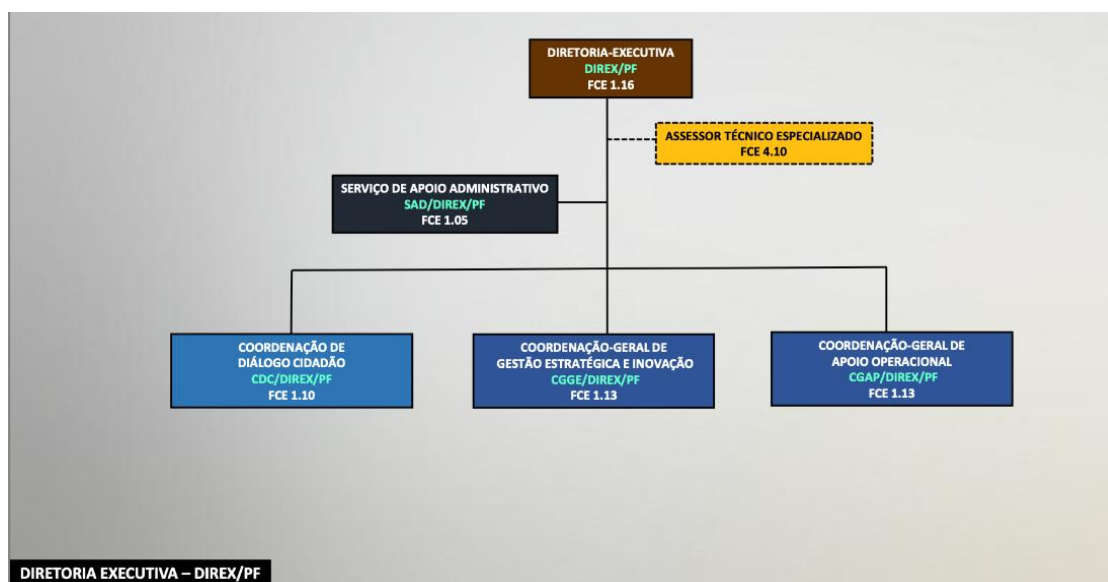
Com base no Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, o Organograma¹⁰ da Diretoria-Geral está representado conforme a seguir:

⁹ Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/regimento-interno-da-policia-federal-2018> (Acesso em 15/06/2023).

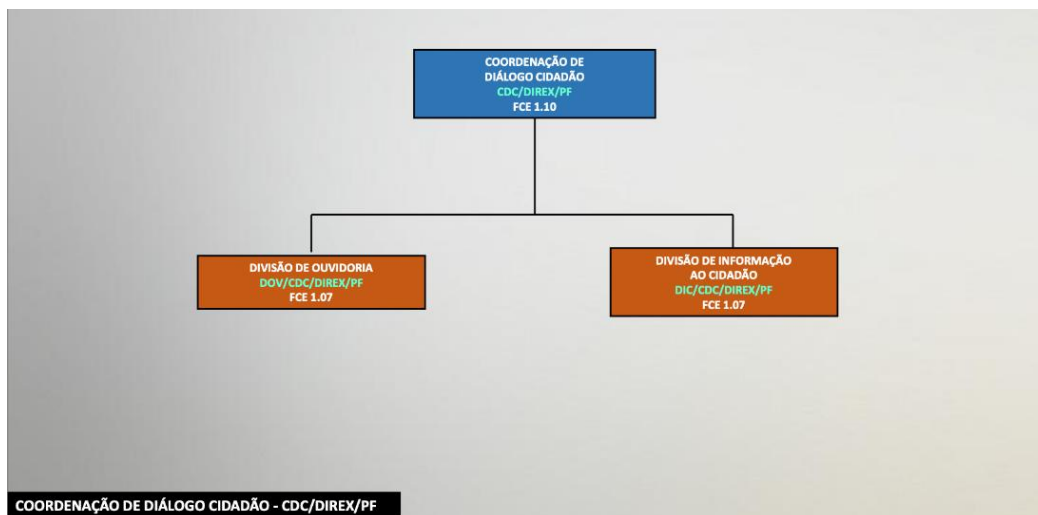
¹⁰ Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura/view> (Acesso em 15/06/2023).



A Diretoria-Executiva da PF possui o seguinte organograma:



A Ouvidoria da PF integra a estrutura organizacional Coordenação de Diálogo Cidadão (CDC/DIREX/PF) da Diretoria-Executiva, e seu organograma está representado a seguir:



A.3 Normativos Internos

A Instrução Normativa nº 205-DG/PF¹¹, de 12 de agosto de 2021, que constitui o Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, dispõe sobre a integração da Ouvidoria da PF à Rede de Ouvidoria – OuvJus – do Ministério da Justiça e Segurança Pública, juntamente com os demais órgãos da estrutura organizacional do Ministério.

Os arts. 8º e 9º da Instrução Normativa supracitada estabelece as atribuições da Ouvidoria:

Art. 8º São atribuições precípua da Ouvidoria:

I - promover a participação do usuário dos serviços na Polícia Federal em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

II - promover a adoção de ferramentas de solução pacífica de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre o usuário dos serviços e a Polícia Federal, inclusive entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - acompanhar a prestação dos serviços da Polícia Federal, visando a garantir a sua efetividade;

V - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Lei no 13.460, de 2017;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Polícia Federal;

VII - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços da Polícia Federal e à correção de falhas;

VIII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação do usuário com a prestação de serviços da Polícia Federal;

IX - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

X - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com o usuário de serviços públicos da Polícia Federal quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei no 13.460, de 2017;

XI - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da Polícia Federal:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados coletados;

¹¹ Disponível em <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/SIC/in-205-2021-dg-pf.pdf> (Acesso em 19/06/2023).

XIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

XIV - exercer a coordenação das atividades de serviço de informações ao cidadão, tratada no art. 9º da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º A comunicação de ilícitos penais — que não envolva serviço público prestado pela Polícia Federal e conduta de seus servidores — não é de atribuição da Ouvidoria e deverá ser endereçada à Corregedoria-Geral de Polícia Federal - COGER/PF, nas unidades centrais, ou às Superintendências Regionais, nos estados, consoante o disposto na Instrução Normativa nº 108-DG/PF, de 7 de novembro de 2016, que regulamenta a atividade de Polícia Judiciária da Polícia Federal.

§ 2º Informações sobre a existência ou andamento de notícias de crimes, investigações e inquéritos policiais não são objeto de manifestações da Ouvidoria nem de pedido de acesso a informações, devendo o manifestante ou requerente ser orientado a ingressar com requerimento na unidade da Polícia Federal mais próxima para deliberação pelas autoridades policiais competentes, em razão do sigilo previsto no art. 20 do Código de Processo Penal.

Art. 9º A Ouvidoria, no exercício de suas atribuições, deverá:

I - receber, analisar e responder as manifestações enviadas pelo usuário dos serviços da Polícia Federal, com encaminhamento destas às unidades competentes da Polícia Federal, quando julgar necessário, acompanhando seu tratamento e efetiva conclusão neste órgão;

II - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto no 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

III - promover a proteção de dados pessoais coletados, nos termos da Lei no 13.709, de 2018;

IV - orientar os manifestantes ou requerentes quanto ao canal adequado para envio de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso a informações, quando verificada a utilização de canal impróprio;

V - classificar as manifestações, de modo a permitir a emissão de relatórios estratégicos;

VI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

VII - fornecer aos dirigentes da Polícia Federal dados e informações, com sugestão de pontos de aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados;

VIII - requerer as informações necessárias para o desempenho de suas atribuições;

IX - sugerir às unidades competentes a divulgação ativa de dados e informações, com fulcro nas demandas recorrentes, de forma a tentar reduzir a quantidade de acionamentos por busca de informações;

X - definir prioridades e estabelecer prazos para o atendimento das manifestações, consoante necessidades internas e diretrizes dos órgãos competentes;

XI - definir, em coordenação com as demais unidades da Polícia Federal, o tratamento a ser dado a cada modalidade de manifestação; e

XII - monitorar, continuamente, o andamento das demandas, por meio do controle dos prazos para atendimento e da qualidade da resposta ofertada.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe de Ouvidoria da Polícia Federal é constituída por 15 (quinze) membros.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A aprovação do titular atual da Ouvidoria da Polícia Federal ocorreu conforme Portaria nº 9.248, de 19 de fevereiro de 2019, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020. A avaliação da recondução da Ouvidoria da Polícia Federal ocorreu conforme Parecer nº 38/2022/CGOUV/OGU, em 06/05/2022, e sua aprovação ocorreu conforme Ofício nº 5972/2022/CGOUV/OGU, de 10 de maio de 2022.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme resposta do Questionário de Avaliação da Ouvidoria da PF, os canais de atendimento informados pela UA são três, conforme a seguir:

- i. atendimento presencial;
- ii. via sistema Fala.BR.

Conforme página da Ouvidoria da PF¹², as informações relacionam o link para o acesso à Plataforma Fala.BR, além do endereço e horário de atendimento presencial, conforme a seguir:

Ouvidora da Polícia Federal: [DPF MARIANNE EWERTON](#)

Localização: Setor Comercial Norte, Quadra 4, Edifício Multibrasil Corporate, Brasília/DF - 70714903

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Contato e atendimento: sem interrupção por meio da [Plataforma Fala.BR](#)*

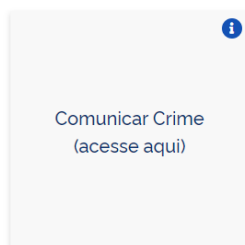
Em relação às denúncias-crime, tipologia relacionada ao [§ 1º do art. 144 da CF](#) e ao [§ 3º do art. 5º do Código de Processo Penal-CPP](#), que não estão relacionadas aos serviços da Polícia Federal nem à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, consta orientação ao cidadão sobre o registro da manifestação em canal específico, conforme ilustrado a seguir:

¹² Disponível em: https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria (Acesso em 15/06/2023).

Importante ressaltar a distinção entre a denúncia objeto da Ouvidoria na Polícia Federal e denúncia que é notícia de crime de atribuição da PF.

A denúncia objeto da Ouvidoria da PF, que é de atribuição da Ouvidoria da PF, consoante inciso II do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, é o "ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes". Portanto, refere-se a ato que indique prática de irregularidade ou ilícito que tenha como objeto a prestação de serviços públicos da PF e a conduta de seus agentes públicos (servidores, contratados ou estagiários), não abrangendo as notícias de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da Constituição Federal-CF, exceto se relacionadas aos seus serviços e à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Já a notícia de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da CF e nos termos do § 3º do art. 5º do Código de Processo Penal-CPP, quando não estiver relacionada aos seus serviços nem à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, deverá ser objeto de comunicação, por meio do canal abaixo indicado ou mediante comparecimento às Superintendências da PF nos estados ou à Corregedoria-Geral da PF, conforme contatos constantes do link [Unidades](#).



A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Além disso, a Unidade informou sobre a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis e sobre a utilização de uma planilha de controle das manifestações indicando o tipo de resposta (intermediária, conclusiva SEI, conclusiva, arquivada, encaminhada, complementação, etc.), além dos prazos para a resposta conclusiva.

A ferramenta Qlik Sense é utilizada pela unidade para a construção dos painéis BI (Business Intelligence) da Ouvidoria, com a alimentação dos dados extraídos de planilha exportada da Plataforma Fala.BR.

O intercâmbio de informações entre os sistemas empregados é realizado de forma manual, uma vez que a Unidade informou não ter obtido sucesso junto à Ouvidoria-Geral da União para a correção da API disponibilizada aos órgãos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento das manifestações da unidade está estabelecido na Instrução Normativa nº 205-DG/PF, de 12 de agosto de 2021.

Recebimento das manifestações:

Os arts. 10 a 14 e o art. 17 da Instrução Normativa nº 205-DG/PF estabelecem as regras acerca do recebimento das manifestações:

Seção I Do Recebimento de Manifestações

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta instrução normativa, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos de que trata esta instrução normativa são gratuitos, vedada a cobrança de importância ao usuário de serviços públicos.

Art. 12. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações.

Art. 13. A solicitação de certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros, e ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 14. As manifestações serão apresentadas em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, que compõe a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal e plataforma única para registro de manifestações de Ouvidoria, nos termos da Instrução Normativa no 7, de 8 de maio de 2019, da Controladoria-Geral da União, ou por outro sistema que o substitua.

§ 1º A Polícia Federal disponibilizará acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Caso eventualmente a manifestação seja recebida verbalmente ou em meio físico, cabe a unidade responsável:

I - providenciar a sua redução a termo e digitalização para inserção imediata na Plataforma Fala.BR; e

II - indicar ao manifestante o número de protocolo e informações para acompanhamento.

§ 3º Manifestação recebida pela Plataforma Fala.BR sobre matéria alheia à atribuição da Polícia Federal será encaminhada pela mesma plataforma ao órgão responsável, quando este integre a referida Plataforma, observando-se, no caso de denúncia, a sua pseudonimização ou o prévio consentimento do manifestante.

Art. 15. A Ouvidoria, ao receber uma manifestação, deverá analisá-la preliminarmente e, caso haja requisitos para prosseguimento, deverá encaminhá-la diretamente ao dirigente ou ponto focal da unidade relacionada, que, por sua vez, dará à manifestação destinação adequada, e quando cabível, informará à Ouvidoria sobre o tratamento dado ou a solução aplicada para fins de resposta ao manifestante.

§ 1º A tramitação interna das manifestações entre as unidades da Polícia Federal será por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou por outro sistema que o substitua, e em caso de indisponibilidade, por correio eletrônico, com posterior alimentação do SEI.

§ 2º Na análise preliminar, a Ouvidoria verificará na Plataforma Fala.BR a modalidade da manifestação (solicitação, solicitação de simplificação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), bem como os tópicos (serviço, órgão de interesse, assunto, subassunto, tags, local do fato), reclassificando a manifestação quanto a tais tópicos, se necessário, de modo a garantir a confiabilidade da estatística emitida pela Plataforma.

§ 3º Para os efeitos do caput, os diretores, o corregedor-geral e os superintendentes regionais da Polícia Federal deverão indicar um representante e um substituto para atuar como ponto focal em relação às demandas da Ouvidoria, os quais serão denominados representantes da Ouvidoria naquela unidade, com designação por meio de portaria publicada em Boletim de Serviço.

§ 4º Caso a manifestação envolva mais de uma área do órgão, a Ouvidoria poderá desmembrá-la, observado o prazo do § 6º do art. 19 desta instrução normativa, que correrá concomitantemente.

§ 5º Recebida manifestação que não seja de sua atribuição, a unidade deverá providenciar, imediatamente, o seu encaminhamento à unidade da Polícia Federal competente, comunicando tal providência à Ouvidoria.

(...)

Art. 17. A Ouvidoria e as demais unidades da Polícia Federal assegurarão a proteção e a preservação:

I - da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei no 12.527, de 2011; da Lei no 13.709, de 2018; e do Decreto no 10.153, de 2019; e

II - das demais informações pessoais protegidas por lei e de acesso restrito, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do manifestante será encaminhado à unidade competente, que ficará responsável por restringir o acesso por terceiros à identidade do manifestante, ressalvados o nome e elementos de identificação do denunciante, os quais deverão ser sempre tarjados, com observância das peculiaridades atinentes ao tratamento de denúncias previstas nos artigos seguintes e no Decreto nº 10.153, de 2019.

Tramitação interna e tratamento:

Os arts. 15 e 16 da Instrução Normativa nº 205-DG/PF dispõem sobre a tramitação interna e do tratamento das manifestações, inclusive sobre a utilização do SEI para tramitação entre as unidades da PF:

Art. 15. A Ouvidoria, ao receber uma manifestação, deverá analisá-la preliminarmente e, caso haja requisitos para prosseguimento, deverá encaminhá-la diretamente ao dirigente ou ponto focal da unidade relacionada, que, por sua vez, dará à manifestação destinação adequada, e quando cabível, informará à Ouvidoria sobre o tratamento dado ou a solução aplicada para fins de resposta ao manifestante.

§ 1º A tramitação interna das manifestações entre as unidades da Polícia Federal será por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou por outro sistema que o substitua, e em caso de indisponibilidade, por correio eletrônico, com posterior alimentação do SEI.

§ 2º Na análise preliminar, a Ouvidoria verificará na Plataforma Fala.BR a modalidade da manifestação (solicitação, solicitação de simplificação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), bem como os tópicos (serviço, órgão de interesse, assunto, subassunto, tags, local do fato), reclassificando a manifestação quanto a tais tópicos, se necessário, de modo a garantir a confiabilidade da estatística emitida pela Plataforma.

§ 3º Para os efeitos do caput, os diretores, o corregedor-geral e os superintendentes regionais da Polícia Federal deverão indicar um representante e um substituto para atuar como ponto focal em relação às demandas da Ouvidoria, os quais serão denominados representantes da Ouvidoria naquela unidade, com designação por meio de portaria publicada em Boletim de Serviço.

§ 4º Caso a manifestação envolva mais de uma área do órgão, a Ouvidoria poderá desmembrá-la, observado o prazo do § 6º do art. 19 desta instrução normativa, que correrá concomitantemente.

§ 5º Recebida manifestação que não seja de sua atribuição, a unidade deverá providenciar, imediatamente, o seu encaminhamento à unidade da Polícia Federal competente, comunicando tal providência à Ouvidoria.

Art. 16. Os representantes da Ouvidoria, designados na forma do § 3º do art. 15, deverão:

I - receber e dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria do âmbito de sua unidade, bem como observar o prazo estabelecido, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário, podendo para tanto complementar ou devolver as informações à unidade competente para implementação de ajustes, antes do envio à Ouvidoria;

II - dar publicidade às atividades de Ouvidoria executadas no âmbito de sua unidade;

III - colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria no âmbito de sua unidade;

IV - elaborar relatórios periódicos das atividades de ouvidoria na sua unidade para encaminhamento ao respectivo diretor ou superintendente, com cópia à Ouvidoria; e

V - exercer as atribuições dos incisos I a XI do art. 8º desta instrução normativa exclusivamente no que diz respeito às atividades de sua unidade, com a abrangência da circunscrição do estado, no caso de superintendências, devendo qualquer providência com repercussão de âmbito nacional ser previamente submetida à Ouvidoria ou às diretorias correspondentes, no caso das superintendências, consoante tema a ser tratado.

Tratamento de denúncias:

Para o tratamento das denúncias, os arts. 23 a 29 da Instrução Normativa nº 205-DG/PF estabelece os seguintes regramentos:

Art. 23. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Polícia Federal chegar a tais elementos.

§ 1º A denúncia objeto da Ouvidoria é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito relacionado à prestação de serviços públicos da Polícia Federal e à conduta de seus servidores, não se confundindo com a notícia de crime relativa à apuração de infrações penais de atribuição da Polícia Federal, que são reguladas pelo Código de Processo Penal e devem

observar o sigilo necessário previsto no art. 20 do Código de Processo Penal, sob o controle interno das corregedorias e controle externo do Ministério Público, consoante inciso VII do art. 129 da Constituição Federal.

§ 2º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à unidade competente da Polícia Federal e procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida pela Ouvidoria.

§ 3º A unidade competente deverá informar à OGU/CGU, por meio da Ouvidoria, acerca da existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados dos Grupos Função Comissionada do Poder Executivo, Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 24. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela Ouvidoria e suas representações pelo prazo de (100) cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas demais modalidades de manifestações constantes do art. 2º desta instrução normativa, a Ouvidoria informará ao denunciante.

Art. 25. O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 26. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 27. Na hipótese prevista no inciso I do art. 26 desta instrução normativa, a Ouvidoria deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a Ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outro órgão, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 28. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na Plataforma Fala.BR.

Art. 29. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto no 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada; e
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Tratamento de denúncias-crime:

Quanto ao tratamento das denúncias-crime, a Instrução Normativa nº 205-DG/PF estabelece regramento específico, conforme art. 30, reproduzido a seguir:

Art. 30. Na hipótese de recebimento pela Ouvidoria de notícia de crime não classificável como denúncia de ouvidoria, ainda que não seja de atribuição da Polícia Federal, deverá ser indicado ao manifestante o canal pertinente para o envio de novas elementos ou novas notícias de crime, sem prejuízo do encaminhamento do expediente já recebido à unidade responsável, nos termos do § 1º do art. 8º, dando-se por encerrada a manifestação no âmbito da Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a notícia de crime não for anônima e a atribuição para apuração for de outro órgão externo, pode-se indicar ao manifestante o local pertinente para que ele encaminhe a referida notícia.

Além disso, a Unidade possui a diagramação dos seguintes fluxos relacionados ao tratamento das manifestações: Diretrizes para Tratamento de Manifestações do Fala.BR; Proteção ao Denunciante e Tratamento de denúncias na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da Polícia Federal; Responsabilidades Gerais para Tratamento de manifestações do Fala.BR; Responsabilidades Internas da Ouvidoria da PF para tratamento das manifestações do Fala.BR.

No tocante ao tarjamento dos dados das denúncias, a Unidade informou utilizar o software PDF-XChange Viewer. O fluxo de proteção dos elementos de identificação dos denunciantes informado é o seguinte:

- 1. Exportação de informações (manifestação e possíveis arquivos anexos) em formato PDF;*
- 2. Abertura do arquivo utilizando o software PDF-XChange Viewer - Version: 2.5 (build 322.10);*
- 3. Realização do tarjamento das informações sensíveis;*
- 4. Exportação das páginas do arquivo tarjado no formato de imagem (JPEG);*
- 5. Seleção dos arquivos de imagem exportados;*
- 6. Impressão para PDF utilizando o próprio sistema de impressão do Windows (clique com o botão direito do mouse nas imagens selecionadas e clique em imprimir);*
- 7. Geração de um arquivo no formato PDF constituído pelas imagens que foram selecionadas. O arquivo está tarjado, ou seja, finalizado e pronto para envio à unidade competente.*
- 8. O arquivo é protegido por senha ao final (propriedades - proteção - algoritmo de proteção - protegido por senha).*

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços da Polícia Federal encontra-se disponível no portal Gov.BR, em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/policia-federal>. O link informado apresenta outro link com acesso ao documento único em formato da Carta de Serviços. A unidade informou sobre a previsão de decomposição dos serviços em etapas individuais, com o objetivo de completar a jornada do usuário, conforme exemplo do serviço “obter passaporte”¹³.

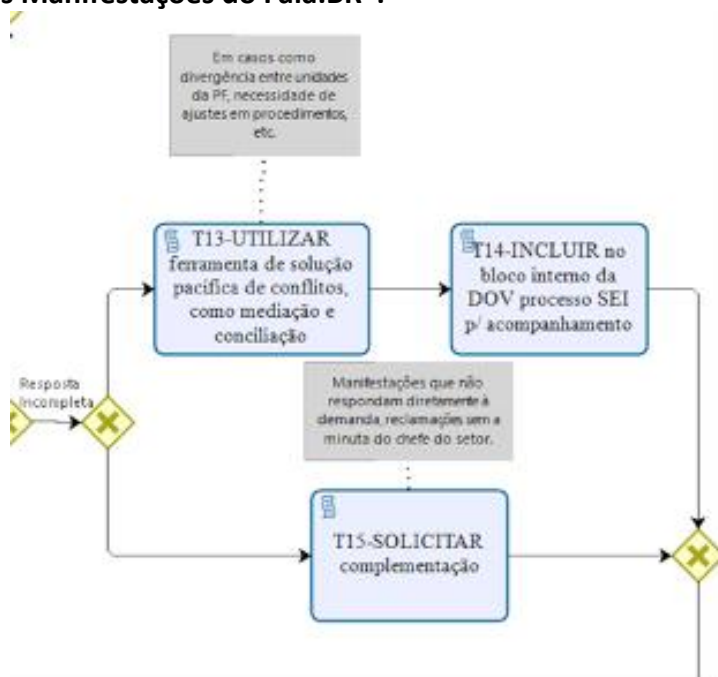
Quanto ao processo de atualização da Carta de Serviços, a Ouvidoria da PF apresentou o seguinte fluxograma:

¹³ Disponível em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-passaporte-comum-para-brasileiro> (Acesso em 19/06/2023).

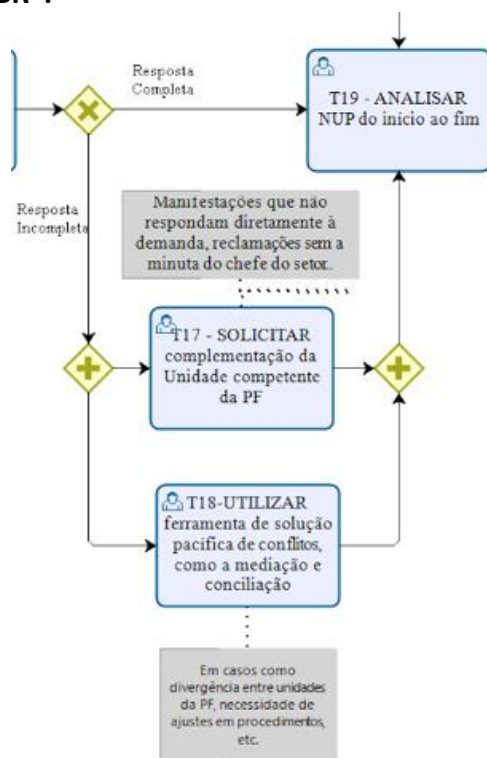
3. *Divulgação de cartazes em pontos de contato com o público-alvo (painéis e murais localizados em Superintendências e Delegacias de Polícia Federal);*
4. *Divulgação aos usuários dos serviços da Polícia Federal por meio de publicações em redes sociais do órgão (Instagram e Twitter);*
5. *Divulgação aos usuários da Plataforma Fala.BR por meio de chamamentos feitos ao final das respostas conclusivas enviadas pela Ouvidoria;*
6. *Divulgação por meio de e-mail enviado aos usuários dos serviços da Polícia Federal que possuíam endereços eletrônicos cadastrados em bancos de dados das unidades competentes da PF;*
7. *Divulgação a todos servidores da Polícia Federal, por meio de e-mail institucional, para conhecimento e auxílio na divulgação ao público externo;*
8. *Solicitação de apoio das Unidades da PF para realizar as divulgações. Além disso, os modelos de banners e materiais gráficos utilizados nas divulgações, adaptações do material disponibilizado pela CGU em plataforma virtual.*

Quanto à resolução pacífica de conflitos, a Unidade apresenta, em seus fluxogramas “Responsabilidades Internas da Ouvidoria da PF para Tratamento das Manifestações do Fala.BR” e “Responsabilidades Gerais para Tratamento de Manifestações do Fala.BR”, conforme trechos reproduzidos a seguir:

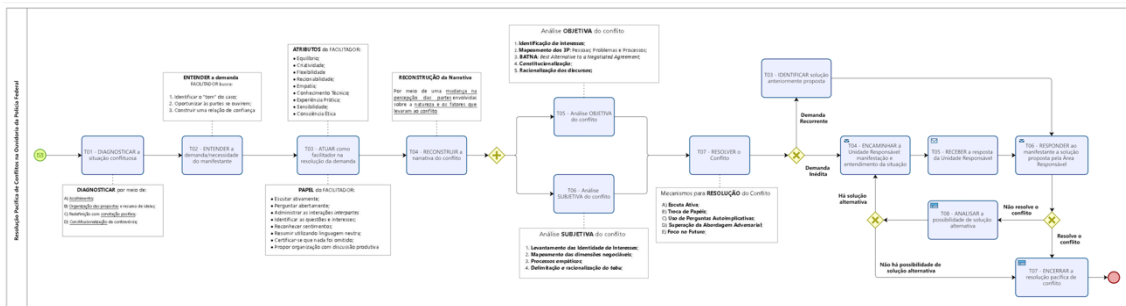
a) Trecho do fluxograma “Responsabilidades Internas da Ouvidoria da PF para Tratamento das Manifestações do Fala.BR”:



b) Trecho do fluxograma “Responsabilidades Gerais para Tratamento de Manifestações do Fala.BR”:



A Ouvidoria encaminhou posteriormente o fluxograma específico para a Unidade, conforme a seguir:



A.12 Dados do Painel *Resolveu?*, Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação¹⁶ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando o Departamento de Polícia Federal e o período de **01/03/2022 a 28/02/2023**:

¹⁶ Disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>,

a) **Quantitativo Geral:**

Imagem 01: Quantitativo geral de manifestações



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

b) **Tipologia das manifestações:**

Imagem 02: Quantitativo dos tipos de manifestações



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/03/2022 a 28/02/2023**, era composta de 14.465 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	2.315
Denúncia	3.570
Elogio	184
Reclamação	4.091
Simplifique	2
Solicitação	4.065
Sugestão	238
Total	14.465

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, totalizando em **100 manifestações**, a partir da amostra inicial de 14.465, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período **01/03/2022 a 28/02/2022**, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo. Cabe ressaltar que não foram recebidas pela UA, manifestações do tipo Simplifique no período em análise, de modo que não foi obtida representatividade desse tipo de manifestação na amostra;

4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Situação
- Tipo Manifestação
- Texto Resposta
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Data de Registro
- Data da Resposta
- Demanda Resolvida?

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, o art. 5º da Lei nº 13.460/17 e os artigos 18 e 19 do Portaria CGU nº 581/2021 estabelecem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
3. *A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

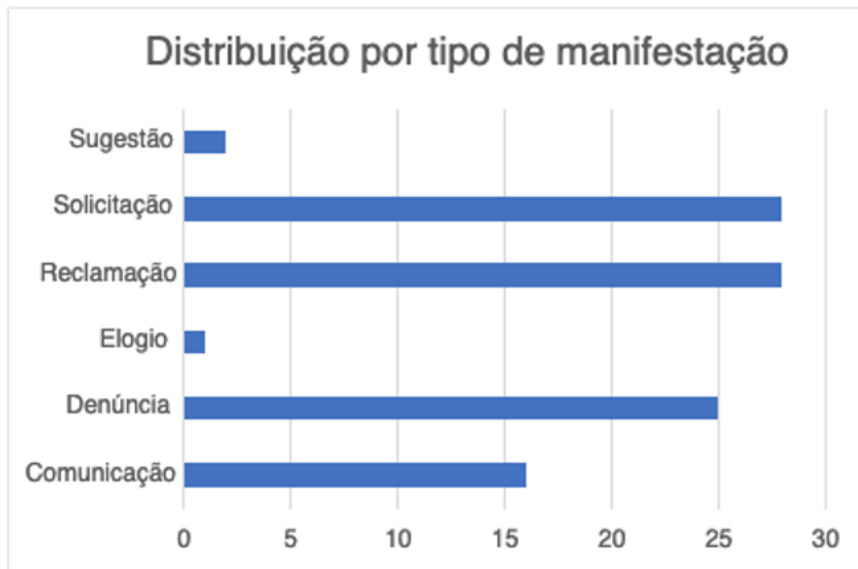
B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/03/2022 a 28/02/2023** constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta

conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 14.465 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo Departamento de Polícia Federal no período de **01/03/2022 a 28/02/2022** foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

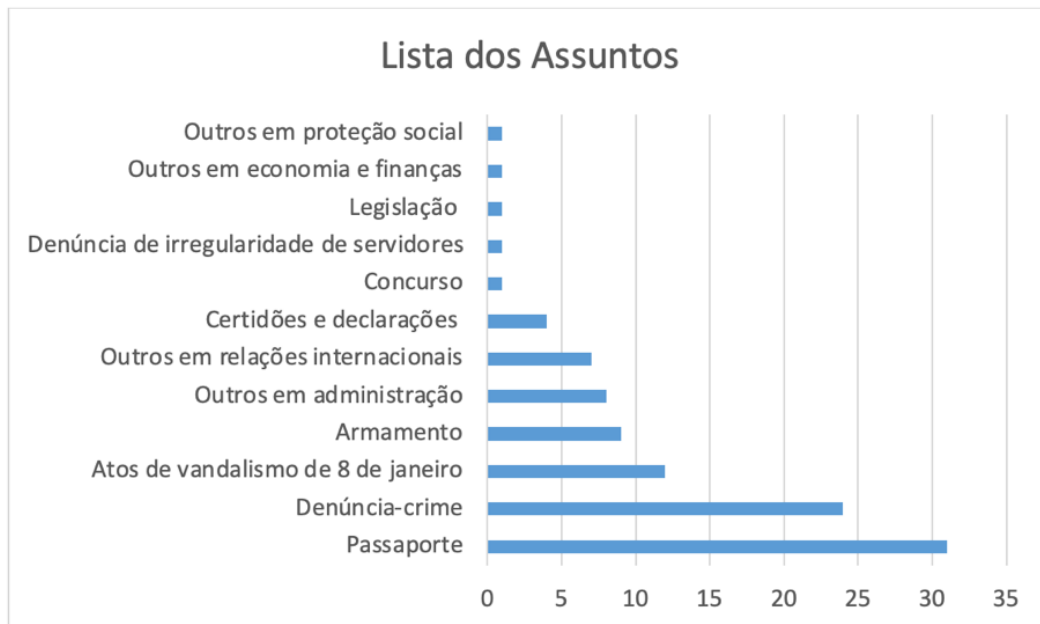
Imagem 5: Distribuição por tipo de manifestação



Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

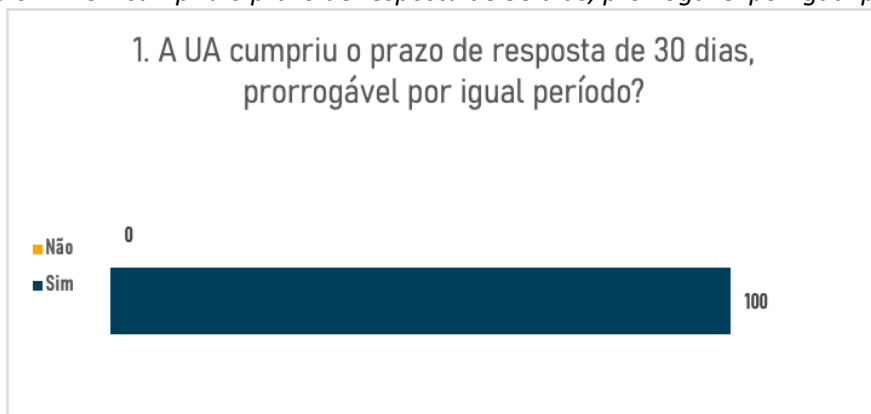
Imagem 6: Lista dos Assuntos



Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

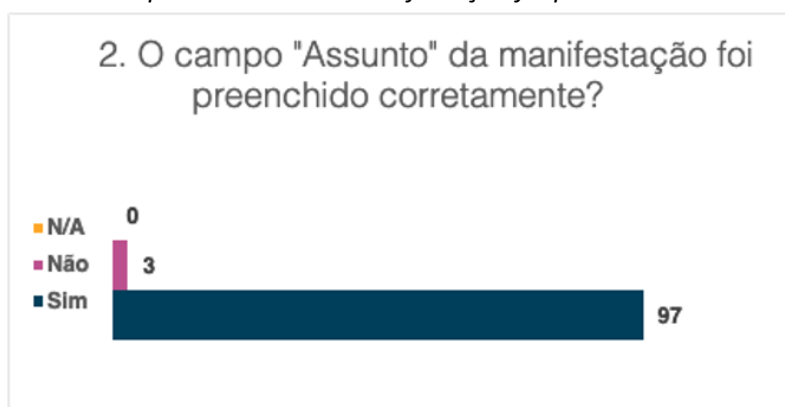
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Gráfico 02: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



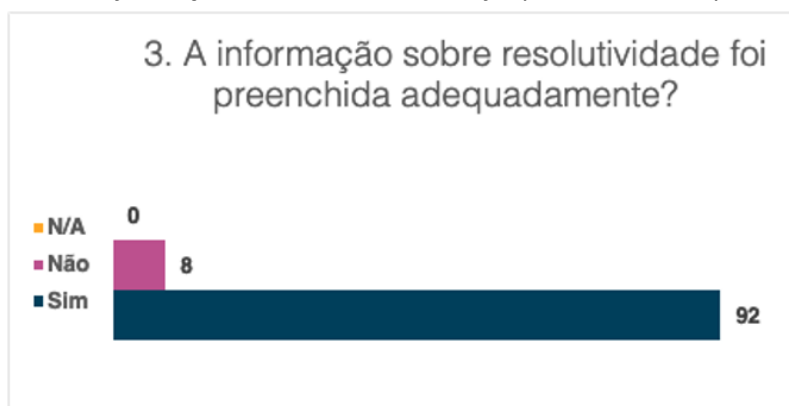
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao campo "Assunto" da manifestação, conforme Pergunta 2, verificou-se que 97% das manifestações da amostra foram preenchidas de maneira adequada. Quanto ao percentual de 3% restante, em duas demandas o campo assunto foi preenchido com "outros em administração", mas a primeira refere-se a uma notícia-crime (tráfico de drogas) e a segunda diz respeito a "Agente Público". Já outro protocolo apresentou o assunto com "Outros em Economia e Finanças", mas a manifestação refere-se a "Passaporte".

No que se refere ao preenchimento da "resolutividade" da demanda em campo específico do Fala.BR, verificou-se que 92% das manifestações da amostra apresentaram o preenchimento correto, enquanto 8% das manifestações foram preenchidas com o campo "resolutividade" de forma inadequada.

O gráfico a seguir representa o percentual de manifestações que apresentaram o campo "resolutividade" do Fala.BR preenchido de forma adequada:

Gráfico 03: A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



Fonte: elaboração própria.

Cabe lembrar que, conforme art. 19, §4º, da Portaria CGU nº 581/2021, a manifestação é considerada resolvida quando não houver mais providências a serem adotadas pelo órgão:

Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19

(...)

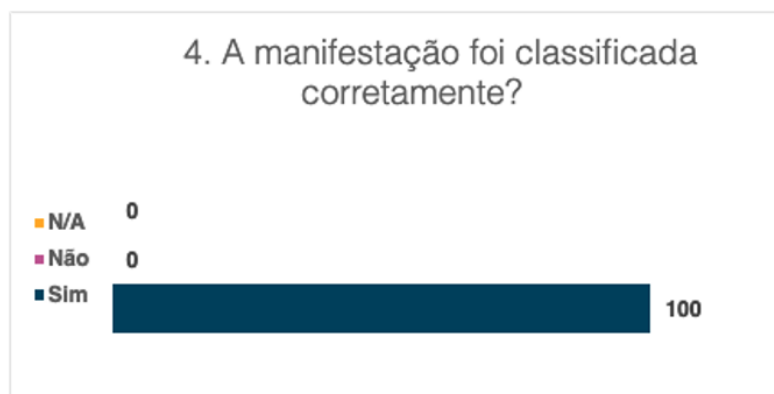
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.”

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra, todas as manifestações foram classificadas da forma correta, conforme demonstra o gráfico a seguir:

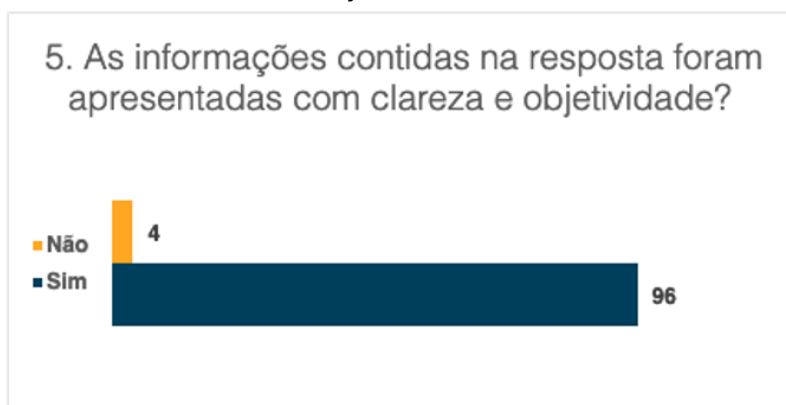
Gráfico 04: A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, houve 4 respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade.

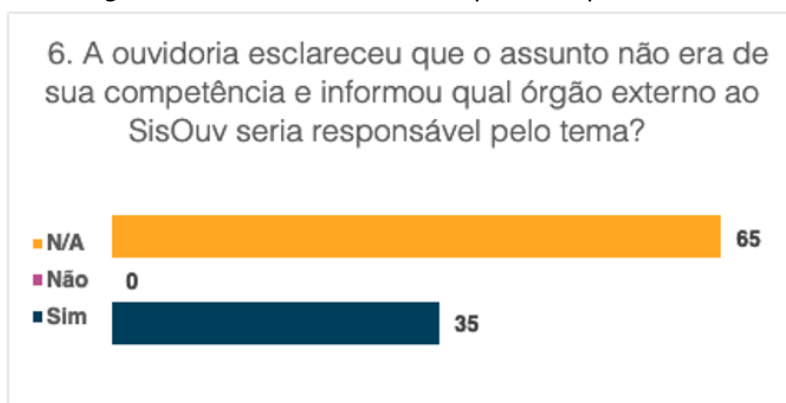
Gráfico 05: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da PF buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, como pode ser constatado no gráfico a seguir, com 35% das manifestações adequadas quanto à Pergunta 6, sendo que 65% não se aplicava à questão, por não se tratar de competência da unidade.

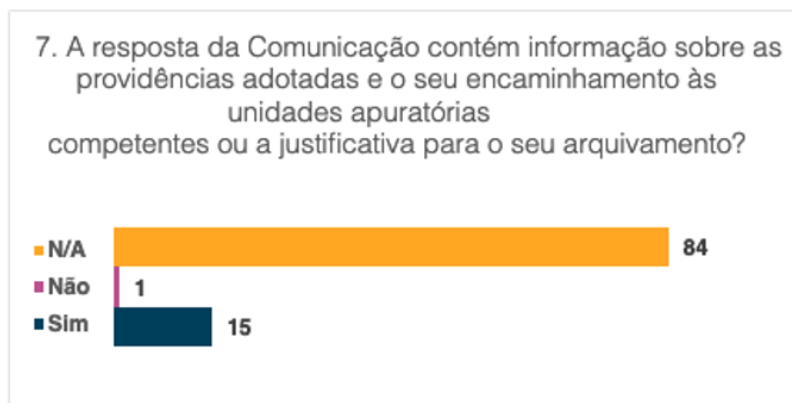
Gráfico 06: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico, no que se refere às 16 comunicações da amostra, verificou-se 15 continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir. Uma comunicação foi a única da amostra selecionada que apresentou informações sobre o encaminhamento à área supostamente envolvida nos fatos relatados (diligência).

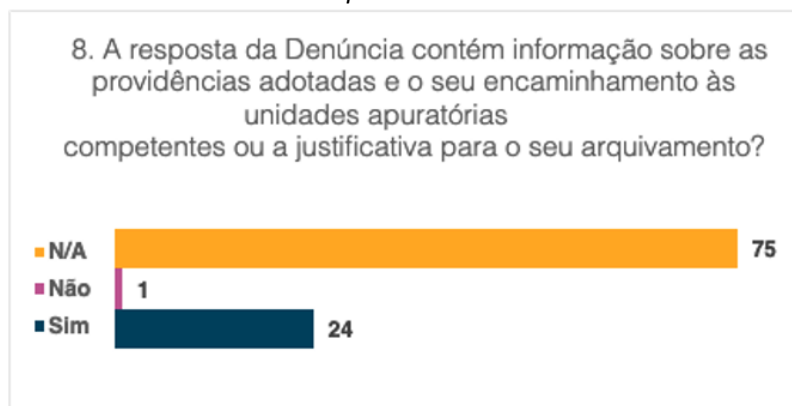
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que, das 25 denúncias da amostra, 24 apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente. Uma denúncia apresentou a realização de diligência junto à área supostamente envolvida nos fatos, quando deveria ter sido encaminhada à unidade apuratória, por conter elementos de denúncia no teor da manifestação. Os 75% restantes não se aplicam à questão, por não se referirem a denúncias.

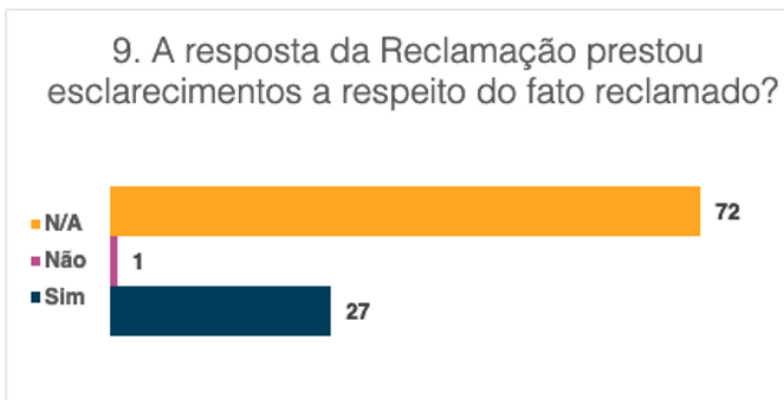
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 9 revela que, das 28 reclamações da amostra de 100 manifestações, 27 apresentaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, sendo que uma reclamação não apresentou esclarecimentos sobre o envolvimento de policial federal, descrito na manifestação, conforme demonstrado a seguir:

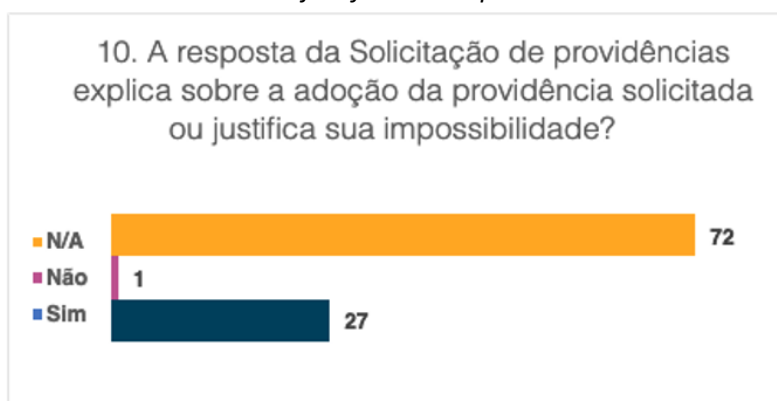
Gráfico 09: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que, das 28 solicitações contidas na amostra de 100 manifestações, 27 apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, com exceção de uma solicitação, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 10:

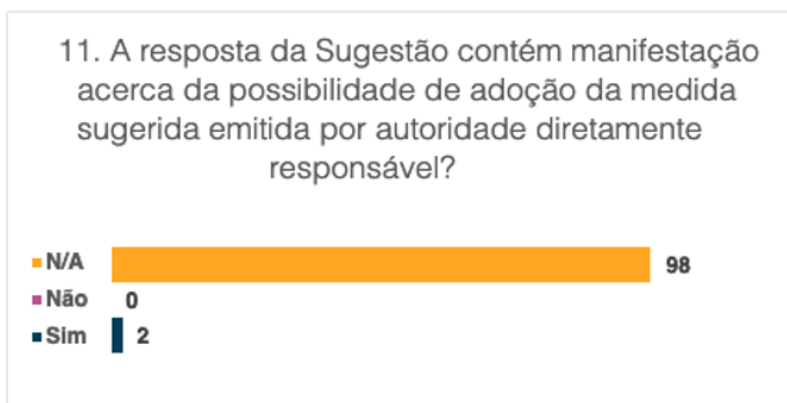
Gráfico 10: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 11, verificou-se que as 2 sugestões contidas na amostra apresentaram a resposta conclusiva informando sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme verificado no gráfico a seguir:

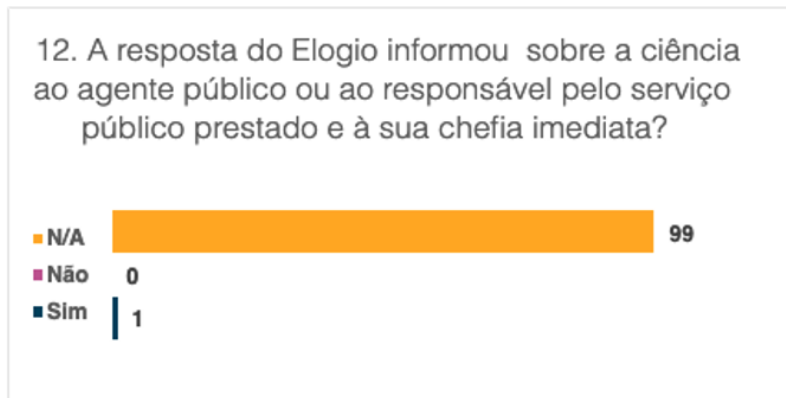
Gráfico 11: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 12 demonstra que a única manifestação do tipo “Elogio” na amostra com 100 manifestações informou sobre a ciência ao agente público e à sua chefia imediata pelo serviço público prestado.

Gráfico 12: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



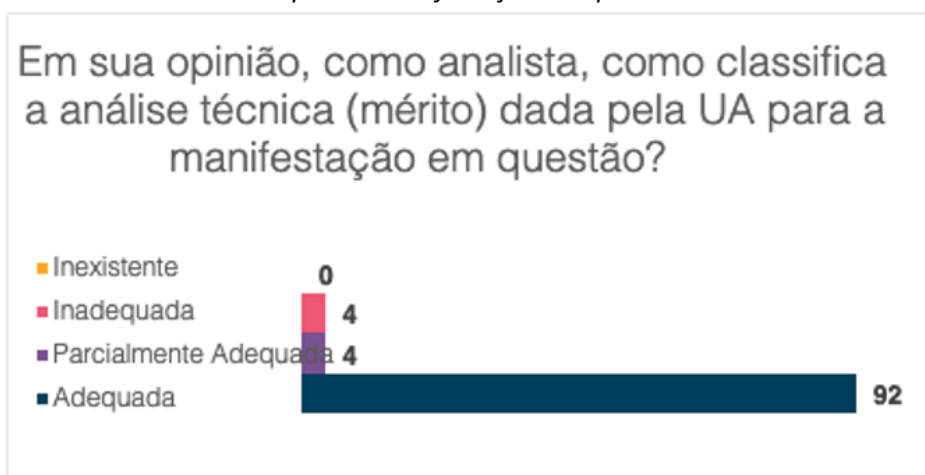
Fonte: elaboração própria.

Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

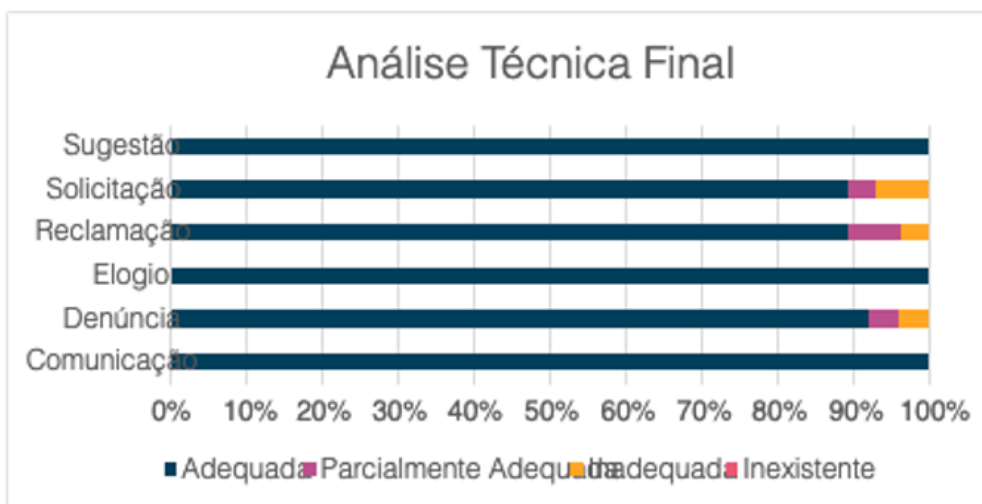
Gráfico 13: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente, considerando a amostra examinada.

Gráfico 14: Análise Técnica Final



Fonte: elaboração própria.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, com a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**¹⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

¹⁷ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Conforme Ofício nº 6289/2023/DOV/CDC/DIREX/PF/OUV/CADE, de 25/09/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

B.2. Realização de diligências diretamente por parte da própria ouvidoria sem o envolvimento de instâncias investigatórias internas competentes

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

7. Com relação à recomendação de “implementar regramento de vedação de diligências junto aos agentes e áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados para o fluxo das denúncias”, com base nos apontamentos feitos por essa OGU/CGU no item “B.2. Realização de diligências diretamente por parte da própria ouvidoria sem o envolvimento de instâncias investigatórias internas competentes”, é importante registrar que, ao contrário do alegado pela OGU/CGU, esta Ouvidoria atuou em consonância com a estrutura organizacional do órgão e as competências cabíveis no âmbito da Polícia Federal, quanto aos encaminhamentos de manifestações aos Superintendentes Regionais, haja vista que a Superintendências Regionais são as unidades com atribuição para apuração dos fatos ocorridos em sua circunscrição, e os Superintendentes possuem autonomia para decidir os encaminhamentos realizados no âmbito de suas respectivas unidades, seja para a corregedoria regional ou para outra unidade. Embora em algumas situações seja indicado o nome específico de determinada unidade da PF responsável pela resposta, o encaminhamento feito pela Ouvidoria da Polícia Federal foi para o Superintendente Regional ou à unidade indicada por ele, que fez o redirecionamento da manifestação no âmbito da própria unidade.

8. Ademais, há que se destacar que, em várias situações, a Superintendência Regional só pode apurar o fato, a partir da oitiva do servidor envolvido e/ou de sua chefia, que devem apresentar contrapontos. Não se vislumbra cabível tentar estabelecer uma fórmula para situações que podem se mostrar completamente distintas umas das outras.

9. Com relação à alegação contida no bojo do relatório de que “Preliminarmente, foram verificadas reclamações com essência de denúncias que não foram devidamente reclassificadas pela unidade de ouvidoria, nos termos do caput do art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021”, importante esclarecer sobre a linha tênue entre denúncia e reclamação; e esta Ouvidoria opta por prestigiar o tipo de manifestação escolhido pelo manifestante nestes casos; muito embora, mesmo assim, opte por tarjar elementos identificados até em

reclamações em alguns encaminhamentos internos. Dessa forma, caso haja alguma manifestação que a CGU considere que efetivamente não poderia ser mantida como reclamação, solicita-se que indique o NUP respectivo, haja vista que esta Ouvidoria não conseguiu observar isso dentre os NUPs constantes da relação enviada.

10. Por fim, importante destacar dispositivos do Regimento Interno da Polícia Federal (Portaria nº 155, de 27 de setembro de 2018 do Ministério da Justiça, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União-DOU nº 200, de 17 de outubro de 2018):

(...)

Art. 27. Às Superintendências Regionais, na sua área de atuação, compete:

I - planejar, dirigir, supervisionar, coordenar, orientar, fiscalizar e avaliar a execução das atividades, ações e operações correlatas à atuação da Polícia Federal;

II - administrar as unidades sob sua subordinação, em consonância com as normas legais vigentes e com as diretrizes emanadas das unidades centrais;

(...)

Art. 50. Aos Superintendentes Regionais, no âmbito da área de atuação de cada Superintendência, incumbe:

(...)

VII - instaurar, arquivar, determinar a instauração e dar outras providências relativas à apuração de notícia ou de representação em razão de supostas infrações praticadas por servidores no âmbito da Superintendência Regional, sem prejuízo da atribuição dos chefes de delegacias descentralizadas;

(...)

11. Segue a análise individual de cada NUP apontado pela CGU com relação ao item B2 do Relatório Preliminar dessa OGU/CGU na planilha anexa (Anexo 2).

12. Portanto, não se vislumbram irregularidades por parte desta Ouvidoria, no que diz respeito a essa primeira recomendação.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Ouvidoria no sentido de informar sobre as atribuições de apuração das Superintendências Regionais, conforme art. 50, VII, do Regimento Interno da Polícia Federal (Portaria MJ nº 155, de 27 de setembro de 2018), e, ainda, com fulcro no art. 55, V, deste mesmo Regimento Interno, que dispõe aos Chefes das Delegacias de Polícia Federal descentralizadas a competência de instauração de procedimentos administrativos disciplinares no âmbito de suas atribuições, a equipe de avaliação concorda com o posicionamento da Unidade no sentido de que não houve a realização de diligência por parte da Ouvidoria.

Contudo, algumas manifestações não apresentaram informações adequadas e/ou satisfatórias na resposta conclusiva quanto à existência ou não de elementos para apuração dos fatos denunciados ou quanto aos fatos relatados. Por esta razão, a

orientação é de que a Ouvidoria realize maiores interlocuções junto às áreas no sentido de solicitar complementação para os fatos que não foram esclarecidos.

Cabe lembrar que esse é um dos papéis fundamentais da Ouvidoria, o de promover a melhoria dos serviços a partir das percepções e manifestações dos usuários. Nesse sentido, o Achado será alterado para “*necessidade de maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pela resposta conclusiva das manifestações*”, recomendando-se à Ouvidoria “que adote maiores interlocuções junto às áreas responsáveis pelas respostas conclusivas, no sentido de solicitar informações acerca do fato relatado, quando estas forem inadequadas ou insuficientes”.

B.3. Ausência do adequado registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR do acompanhamento em relação às manifestações objeto de ouvidoria da Polícia Federal

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

13. No que diz respeito à segunda recomendação “Adotar procedimentos para o correto preenchimento do campo “resolutividade” de demandas recebidas por cidadãos na Plataforma Fala.BR, notadamente denúncias contra seus próprios membros, após a efetiva confirmação de não restar quaisquer providências a serem adotadas para seu devido tratamento no órgão;”, com base nos apontamentos feitos por essa OGU/CGU no item “B.3. Ausência do adequado registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR do acompanhamento em relação às manifestações objeto de ouvidoria da Polícia Federal”, cabe esclarecer que no levantamento feito pela OGU/CGU foram identificadas situações que merecem ponderações diferentes por parte desta Ouvidoria:

13.1. Notícias de crimes de atribuição da PF, que não envolvem servidores, tampouco os serviços da PF, com o encaminhamento à unidade responsável são consideradas demandas resolvidas por esta Ouvidoria, independentemente da atribuição da PF para apuração do crime, em razão do sigilo previsto no artigo 20 do Código de Processo Penal-CPP, não cabendo a esta Ouvidoria a adoção de qualquer ação para acompanhamento.

13.2. Notícias que envolvem irregularidades de servidores da PF, inclusive crimes, são normalmente registradas como “irregularidade de servidores” ou “ouvidoria interna”, exceto em algumas situações que podem ser cadastradas como denúncias envolvendo atendimento de determinado serviço, e ensejam acompanhamento por meio de uma planilha de controle da Ouvidoria. Embora haja esse controle, realmente os analistas desta Ouvidoria estavam assinalando na Plataforma Fala.BR “demanda resolvida”, ainda que pendente a instauração de procedimento administrativo disciplinar pela unidade de apuração. Diante disso, orientou-se o efetivo quanto a assinalar tais manifestações como pendências como “não resolvidas”, haja vista elas ensejam acompanhamento. Inclusive orientou-se para assinalar como demanda “não resolvida” outros tipos de manifestações, exceto

notícias de crime, enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, nos termos do § 4º do art. 19 da Portaria nº 581-CGU, de 9 de março de 2021.

13.3. Manifestações envolvendo a prestação de serviços da PF cujas soluções podem ser obtidas a partir de informações obtidas pela Ouvidoria junto à unidade responsável pela prestação dos serviços ou a partir de informações do Portal da PF, quando informadas aos manifestantes, são consideradas “demandas resolvidas”, haja vista que não se vislumbra factível realizar qualquer acompanhamento dessas demandas, a fim de verificar se de fato o usuário considerou sua demanda atendida, a não ser pela análise posterior da pesquisa de satisfação.

14. Segue a análise individual de cada NUP apontado pela CGU com relação ao item B3 na planilha anexa (Anexo 3).

15. Portanto, há situações em que esta Ouvidoria deverá corrigir a forma de preenchimento do campo “resolutividade” da demanda, notadamente quando envolver denúncias relativas a irregularidades de servidores, estejam com essa classificação ou não. Porém, há outras situações levantadas pela OGU/CGU que efetivamente não demandam acompanhamento por esta Ouvidoria, o que, inclusive, seria impossível, sob pena de prejudicar o desenvolvimento das atividades precípuas desta Ouvidoria.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade, será mantida a avaliação de alguns NUPs no Achado, uma vez que a Unidade concordou com o posicionamento da CGU. Outros NUPs serão desconsiderados do Achado por se tratar de notícia-crime e outros por terem apresentado a demanda resolvida. A avaliação de alguns NUPs será mantida no Achado, pois a equipe não concordou com o posicionamento da Unidade, conforme análises apresentadas.

B.4. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

16. Quanto à terceira recomendação, “III – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU no 581/2021.”, esta Ouvidoria já apresentou as justificativas para a não utilização do Módulo Triagem a OGU/CGU neste ano. Consoante dito, considerando a extensa quantidade de unidades que compõem a estrutura da PF, não se mostra viável a concessão de senhas a todas essas unidades, sob o controle desta Ouvidoria, a fim de que as manifestações que aportam na Ouvidoria possam tramitar entre elas. Ademais, caso a concessão de senhas seja limitada, em algum momento a tramitação da manifestação terá que

sair da Plataforma Fala.BR para ingressar em algum sistema, saindo do controle desta Ouvidoria, e ensejaria muito mais tempo para o fornecimento de respostas aos manifestantes.

17. Com relação às possíveis fragilidades apontadas pela OGU/CGU com relação ao Sistema SEI sobre as quais foi alegada ausência de evidências por parte desta Ouvidoria que comprovasse o contrário, segue cópia da auditoria feita em um NUP como exemplo (Anexo 5). Segundo o Presidente da Comissão Nacional do Sistema SEI no âmbito da PF:

“A rastreabilidade do SEI é possível através do comando “Auditoria” do sistema, realizado no campo “Infra”, sendo focada no armazenamento das ações executadas pelos usuários durante a utilização do sistema. Através dos critérios prévios de alimentação, o sistema retorna informações como Sigla do Usuário, Nome do Usuário, Sigla da Unidade, Descrição da Unidade, Recurso, Período (Data/Hora), IP, Servidor, Requisição e Operação. Por exemplo, a auditoria possibilita identificar quem visualizou um documento e quando o fez, quem editou ou excluiu uma peça, etc.

Como evidência da rastreabilidade, segue auditoria realizada no processo 08198.022033/2022-76 (ID 29444261) somente para os dias 19/09/2023, indicando a visualização pelo teu usuário (marianne.mpe) às 16:40:48 pela DOV/CDC/DIREX/PF.

Por fim, informo que somente os administradores do SEI-PF e alguns usuários selecionados da DIP/PF possuem a prerrogativa para auditar o sistema, em virtude do retorno de outras informações que podem ser mais sensíveis, destacando que a própria auditoria é auditável. (...)”

18. No que diz respeito às planilhas de controle usadas por esta Ouvidoria, considerando que elas só apresentam dados gerenciais, e não excluem a utilização da Plataforma Fala.BR, que continua sendo utilizada para acompanhamento das manifestações, não se vislumbra impactos negativos gerados por estas. Ademais, a resolutividade das manifestações será verificada pela Plataforma Fala.BR pelo campo apropriado, se a Plataforma assim permitir.

19. Ademais, de forma alguma o uso de tais planilhas dificulta o gerenciamento de demandas, tampouco prejudica o monitoramento da manifestação quanto ao escopo a que ela se propõe, que é o gerenciamento interno nesta Ouvidoria.

20. No entanto, em que pese tais alegações, esta Ouvidoria pretende utilizar o módulo treinamento do Fala.BR, a fim de verificar a viabilidade de utilização do módulo de triagem e tratamento no âmbito da Ouvidoria, a fim de verificar se tal módulo permite a manutenção do controle e acompanhamento das manifestações que atualmente existe nesta Ouvidoria por meio do Sistema SEI e de nossas planilhas de controle.

21. *Se efetivamente não constatados óbices ao desenvolvimento de nossas atividades e controles, poderemos utilizar o módulo de triagem, ainda que de forma gradual.*

22. *Cabe destacar, ainda, que foi lançado em setembro deste ano o canal ComunicaPF no Portal desta PF para comunicação de crimes de atribuição do órgão, exceto de envolver serviço ou servidor da PF, cujo canal continuará sendo esta Ouvidoria. Inclusive o canal ComunicaPF passou a ser indicado por esta Ouvidoria aos manifestantes que a buscam para apresentar denúncias que não envolvam serviços nem servidores deste órgão.*

Análise da Equipe de Avaliação:

A Unidade informou que a utilização de planilhas não prejudica o monitoramento da manifestação quanto ao escopo a que ela se propõe, que é o gerenciamento interno nesta Ouvidoria. Porém, cumpre reforçar que as planilhas possuem diversas desvantagens, quando comparado o uso de sistemas, conforme já explicitado anteriormente. Além disso, convém registrar que, embora o SEI seja uma ferramenta mais difundida no âmbito da PF, ela não é uma ferramenta adequada para o tratamento de manifestações que exigem a proteção ao denunciante, uma vez que apresenta riscos aos direitos dos manifestantes, conforme relatado no Achado B.4 deste Relatório.

Nesse sentido, mantém-se a recomendação para que a Unidade possa utilizar do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, ou adote ferramenta que possibilite o atendimento dos requisitos de segurança, rastreabilidade e resolutividade, uma vez que o SEI e as planilhas não cumprem estes requisitos.

Outras considerações pela Ouvidoria da PF:

Foram apresentadas, ainda, as seguintes considerações por parte da Ouvidoria da PF:

23. *Com relação às demais evidências apresentadas pela CGU ao longo de seu relatório preliminar, foram elaboradas, ainda, a partir da análise individual de NUPs apontados pela OGU/CGU as seguintes planilhas: a Planilha Anexo 1 (com análise individual das manifestações constantes do Anexo 1 do Relatório Preliminar dessa OGU/CGU) e a planilha Anexo 4 (com a análise individual dos outros NUPs apontados no Apêndice B do relatório preliminar dessa OGU/CGU).*

24. *Quanto ao Anexo 1, esta Ouvidoria concordou parcialmente com a alegação apresentada por essa OGU/CGU apenas quanto a um dos NUPs apontados, situação que anteriormente ao relatório preliminar dessa OGU/CGU já havia sido objeto de orientação ao efetivo da Ouvidoria.*

25. *Com relação ao Anexo 4, cabe destacar que a classificação de manifestações adotada por esta Ouvidoria na maioria das vezes está*

em consonância com a metodologia adotada para tanto no âmbito da PF. Por exemplo, em um dos casos em que essa OGU/CGU apontou que o assunto era “passaporte”, efetivamente não era, pois a manifestação estava relacionada ao serviço de restituição de taxas, serviço para o qual atribuímos o assunto “outros em economia e finanças”. Quanto a esse anexo, esta Ouvidoria concordou completamente com apenas um dos NUPs apontados que dizia respeito à sua resolutividade, e parcialmente com relação a outros dois, discordando das demais alegações apresentadas.

26. Como boa prática adotada por esta Ouvidoria foi indicada a implementação do gerenciamento de riscos de aumento sazonal de demandas. Nesse aspecto, com relação à alegação constante da página 5 do Relatório Preliminar dessa CGU, cabe esclarecer que o gerenciamento de risco implementado pela Ouvidoria da PF não decorreu de interlocuções com integrantes do Ministério da Cidadania e de Coordenações e Divisões da PF. A necessidade de gerenciamento de riscos surgiu a partir do grande volume de manifestações decorrentes do “auxílio-emergencial”; e partir daí foram feitas interlocuções com integrantes do ministério citado e com outras unidades da PF.

27. Ademais, a Ouvidoria também adota várias outras boas práticas como criar fluxogramas de praticamente todas as suas atividades principais, de forma que haja o registro perene de todas essas atividades, evitando-se, com isso, que o regular desenvolvimento de suas atividades seja obstado em razão da alteração de seus membros.

28. Com relação à indicação do canal telefônico como uma das formas de atendimento, solicita-se a sua exclusão, inclusive do telefone de contato desta Ouvidoria, haja vista que, após contato com essa OGU/CGU e do conhecimento da necessidade de gravação de atendimentos telefônicos, ele foi excluído.

29. Com relação à menção à resolução pacífica de conflitos no âmbito desta Ouvidoria, segue também anexo novo fluxograma criado especificamente sobre o tema (Anexo 6).

30. Na página 3 do relatório preliminar consta que a Ouvidoria da Polícia Federal é “dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública”, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período”. Quanto a este ponto, cabe esclarecer que a nomeação do Chefe da Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal-DOV/CDC/DIREX/PF é feita por portaria do Diretor-Geral da Polícia Federal, desconhecendo-se aprovação por parte do Ministério da Justiça e Segurança Pública-MJSP; e o mandato decorre da previsão constante do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

31. Vislumbra-se, ainda, a necessidade dos seguintes ajustes:

31.1. *Página 18: Atualizar a localização na estrutura do órgão; não divulgar o e-mail, tampouco o telefone da Ouvidoria, caso o relatório seja publicado; atualizar o nome do Ouvidor substituto para RENATO CASARINI MUZY, nomeado em 24/03/2023.*

31.2. *Página 23/24: Segue anexa a relação da força de trabalho desta Ouvidoria atualizada. (Anexo 7)*

31.3. *Página 25: Não identifiquei do que se trata a Portaria n° 5.972, de 10 de maio de 2022.*

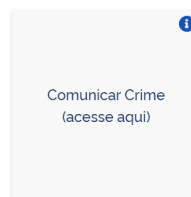
31.4. *Página 25: Excluir o atendimento telefônico e menção ao telefone da Ouvidoria.*

31.5. *Página 26: Com relação às denúncias-crime, considerando a criação do ComunicaPF, há nova informação no Portal da PF:*

Importante ressaltar a distinção entre a denúncia objeto da Ouvidoria na Polícia Federal e denúncia que é notícia de crime de atribuição da PF.

A denúncia objeto da Ouvidoria da PF, que é de atribuição da Ouvidoria da PF, consoante inciso II do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, é o "ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes". Portanto, refere-se a ato que indique prática de irregularidade ou ilícito que tenha como objeto a prestação de serviços públicos da PF e a conduta de seus agentes públicos (servidores, contratados ou estagiários), não abrangendo as notícias de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da Constituição Federal-CF, exceto se relacionadas aos seus serviços e à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Já a notícia de crime de atribuição da PF, consoante § 1º do art. 144 da CF e nos termos do § 3º do art. 5º do Código de Processo Penal-CPP, quando não estiver relacionada aos seus serviços nem à conduta de seus agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, deverá ser objeto de comunicação, por meio do canal abaixo indicado ou mediante comparecimento às Superintendências da PF nos estados ou à Corregedoria-Geral da PF, conforme contatos constantes do link [Unidades](#).

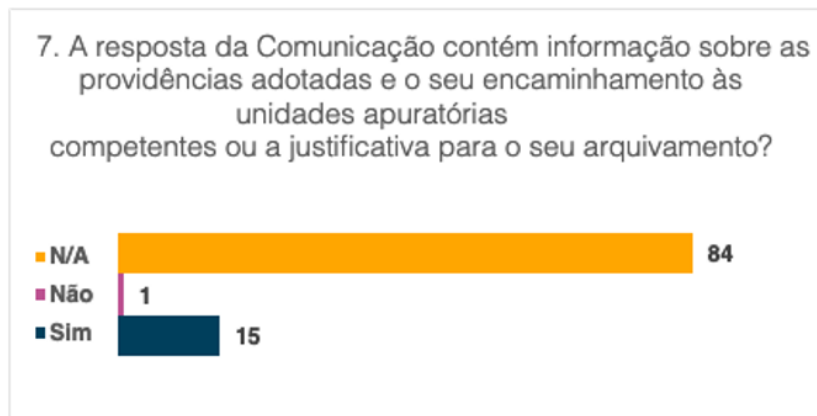


31.6. *Página 32: Segue o novo fluxograma de atualização da carta de serviços. (Anexo 8)*

31.7. *Página 34: Além das citações à resolução de conflitos constante do fluxograma "Responsabilidades internas da Ouvidoria da PF para tratamento de manifestações do Fala.BR" e do fluxograma "Responsabilidade gerais para tratamento de manifestações do Fala.BR", a Ouvidoria da PF criou um fluxograma específico "Resolução pacífica de conflitos na Ouvidoria da Polícia Federal" (Anexo 6).*

31.8. *Página 47: O gráfico 07 não correspondente à informação que consta acima dele.*

"Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico, no que se refere às 16 comunicações da amostra, verificou-se 15 continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir. A comunicação foi a única comunicação da amostra selecionada que apresentou informações sobre o encaminhamento à área supostamente envolvida nos fatos relatados (diligência)."



Análise da Equipe de Avaliação:

Foram realizados os devidos ajustes no Anexo A do Relatório, conforme informações encaminhadas pela Unidade. Cabe informar que não faz parte do escopo deste trabalho de Avaliação a revisão da Planilha Anexo 1 do Relatório, uma vez que as considerações sobre os NUPs constantes dos achados foram devidamente esclarecidas e atualizadas.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade