

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Polícia Rodoviária 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](mailto: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

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Kamilla Jabrayan Schmidt

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal - PRF.

**Município:** Brasília – DF.

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

**Período avaliado de manifestações:** novembro de 2021 a outubro de 2022.

**Data de execução:** janeiro a março de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal (PRF), unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado 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 e 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 apresentou uma gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria ainda imatura e insuficiente. Ainda, verificou-se a necessidade de ampliar a proatividade de suas ações de ouvidoria com maior participação social. A seguir, foram constatadas as seguintes fragilidades: 1- Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas; 2- Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório; 3- Ausência de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho; 4- Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria; 5- Falta de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de ouvidoria; 6- Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão; 7- Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselhos de Usuários; 8- Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão; 9- Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade, bem como disseminar informações sobre temas específicos da PRF; e 10- Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à UA, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações, bem como instituir instâncias de revisão e orientação dos responsáveis pela pseudonimização, visando o cumprimento do disposto em normativos. Além disso, recomendou-se utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; a adequação quanto ao acompanhamento de resolutividade das demandas; o cumprimento das obrigações de transparência; a realização de atividades de ouvidoria ativa; a adoção de medidas para cumprimento das disposições sobre Conselhos de Usuários;



a realização de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade; além de fazer o mapeamento quanto à evolução do volume de demandas da ouvidoria para promover a gestão eficiente da força de trabalho da unidade e revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site; bem como analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>PRF</b>	Polícia Rodoviária Federal
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>13</b>
1. Achados .....	13
1.1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas; .....	13
1.2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório.....	15
1.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria .....	16
1.4. Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria .....	18
1.5. Falta de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações ...	20
1.6. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão .....	21
1.7. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários .....	22
1.8. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão (2021) .....	24
1.9. Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade, bem como disseminar informações sobre temas específicos da PRF.....	25
1.10. Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria..	26
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>27</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>28</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>30</b>
Apêndice A.....	31
Apêndice B.....	45
Apêndice C.....	54
Apêndice D.....	56

## 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, o Sistema de Integridade e, 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 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:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## 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 ouvidorias 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 UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a 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.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade 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. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, 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 constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de novembro de 2021 a 31 de outubro de 2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

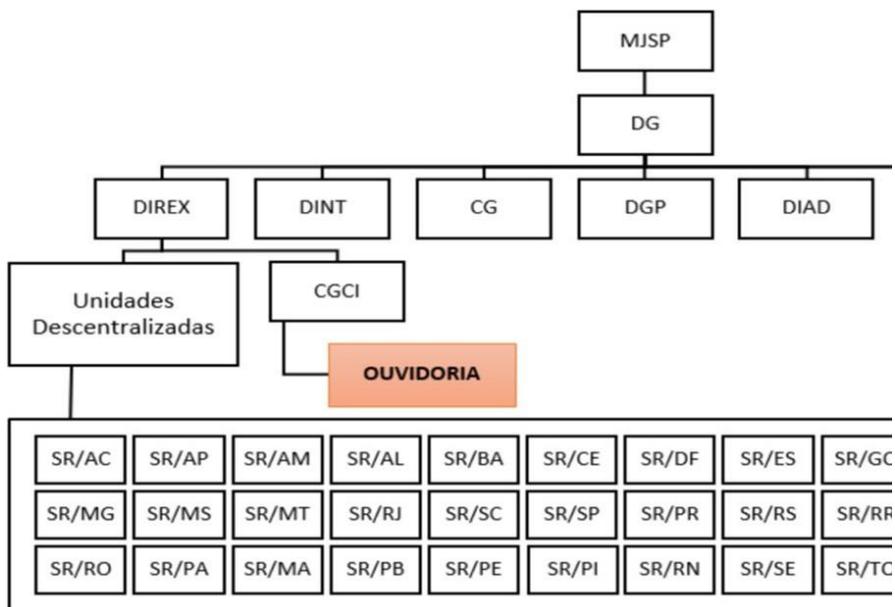
Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Ouvidoria da PRF foi formalmente instituída por intermédio da Portaria DG/PRF nº 132/2012.

Em 2013 foi editada a Instrução Normativa DG/PRF nº 15, publicada no Boletim de Serviço nº 37, de 21 de maio de 2013, dispondo sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da PRF. Essas iniciativas visavam atender ao comando contido na Portaria nº 753/2012, do Ministério da Justiça, cujo art. 6º determinava que os órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Justiça, que não dispusessem de unidade descentralizada de ouvidoria, delegassem competência a servidor que lhe fosse diretamente subordinado para exercer tais atribuições e apresentassem proposta de criação de ouvidoria em sua estrutura.

Ao implementar o serviço de ouvidoria na PRF, a Portaria DG/PRF nº 132/2012 vinculou tal atividade à Chefia de Gabinete da Direção-Geral. Posteriormente, a equipe da Ouvidoria Central da PRF foi reorganizada pela Portaria nº 294/2018/DG. Com a nova estrutura estabelecida em 2019, fundamentada no art. 48, inciso VII, do Decreto nº 9.662/2019, com a redação dada pelo similar nº 10.073/2019, o serviço de ouvidoria da PRF passou a ser responsabilidade da Diretoria-Executiva, mediante a Divisão de Ouvidoria, conforme figura abaixo:



Fonte: Questionário de Avaliação

Apesar das atribuições da Ouvidoria ainda não estarem dispostas no Regimento Interno da PRF, existe a necessidade de estabelecimento de fluxos a fim de conscientizar os gestores a respeito do real papel da Ouvidoria e suas atribuições, além da importância do comprometimento das áreas com o atendimento da demanda, não somente quanto ao cumprimento do prazo, mas também em relação a qualidade da resposta.

As competências da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal se encontram definidas na Instrução Normativa nº 15/2013, conforme segue:

“Art. 8º São atribuições essenciais da Ouvidoria:

I - contribuir para a melhoria dos processos e preservação da boa imagem da PRF;

II - auxiliar no aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas praticadas pela PRF;

III - facilitar ao usuário o acesso às informações e serviços do Órgão;

IV - viabilizar o bom relacionamento do usuário com a PRF;

V - proporcionar maior transparência às ações da PRF;

VI - contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da PRF;

VII - promover ações no sentido de viabilizar a participação popular e a democratização da gestão pública, na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;

VIII - sensibilizar os dirigentes e servidores das diversas áreas do Órgão, no sentido de aperfeiçoar os processos em prol da prestação de serviços informações eficientes; e

IX - incentivar a valorização do elemento humano na PRF.

Art. 9º O trabalho de ouvidoria compreende as seguintes atividades:

I - recepção e análise prévia das manifestações (demandas) de usuários;

II - tipificação das manifestações em classes e subclasses, de modo a gerar relatórios em níveis gerencial, tático e estratégico;

- III - definição de prioridades e estabelecimento de prazos para o atendimento das manifestações;
- IV - encaminhamento das manifestações às áreas diretamente relacionadas aos pleitos;
- V - monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;
- VI - estabelecimento de planos de trabalho que contemplem as atividades específicas de ouvidoria;
- VII - elaboração de fluxograma para a tratativa das demandas;
- VIII - emissão e encaminhamento à Direção-Geral de relatórios estatísticos trimestrais, considerando o local, período de tempo e a natureza das manifestações registradas;
- IX - apresentação de diagnóstico de gestão, com base na avaliação qualitativa dos resultados obtidos nos relatórios trimestrais; e
- X - encaminhamento, para avaliação superior, dos casos que tiverem reconhecido impacto na gestão geral do Órgão ou que forem julgados de condução sensível ou extremamente complexa.”

Para consecução de suas atividades regimentais, a Ouvidoria da PRF também participa da Rede do Serviço de informação ao Cidadão - Rede SIC e da Rede de Ouvidorias - Ouvjus, estabelecidas na Portaria nº 825/2019, às quais abrangem todas as unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Nesta esteira, em linha com as competências desempenhadas pelo Órgão Central e pela Ouvidoria-Geral do MJSP, a ouvidoria setorial da PRF exerce atribuições semelhantes no sentido de acolher manifestações e solicitações de acesso a informações, bem como de adotar as medidas necessárias para garantir a resposta ao requerente dentro do prazo legal, conforme detalhado n art. 9º da referida portaria:

“Art. 9º Compete às Ouvidorias Setoriais do Ministério da Justiça e Segurança Pública, no âmbito da Rede de Ouvidoria - OuvJus, sem prejuízo de outras competências legal ou normativamente atribuídas:

- I - gerir os instrumentos necessários à estruturação e efetivação da atividade de ouvidoria no âmbito de suas respectivas competências;
- II - receber e dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria recebidas no âmbito de sua área de atuação, observar os prazos estabelecidos, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário, permitida à Ouvidoria-Geral a complementação das informações ou a devolução da demanda à área competente para implementação de ajustes;
- III - inserir na Plataforma Fala.BR as manifestações de ouvidoria recebidas por qualquer meio ou suporte;
- IV - promover e divulgar, com apoio da Ouvidoria-Geral, atividades que exijam ações conjuntas e participação dos órgãos integrantes da Rede de Ouvidoria - OuvJus;
- V - dar publicidade às atividades de ouvidoria executadas no âmbito de sua atuação;
- VI - disponibilizar, em sítio eletrônico, o acesso à Plataforma Fala.BR;
- VII - elaborar relatórios periódicos das atividades de ouvidoria, para encaminhamento aos gestores do órgão de vinculação e à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública; e

VIII - colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da Rede de Ouvidoria”

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da PRF, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2019 a 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da PRF estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da PRF.

### 1. Achados

#### 1.1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

A Ouvidoria da PRF disponibiliza os seguintes canais de atendimento: e-mail, telefone, carta, presencial, e Plataforma Fala.BR.

Todas as manifestações recebidas por estes canais são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR. Todavia, a UA informou que para trâmites internos é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seguindo os trâmites internos a seguir:

“É feito o PDF da manifestação, aberto um processo no SEI, utilizando o número de protocolo do FalaBr. O processo tramita de forma restrita, e quando se trata de denúncia o trâmite é sigiloso, concedendo credencial a área de apuração.”

“As manifestações de ouvidorias no momento que é feito a cópia para inserção no SEI, é restringido os dados do manifestante. E as denúncias tramitam com sigilo.”

No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da PRF, verificou-se que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna destas, uma vez que não utiliza o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR. No caso concreto, observa-se unicamente a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Acresça-se ao escopo que não existe uma integração entre o referido sistema e a Plataforma Fala.BR, assim como não foram apresentadas justificativas para utilização de ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento, e eventuais medidas de mitigação de risco para garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

“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.”

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também 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, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

No caso concreto, é utilizada a seguinte sistemática quanto à abertura dos processos no SEI: quando as manifestações se referem a servidores específicos e exigem atuação da área desse respectivo servidor, o encaminhamento das informações é realizado mediante processos em formato sigiloso. Tal metodologia permite que a UA conceda acesso a usuários específicos por meio de senha pessoal, de forma que somente eles tenham acesso ao respectivo processo. Por conta disso, corre-se o risco do tratamento a ser dado adquirir caráter individual/pessoal, ao invés de ser conforme a competência do setor; visto que o caráter sigiloso do processo impede que o tratamento seja realizado por outra pessoa, caso o servidor atribuído deixe de ser o responsável pela demanda.

Observa-se também que não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Sendo assim, ainda que a UA busque restringir o acesso a um número limitado de servidores às manifestações por tipos de processos, sensíveis ou não sensíveis, sigilosos ou não, é possível constatar que tal procedimento poderia comprometer a segurança e a rastreabilidade das informações.

Logo, ainda que o acesso ao SEI seja concedido a apenas alguns colaboradores/servidores cadastrados, e o conteúdo seja pseudonimizado (o que também não foi o caso das denúncias e comunicações, como foi detalhado no item 1.2), é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados tenham acesso aos dados pessoais e/ou às informações sensíveis nela contidas, pelo fato de utilizarem um sistema paralelo ao módulo de tratamento do Fala.BR. Neste diapasão, as denúncias e as comunicações de irregularidades, face ao caráter sigiloso ínsito às informações sensíveis ali dispostas, acham-se tecnicamente desprotegidas porque o *modus operandis* utilizado pela PRF não está inteiramente sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e formalmente preconizadas nos arts. 19, §1º; 21; 30; e 31, da Portaria CGU nº 581/2021, cumulados com o art. 6º, da LGPD, e art. 10, da Lei nº 13.460/2017.

Pelas razões acima expostas, sugere-se que a unidade do DPRF avalie a real possibilidade de manter esse *modus operandi* internamente, bem como, se a decisão for no sentido da continuidade de utilização do SEI juntamente com a Plataforma Fala.BR, que seja realizada uma avaliação específica de modo a demonstrar os riscos assumidos por tal manutenção, que devem estar necessariamente associadas aos controles preventivos e repressivos considerados, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações quando houver tratamento interno das manifestações no órgão.

## **1.2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório**

A partir da análise das manifestações recebidas pela PRF na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem extraída no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente no órgão.

Foi possível constatar que praticamente todas as informações sensíveis passíveis de identificação dos denunciante nas tipologias acima apontadas não foram salvaguardadas preliminarmente ao seu encaminhamento interno. Ainda, como agravante da não pseudonimização de dados pessoais e/ou sensíveis nela contidas, todas as denúncias e comunicações passíveis de análise pela PRF foram encaminhadas fora do módulo de tratamento do Fala.BR, como já exposto no item 1.1, repercutindo em riscos eminentes aos denunciante e também aos processos apuratórios respectivos.

Para ilustrar tal procedimento, verifica-se na amostra analisada, que dentre 23 (vinte e três) manifestações (denúncias e comunicações de irregularidades), foram identificadas 7 (sete) em que é possível descobrir o denunciante a partir dos fatos relatados: 08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx;

08198xxxxxx/2021-xx; 08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2022-xx, e  
08198xxxxxx/2022-xx.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

“§ 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.

(...)

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

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso):

“Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

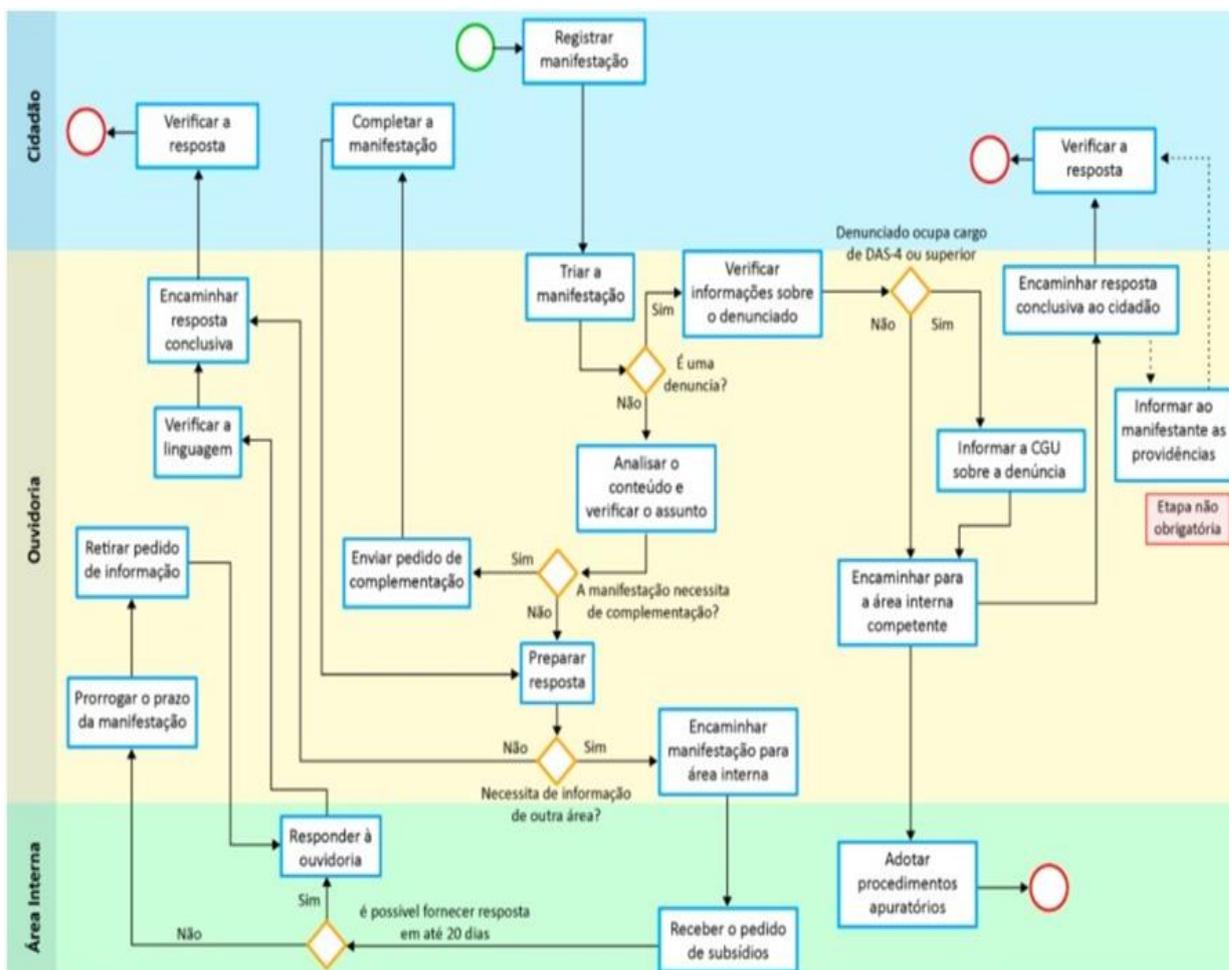
Art. 35. (...)

§ 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.”

Nesses termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

### **1.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria**

Em consulta e em análise referente à descrição dos fluxos de trabalho, a Diretoria Executiva da PRF elaborou o Ofício Circular nº 29/2022/CGCI/DIREX, de 09/05/2022, com a finalidade de repassar diretrizes às Diretorias e Superintendências da instituição acerca do funcionamento da área de Ouvidoria/SIC mediante explicação pormenorizada do fluxo de tratamento das demandas oriundas do Fala.BR. Além disso, a Ouvidoria disponibilizou o mesmo fluxograma no Questionário Avaliativo, referente a sua rotina de tratamento de manifestações, desde a recepção até a resolatividade.



Fonte: Ofício- Circular nº 29/2022/CGCI/DIREX

Ainda que o Ofício-Circular em menção tenha sido elaborado pela alta Direção do órgão, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria da PRF, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, tampouco estabelecido na Portaria nº 825/MJSP, de 19 de novembro de 2019, que institui a Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria nº 581/2021. Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação.

Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos

prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria da PRF durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Convém ressaltar que existem lacunas importantes de procedimento na nota informativa da Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos (Unidade Técnicas e/ ou Corregedoria).

#### **1.4. Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria**

Inicialmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre o espaço amostral de 4448 manifestações. Esse espaço amostral correspondia ao total das manifestações com respostas conclusivas da UA registradas na Plataforma Fala.BR entre 01/11/2021 e 31/10/2022<sup>1</sup>.

O relato detalhado amostral encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos considerando o total da amostra gerada.

A amostra foi estratificada em 7(sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

---

<sup>1</sup> Conforme consulta realizada no Painel *Resolveu?*, demonstrada no item “A.16 Dados do Painel *Resolveu?*” do Apêndice A.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, sendo as principais: (i) ausência de reclassificação para algumas das manifestações; (ii) falhas na pseudonimização de comunicações, denúncias; e algumas reclamações e (iii) resposta dada como conclusiva, fora do prazo legal.

Pela análise do tratamento das manifestações constantes na amostra, constata-se que 19 (dezenove) respostas estão em desconformidade com a legislação aplicável, sendo classificadas como “parcialmente adequadas” e “inadequadas”, a saber: 02 (duas) comunicações de irregularidade, 04 (quatro) denúncias, 12 (doze) reclamações e 01 (uma) sugestão. Estas manifestações estão em sua maioria distribuídas nas classes de fragilidade destacadas no parágrafo anterior, como se observa abaixo:

#### **a) Ausência de reclassificação para algumas manifestações**

O art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 descreve os tipos de manifestações de ouvidoria e o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece o conteúdo mínimo que deve constar nas respostas conclusivas para cada tipo. Desta forma, por exigir tratamentos distintos, 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.

Nesse contexto, o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que:

“Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Na análise realizada, observou-se que algumas manifestações da amostra não estavam classificadas adequadamente conforme o seu teor. Em alguns casos específicos, identificou-se que algumas reclamações eram de fato denúncias (08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2021-xx; 08198xxxxxx/2022-xx e 08198xxxxxx/2022-xx). Deste modo, para esses casos, houve o risco de violação do princípio de proteção ao denunciante e de ausência de providências à situação relatada.

#### **b) Falhas na pseudonimização de comunicações (4) e denúncias (3). Abordado detalhadamente no item 1.2**

Para as denúncias e comunicações, há a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. As ações realizadas e ferramentas utilizadas devem suprimir os elementos de identificação do manifestante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019.

Embora a UA tenha informado que realiza a pseudonimização conforme orientações existentes em normativos, foi possível verificar falhas no processo de tarjamento de dados sensíveis, como dados expostos ou ocultação não efetiva. Devido a essas debilidades identificadas em 7 manifestações da amostra (08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2021-xx; 08198xxxxxx/2022-xx; 08198xxxxxx/2022-xx, e 08198xxxxxx/2022-xx), foram constatados riscos de identificação do denunciante através de dados existentes em anexos associados às manifestações.

Essas falhas põem em risco a proteção do cidadão, ainda que se tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR. Desta forma, os agentes e as áreas supostamente

envolvidos nos fatos relatados podem identificar o denunciante, de forma a possibilitar retaliações.

### c) Respostas conclusivas dadas fora do prazo legal

Na análise das 100 manifestações do Fala.BR, de um universo de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/11/2021 até 31/10/2022, com respostas conclusivas, verificou-se que duas comunicações foram respondidas fora do prazo legal (08198xxxxxx/2021-xx e 08198xxxxxx/2022-xx).

### d) Ausência de resposta fornecida pela área responsável na manifestação do tipo sugestão

Na sugestão 08198xxxxxx/2022-xx, embora tenha sido encaminhada a sugestão à área responsável, não houve resposta da área respectiva do órgão interno para a ouvidoria, e mais, a resposta conclusiva não abrangeu a possibilidade de adoção da medida por esta.

## 1.5. Falta de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações

A UA informou que não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares (PADs) referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração.

Cabe 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:

“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.”**

Ainda, a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, atribui ao tema o seguinte:

“Art 13 As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;”

Conforme observado na amostra de manifestações analisadas, através da Plataforma Fala.BR, percebeu-se que a ouvidoria encaminha sempre as comunicações ou denúncias à área apuratória, via SEI, como “processo sigiloso” e responde conclusivamente a demanda sem maiores detalhamentos.

#### **1.6. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão**

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico da PRF, em 20/03/2022, e verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada. Tal seção foi descrita detalhadamente no item “A.7 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A.

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria”

Ao analisar tal normativo, constata-se que o sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas. Apesar de incluir banner de acesso à Plataforma Fala.BR, informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2019 a 2021), não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);

- ii. Relatório consolidado referente a coleta de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão realizada por meio de consulta a serem encaminhada aos conselheiros (art. 71, II, e)<sup>2</sup>;
- iii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);
- iv. Algumas normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria (art. 71, II, g) e sua instituição; e
- v. Relatório de gestão anual, referente ao exercício de 2022, a que se refere o art. 59 desta Portaria (art.71, II, c).

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o órgão público. Do exposto, quando o órgão não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability do órgão como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

### **1.7. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários**

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como algumas de suas atribuições precípuas a promoção da participação do usuário na administração pública, o acompanhamento e a proposição de melhorias na prestação dos serviços da instituição. Adicionalmente, o art. 23 do mesmo normativo prevê que os órgãos públicos deverão avaliar os serviços prestados em relação à alguns aspectos como satisfação do usuário, qualidade do atendimento e cumprimento de prazos.

Assim, nota-se que a participação do usuário é um fator essencial para o processo de avaliação dos serviços prestados pela entidade. Uma das formas de participação deverá ser feita via Conselho de Usuários, no mínimo, a cada ano conforme dispõe o Decreto nº 9.492/2018. Este decreto também determina que os Conselhos de Usuários são considerados órgãos de natureza consultiva, em que a participação popular se exerce por meio da atuação de usuários voluntários na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.

Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Prevista no Art. 55, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (disponível em: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de

---

<sup>2</sup> Ver tópico 1.5 - Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselhos de Usuários.

disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

Em inspeção realizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, verificou-se que não existem consultas cadastradas para serviços da PRF. O diagnóstico foi confirmado em resposta ao Questionário de Avaliação, em que a unidade apenas informou que não tem consultas cadastradas.

Nesse contexto, o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece as atividades de ouvidoria relativas aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

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

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- 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 por eles coletados;

Adicionalmente, ressalta-se a importância da interlocução da ouvidoria com a sociedade. O Manual de Ouvidoria Pública ressalta que as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, sua capacidade crítica e sua autonomia.

Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Além disso, é importante compreender a ouvidoria como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante contribui para a transparência do órgão e facilita o trabalho das áreas de controle.

Acerca do tema, a Portaria CGU nº 581/2021, ao trazer orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, listou um rol de ações que as Ouvidorias podem adotar, com vistas a atuar ativamente na integração com a sociedade:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

Questionada sobre a realização de algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão, a UA relatou não executar tais ações de ouvidoria ativa.

Portanto, as inadequações observadas na UA referem-se à inexistência de Conselhos de Usuários, que se consubstancia num descumprimento normativo. No entanto, é possível estabelecer outras ações como instrumentos de participação tal como citado.

### **1.8. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão (2021)**

A Ouvidoria da PRF produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2021. Em análise ao relatório anual, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, qual seja:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2021, não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 52, §1º, III);
- ii. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, §1º, IV);
- iii. Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V); e

- iv. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, proposta de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI).

A ausência dessas análises prejudicaria o subsídio de informações à alta administração do órgão e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, nos relatórios da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos das manifestações.

Registre-se que até a presente data da elaboração deste Relatório, não foi disponibilizado o Relatório de gestão de 2022.

### **1.9. Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade, bem como disseminar informações sobre temas específicos da PRF**

Questionada sobre a realização de algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão, a UA declarou apenas que **“não.”**

Sobre a importância da interlocução da ouvidoria com a sociedade, o Manual de Ouvidoria Pública ressalta que as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Além disso, é importante compreender a ouvidoria também como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle.

Acerca do tema, a Portaria CGU nº 581/2021, ao trazer orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, listou um rol de ações que as Ouvidorias podem adotar com vistas a atuar ativamente na integração da sociedade:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

(...)

### 1.10. Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria

As ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

À vista disso, o art. 13 da Lei nº 13.460/2017 prevê que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, dentre outras, acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor o seu devido aperfeiçoamento.

Questionada sobre a existência de acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, bem como, do tratamento de manifestações relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a UA respondeu que “Não”.

No que tange à realização de algum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade, a unidade apenas informou que *“A articulação entre o controle interno e a Ouvidoria da PRF tornam-se primordiais para que a gestão comprometa-se cada vez mais com o bem público e com uma prestação de serviços públicos de excelência. As informações mais relevantes que chegam à Ouvidoria são encaminhadas ao Controle Interno para serem trabalhadas até porque se um número considerável de pessoas apresenta a mesma reclamação, identifica-se uma possível falha da Administração que merece um olhar mais apurado. Foi autuado o processo 08650.122512/2022-05, com inserção de planilhas de manifestação, para esse acompanhamento.”*

Verificou-se também que a Ouvidoria não participa da tomada de decisão relacionada a assuntos recorrentes. Há o encaminhamento de relatório, anualmente, contendo os assuntos mais demandados, não tendo sido informada uma rotina pré-definida de reuniões periódicas ou informes em intervalos menores durante o ano.

Conforme Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.”

Portanto, apesar de a Ouvidoria produzir informações relevantes para o aprimoramento da gestão e da implementação das políticas públicas a cargo do órgão, a falta de acompanhamento compromete os compromissos que a entidade assume para aprimorar a prestação dos serviços, uma vez que se trata de algo sistêmico, integrante do contexto organizacional, e não restrito à Ouvidoria. Sobre isso, a Lei nº 13.460/2017, art. 13, prevê:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal:

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da PRF, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciadores por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;
- IV. Adotar rotinas para o acompanhamento dos processos apuratórios ou disciplinares (PADs) instaurados para apuração de demandas oriundas de denúncias e/ou comunicações de irregularidades recepcionados no âmbito da PRF, inclusive quanto a possibilidade de reabertura dos NUPs para atualização das demandas;

- V. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da PRF, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis
- VI. Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do órgão;
- VII. Implementar e manter em funcionamento (por meio de chamamentos públicos periódicos com periodicidade mínima anual) Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da PRF, com finalidade de realizar a avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- VIII. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021;
- IX. Implementar atividades de acompanhamento e gerenciamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria;

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo 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 avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/11/2021 até 31/10/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da PRF, de um modo geral, não atua em grande parte em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, como também verificou-se que a UA apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências ainda imatura.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, à promoção da participação social pelos Conselhos de Usuários e ao aprimoramento da transparência através de adequação da Carta de Serviço, dos Relatórios de Gestão e do Sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

# 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

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração direta
Data de criação	Portaria PRF/MJ nº 132/2012, de 11 outubro de 2012
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@prf.gov.br">ouvidoria@prf.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria</a>
Canais de atendimento	e-mail, telefone, carta, presencial, Plataforma Fala.BR
Endereço	Sede Nacional PRF SPO, S/N, Lote 05, Setor Policial Sul - Brasília/DF. CEP: 70610-909
Telefone	(61) 2025-6607
Ouvidor	Selma Cezar Dias
	Função de Confiança (FCE 1.13) – Ouvidor
	Portaria DG/PRF Nº 875, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022, publicada no D.O.U. em 19 de outubro de 2022

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

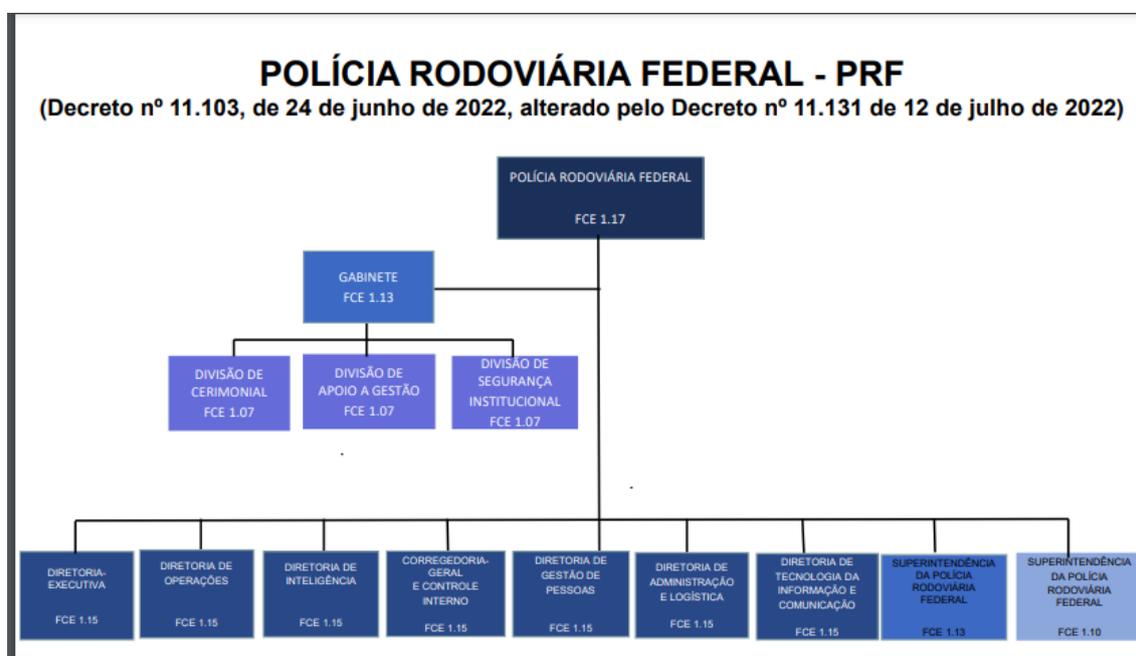
A Polícia Rodoviária Federal (PRF) é um órgão da administração direta, integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cuja estrutura está definida no Anexo XVIII da Portaria MJSP nº 161, de 05 de setembro de 2022.

A PRF é um órgão específico e singular com a função precípua de fiscalizar e coordenar o sistema rodoviário federal e, de acordo com o § 2º do artigo 144 da Constituição Federal; com o art. 20 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro; com o Decreto nº 1.655, de 3 de outubro de 1995; e com o inciso XII do artigo 1º e o artigo 49 do Decreto nº 11.103, de 24 de junho de 2022, a PRF possui as seguintes atribuições: I - planejar, coordenar e executar o policiamento, a prevenção e a repressão de crimes nas rodovias e estradas federais e nas áreas de interesse da União; II - exercer os poderes de autoridade de trânsito nas rodovias e nas estradas federais; III - executar o policiamento, a fiscalização e a inspeção do trânsito e do transporte de pessoas, cargas e bens; IV - planejar, coordenar e executar os serviços de prevenção de acidentes e salvamento de vítimas nas rodovias e estradas federais; V -

realizar levantamentos de locais, de boletins de ocorrências, de perícias de trânsito, de testes de dosagem alcoólica e de outros procedimentos, além de investigações imprescindíveis à elucidação dos acidentes de trânsito; VI - assegurar a livre circulação nas rodovias e estradas federais, especialmente nas hipóteses de acidentes de trânsito, de manifestações sociais e de calamidades públicas; VII - manter articulação com os órgãos de trânsito, transporte, segurança pública, inteligência e defesa civil, para promover o intercâmbio de informações; VIII - executar, promover e participar das atividades de orientação e educação para a segurança no trânsito, além de desenvolver trabalho contínuo e permanente de prevenção de acidentes de trânsito; IX - informar ao órgão de infraestrutura sobre as condições da via, da sinalização e do tráfego que possam comprometer a segurança do trânsito, além de solicitar e adotar medidas emergenciais à sua proteção; dentre outras.

Quanto à estrutura organizacional, a PRF é composta por 1 Gabinete, 6 Diretorias, 27 Superintendências e 1 Corregedoria-Geral e Controle Interno.

Figura 1 - Organograma da Polícia Rodoviária Federal



Fonte: sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, disponível em:

[https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-](https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2022/prf-ok.pdf)

[Informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2022/prf-ok.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2022/prf-ok.pdf)

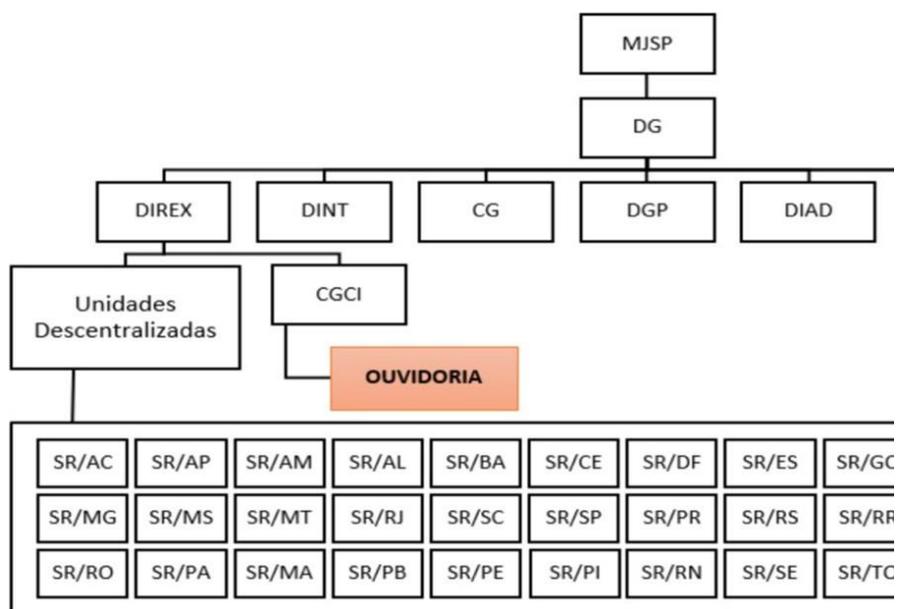
O serviço de ouvidoria da PRF foi formalmente instituído por intermédio da Portaria DG/PRF nº 132, de 11 de outubro de 2012.

A Ouvidoria da PRF tem como finalidade atuar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações registradas decorrentes do exercício da cidadania gerem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Em 2013 foi editada a Instrução Normativa DG/PRF nº 15, publicada no Boletim de Serviço nº 37, de 21 de maio de 2013, dispendo sobre a estrutura e funcionamento da Ouvidoria da PRF. Essas iniciativas visavam atender ao comando contido na Portaria nº 753, de 9 de maio de 2012, do Ministério da Justiça, cujo art. 6º, determinava que os

órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Justiça, que não dispusessem de unidade descentralizada de ouvidoria, delegassem competência a servidor que lhe fosse diretamente subordinado para exercer tais atribuições e apresentassem proposta de criação de ouvidoria em sua estrutura.

Ao implementar o serviço de ouvidoria na PRF, a Portaria DG/PRF nº 132/12 vinculou tal atividade à Chefia de Gabinete da Direção-Geral. Posteriormente, a equipe da Ouvidoria Central da PRF foi reorganizada pela Portaria nº 294/2018/DG, de 21/08/18. Com a nova estrutura estabelecida em 2019, fundamentada no art. 48, VII, do Decreto nº 9.662/19, com a redação dada pelo similar nº 10.073, de 18/10/19, o serviço de ouvidoria da PRF passou a ser responsabilidade da Diretoria-Executiva, mediante a Divisão de Ouvidoria, conforme figura abaixo:



Fonte: Questionário de Avaliação

Apesar das atribuições da Ouvidoria ainda não estarem dispostas em Regimento Interno da PRF, há a necessidade de estabelecimento de fluxos a fim de conscientizar os gestores a respeito do real papel da Ouvidoria e suas atribuições, além da importância do comprometimento das áreas com o atendimento da demanda, não somente quanto ao cumprimento do prazo, mas também em relação a qualidade da resposta.

As competências da Ouvidoria na Polícia Rodoviária Federal se encontram definidas na Instrução Normativa nº 15, de 21 de maio de 2013, conforme segue:

“Art. 8º São atribuições essenciais da Ouvidoria:

- I - contribuir para a melhoria dos processos e preservação da boa imagem da PRF;
- II - auxiliar no aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas praticadas pela PRF;
- III - facilitar ao usuário o acesso às informações e serviços do Órgão;
- IV - viabilizar o bom relacionamento do usuário com a PRF;
- V - proporcionar maior transparência às ações da PRF;
- VI - contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da PRF;

VII - promover ações no sentido de viabilizar a participação popular e a democratização da gestão pública, na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;

VIII - sensibilizar os dirigentes e servidores das diversas áreas do Órgão, no sentido de aperfeiçoar os processos em prol da prestação de serviços informações eficientes; e

IX - incentivar a valorização do elemento humano na PRF.

Art. 9º O trabalho de ouvidoria compreende as seguintes atividades:

I - recepção e análise prévia das manifestações (demandas) de usuários;

II - tipificação das manifestações em classes e subclasses, de modo a gerar relatórios em níveis gerencial, tático e estratégico;

III - definição de prioridades e estabelecimento de prazos para o atendimento das manifestações;

IV - encaminhamento das manifestações às áreas diretamente relacionadas aos pleitos;

V - monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;

VI - estabelecimento de planos de trabalho que contemplem as atividades específicas de ouvidoria;

VII - elaboração de fluxograma para a tratativa das demandas;

VIII - emissão e encaminhamento à Direção-Geral de relatórios estatísticos trimestrais, considerando o local, período de tempo e a natureza das manifestações registradas;

IX - apresentação de diagnóstico de gestão, com base na avaliação qualitativa dos resultados obtidos nos relatórios trimestrais; e

X - encaminhamento, para avaliação superior, dos casos que tiverem reconhecido impacto na gestão geral do Órgão ou que forem julgados de condução sensível ou extremamente complexa.”

Para consecução de suas atividades regimentais, a Ouvidoria da PRF também participa da Rede do Serviço de Informação ao Cidadão - Rede SIC e da Rede de Ouvidorias- Ouvjus, estabelecidas na Portaria nº 825, de 19 de novembro de 2019, às quais abrangem todas as unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Nesta esteira, em linha com as competências desempenhadas pelo Órgão Central e pela Ouvidoria-Geral do MJSP, a ouvidoria setorial da PRF exerce atribuições semelhantes no sentido de acolher manifestações e solicitações de acesso a informações, bem como de adotar as medidas necessárias para garantir a resposta ao requerente dentro do prazo legal, conforme detalhado n art. 9º da referida portaria:

“Art. 9º Compete às Ouvidorias Setoriais do Ministério da Justiça e Segurança Pública, no âmbito da Rede de Ouvidoria - OuvJus, sem prejuízo de outras competências legal ou normativamente atribuídas:

I - gerir os instrumentos necessários à estruturação e efetivação da atividade de ouvidoria no âmbito de suas respectivas competências;

II - receber e dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria recebidas no âmbito de sua área de atuação, observar os prazos estabelecidos, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário,

permitida à Ouvidoria-Geral a complementação das informações ou a devolução da demanda à área competente para implementação de ajustes;

III - inserir na Plataforma Fala.BR as manifestações de ouvidoria recebidas por qualquer meio ou suporte;

IV - promover e divulgar, com apoio da Ouvidoria-Geral, atividades que exijam ações conjuntas e participação dos órgãos integrantes da Rede de Ouvidoria - OuvJus;

V - dar publicidade às atividades de ouvidoria executadas no âmbito de sua atuação;

VI - disponibilizar, em sítio eletrônico, o acesso à Plataforma Fala.BR;

VII - elaborar relatórios periódicos das atividades de ouvidoria, para encaminhamento aos gestores do órgão de vinculação e à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública; e

VIII - colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da Rede de Ouvidoria”

### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Pelo exposto, em análise do apontado, observa-se que o atual ouvidor foi nomeado em 2019, sendo reconduzido ao cargo em 19/10/2022, podendo nele permanecer até 19/10/2025, atendendo aos requisitos da Portaria nº 1.181/2021. Podendo, ainda, permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

#### A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da entidade, foram encontrados alguns normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria para a PRF:

- **Portaria nº 825, de 19 de novembro de 2019** - Institui a Rede de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
- **Portaria nº 880, de 5/12/2019** - Regulamenta os procedimentos relativos ao acesso e ao tratamento de informações e documentos no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
- **Portaria nº 681, de 5/12/2019** - Institui, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Rede de Serviços de Informações ao Cidadão - Rede SIC, designa a autoridade de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e define formas de atendimento ao público.

Ademais, foram mencionados e fornecidos durante a interlocução com a UA os normativos: Ofício-Circular nº 29/2022/CGCI/DIREX, e Portaria PRF/MJ nº 132/2012, que institui a Ouvidoria Geral na PRF.

#### A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria da PRF é composta por 3 servidores policiais (incluindo a ouvidora) e duas colaboradoras terceirizadas:

- SELMA CEZAR DIAS – PRF – Administração – tempo de atuação – analista desde 2013, na função de Ouvidora desde 2019, tendo sido reconduzida em novembro de 2022.
- MILENA VASQUES SEREJO FRACARO - PRFP ALEX MOREIRA LOPES – PRF – Bacharel em Direito – 2 anos e 5 meses ALEX MOREIRA LOPES – Licenciatura em Geografia – 1 ano e oito meses
- NATHALIE REGINA MORAES – Secretariado Executivo – 4 anos
- RENATA ALVES DA SILVA – Relações Internacionais – cursando – 3 anos e seis meses.

De acordo com o Questionário de Avaliação, além das formações citadas, a equipe realizou capacitações em áreas correlatas a atividades de Ouvidoria: Milena: Acesso à Informação, Controle Social, Ética e Serviço Público, Introdução a Gestão de Processos e Tratamento de denúncias em ouvidoria; e Selma: Certificação em Ouvidoria, Gestão em Ouvidoria, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública, Defesa do Usuário e Simplificação, Acesso à Informação, Introdução a Gestão de Processos, Controle Social, Ética e Serviço Público.

A ouvidoria informa que não há avaliação dos membros da equipe com certa frequência e que a sua equipe tem perfil generalista. Ainda, que pelo número reduzido na sua força de trabalho, a UA da PRF é uma ouvidoria reativa, e que está aguardando a nova reestruturação para uma melhor adequação. Pela peculiaridade da atividade policial, a rotatividade acontece com frequência. Esse fato certamente influencia nos resultados apresentados pela Ouvidoria PRF.

Quanto à estrutura física, é considerada satisfatória para a consecução das suas atividades.

## A.6 Canais de Atendimento

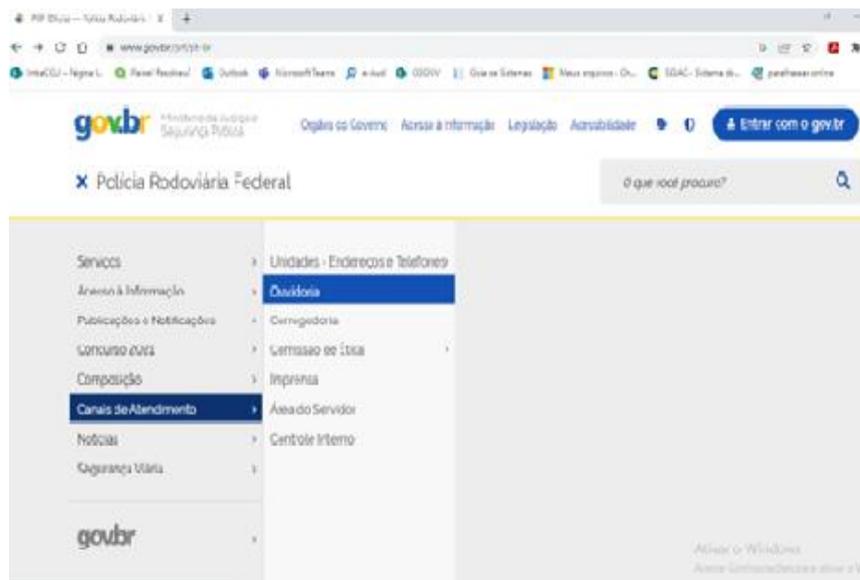
De acordo com o sítio eletrônico da UA, são disponibilizados 4 (quatro) canais de atendimento:

- **Internet:** por meio da plataforma Fala.BR;
- **Presencial:** na Sede Nacional da PRF no endereço SPO, S/N, Lote 05, Setor Policial Sul - Brasília/DF. CEP: 70610-909, atendimento em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h;
- **Por carta:** para o endereço SPO, S/N, Lote 05, Setor Policial Sul - Brasília/DF. CEP: 70610-909;
- **Por telefone:** (61) 2025-6607, 2025-6608 e 2025-6609, atendimento em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

## A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da PRF há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento - “Ouvidoria”.

Figura 2 – Seção dedicada à ouvidoria



Fonte: <https://www.gov.br/prf/pt-br>

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Plataforma Fala.BR.

Figura 3 – Seção dedicada à ouvidoria



Fonte: <https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>

O site eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Apesar de incluir banner de acesso à Plataforma Fala.BR, informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2019 a 2021), não foram contemplados no site os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Link de acesso ao Painel Resolvido? (art. 71, II, d);
- ii. Relatório consolidado referente a coleta de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão realizada por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros (art. 71, II, e);
- iii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);
- iv. Algumas normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria (art. 71, II, g) e sua instituição.

## A.8 Sistemas Informatizados

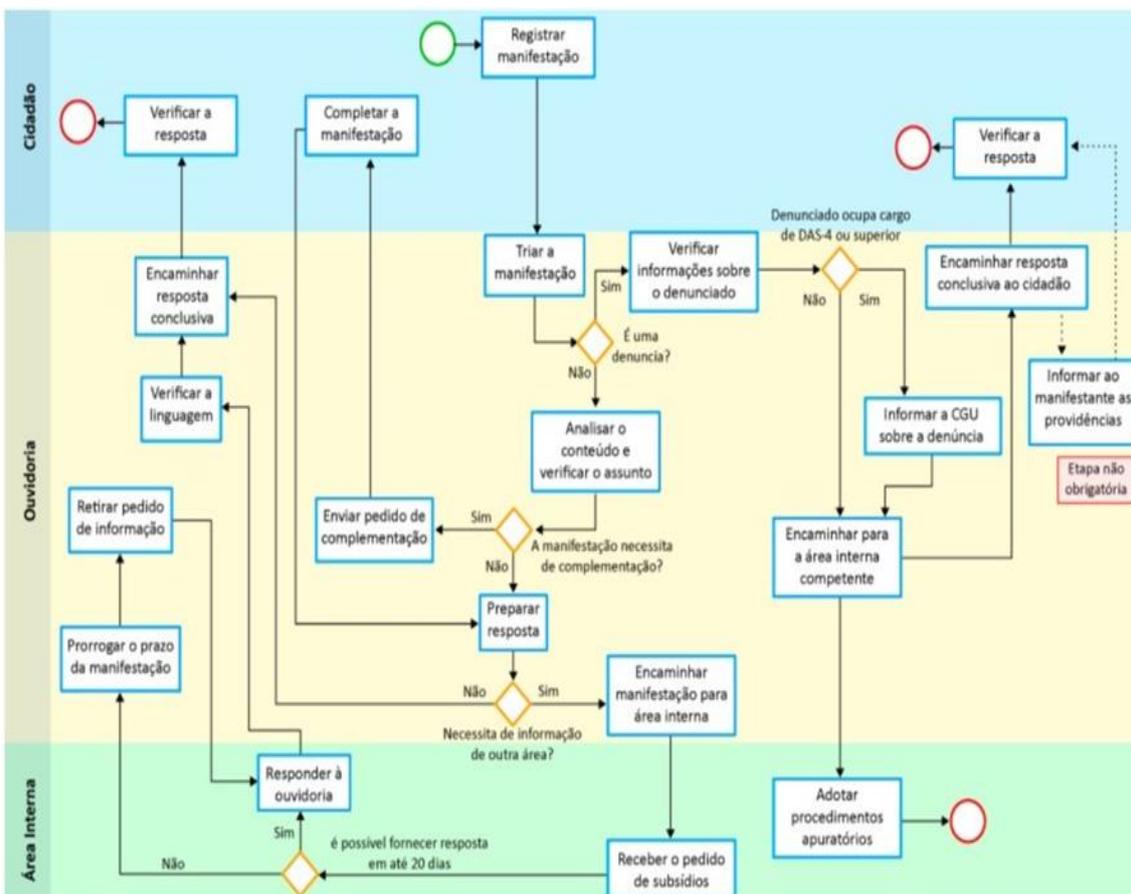
A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Já para o tratamento destas manifestações, a UA faz uso do módulo de triagem e tratamento da referida plataforma, cumprindo integralmente ao disposto no Art. 19 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Confira, abaixo, os tipos de manifestações que você pode registrar no Fala.BR. Clique na figura e faça seu registro:



### A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Relacionado à descrição dos fluxos de trabalho, a Diretoria Executiva da PRF elaborou o Ofício-Circular nº 29/2022/CGCI/DIREX, de 09/05/2022, com a finalidade de repassar diretrizes às Diretorias e Superintendências da Polícia Rodoviária Federal acerca do funcionamento da área de Ouvidoria/SIC da Polícia Rodoviária Federal (PRF) mediante explicação pormenorizada do fluxo de tratamento das demandas oriundas do Fala.BR. Além disso, a Ouvidoria disponibilizou no Questionário de Avaliação o mesmo fluxograma referente a sua rotina de tratamento de manifestações da recepção até a resolatividade.



Todas as manifestações recebidas pelos canais de atendimento são registradas na Plataforma Fala.BR pela equipe. Todavia, a UA informou que para trâmites internos é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos. Informou que segue os seguintes trâmites internos sobre o tema:

“É feito o PDF da manifestação, aberto um processo no SEI, utilizando o número de protocolo do FalaBr. O processo tramita de forma restrita, e quando se trata de denúncia o trâmite é sigiloso, concedendo credencial a área de apuração.”

“As manifestações de ouvidorias no momento que é feito a cópia para inserção no SEI, é restringido os dados do manifestante. E as denúncias tramitam com sigilo.”

### A.10 Temas, Setores Demandados e Encaminhamentos

Conforme verificado no Relatório Anual de Gestão – 2021 da Ouvidoria, os principais temas objeto das manifestações direcionadas à PRF foram: outros em segurança pública, multa, não informado e Concurso.



Fonte: Relatório Anual de Gestão 2021, Ouvidoria da PRF.

Em relação aos setores mais demandados, verifica-se que a Diretoria de Operações recebeu aproximadamente 50% do total das manifestações para tratamento. Essas manifestações estão relacionadas principalmente aos serviços prestados referentes a multas aplicadas pela PRF.

### A.11 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA faz a pseudonimização antes de encaminhar a denúncia para a área de apuração.

Nos demais casos de manifestações, não há fluxo diferenciado para proteção dos dados pessoais, mas apenas em se tratando de assuntos sensíveis, em que o colaborador entra em contato com o Ouvidor para definição de tratamento específico.

#### A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio eletrônico da PRF, verificou-se a publicação da Carta de Serviços do órgão (disponível em <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario>), contendo os serviços públicos disponibilizados aos usuários.

Cabe mencionar que a Carta de Serviços foi atualizada pela Portaria DG/PRF nº 752, de 11 de agosto de 2022. Conforme previsto no artigo 3º da referida portaria, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e permanente sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços prestados.

#### A.13 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela PRF, a UA informa que não faz esse tipo de avaliação no momento.

Não há referência também no Relatório Anual de Gestão – 2021 da Ouvidoria sobre a avaliação dos serviços públicos prestados pelo Conselho de Usuários previsto no art. 18 da Lei nº 13.460/2017.

#### A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é parte integrante da Ouvidoria. Desta forma, o tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), fica a cargo da ouvidora e de seus colaboradores.

A página <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic> contém informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão. A solicitação de acesso à informação é realizada por meio da

Plataforma Fala.BR, podendo ocorrer também de forma presencial e por meio postal para serem inseridos na Plataforma Fala.BR. No sítio eletrônico do PRF são informados telefone e o correio eletrônico para orientação e esclarecimentos relacionados a pedidos amparados pela Lei nº 12.527/2011.

### A.15 Principais Dificuldades e oportunidades de melhorias

No Questionário de Avaliação, UA apenas apontou como principais dificuldades o número reduzido de servidores, dificultando o trabalho de forma proativa. Quanto às possibilidades de melhoria nas atividades de ouvidoria, a UA não informou.

### A.16 Dados do Painel Resolveu?

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 pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade PRF e o período de 01/11/2021 a 31/10/2022<sup>3</sup>.

#### a) Quantitativo Geral:

Figura 5 – Quantitativo das manifestações



Fonte: Painel Resolveu?.

No período em análise, a UA recebeu 4875 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 4460 respondidas e 415 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 99% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 14,67 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº

<sup>3</sup> A consulta foi realizada em 31/03/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

### b) Tipologia das manifestações:

Figura 6 – tipologia das demandas



Fonte: Painel Resolveu?.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 42,2% do total, seguido da solicitação e da comunicação, que representaram 32,1% e 11,9% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa consideráveis 8,6% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados 1,1% de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa 4,1% das manifestações respondidas, enquanto não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

### c) Resolubilidade da demanda:

Figura 7 – Resolutividade das demandas



Fonte: Painel Resolveu?.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 4460 manifestações respondidas pela UA obteve-se 575 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 31/10/2021 a 31/10/2022, 49% das demandas foram resolvidas a contento, 16% foram resolvidas parcialmente e 36% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 8 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu?.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 36,52% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 26,96% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 56,61%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/11/2021 a 31/10/2022, que totalizaram 4448 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 4 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra	Proporção na amostra total
Comunicação	12	11,87%
Denúncia	9	8,57%
Elogio	4	4,13%
Reclamação	42	42,13%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	32	32,17%
Sugestão	1	1,12%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e no 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) 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 na Plataforma 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; e
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 11 (onze) perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações.

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 5. 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?*
- 6. 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?*
- 7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*

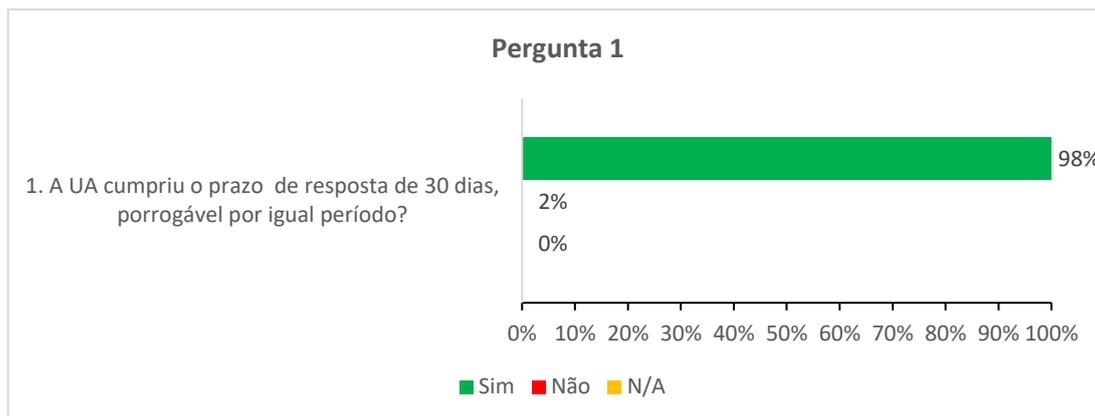
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

11. A resposta do Simplique seguiu o fluxo correto?

## B.2 Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>4</sup>:

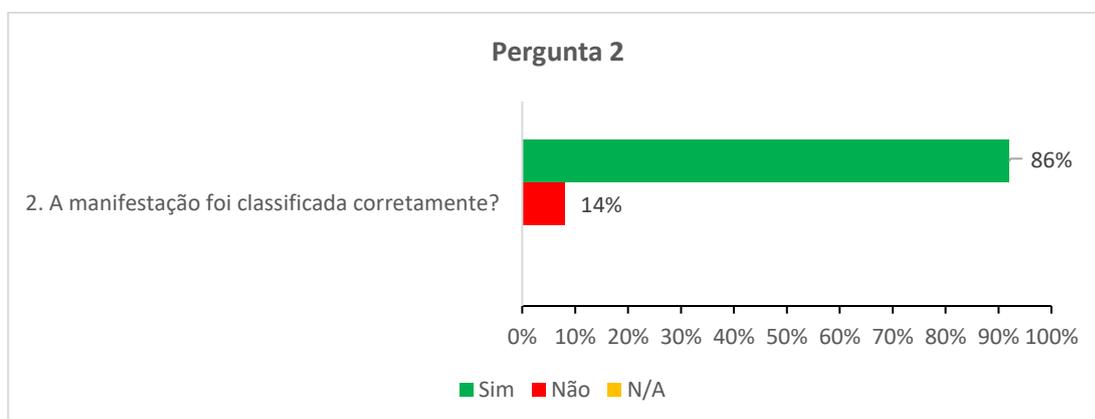
Figura 09 – Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu 98 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e duas fora do prazo.

Figura 10 – Pergunta 2

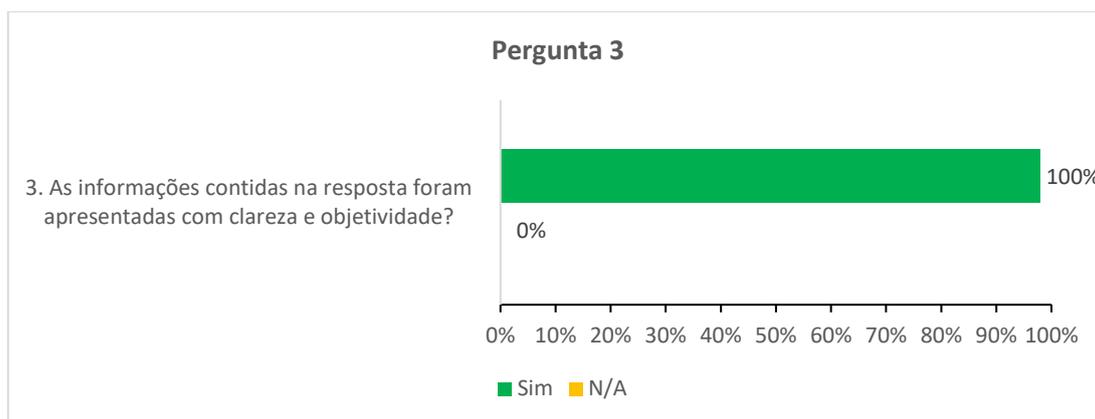


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 86% das manifestações na amostra foram classificadas corretamente.

<sup>4</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

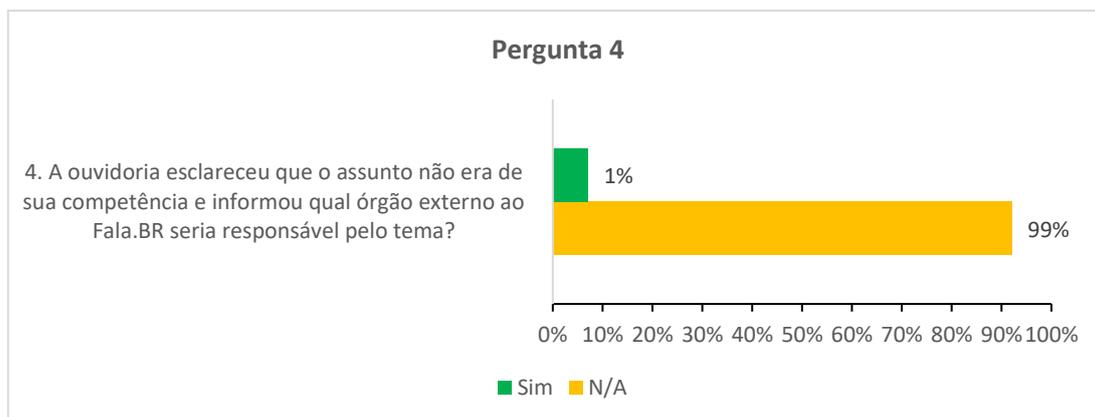
Figura 11 – Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 3 é autoexplicativo e mostra um bom desempenho da Ouvidoria de 100% de respostas apresentadas com clareza e objetividade.

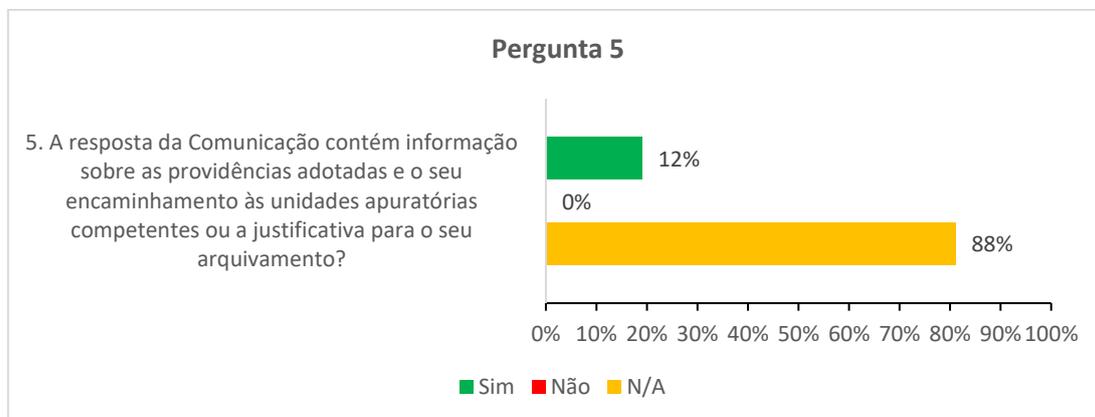
Figura 12 – Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 4, observa-se que 1% das manifestações examinadas não era de competência da PRF. Nas 99 manifestações das 100 examinadas, os assuntos eram, de fato, da competência da PRF e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A.

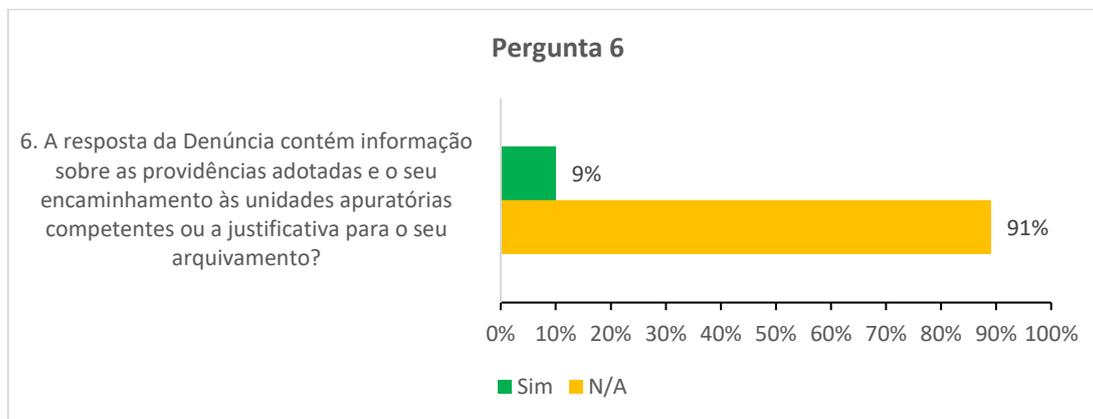
Figura 13 – Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi observado que, num total de 12 comunicações analisadas na amostra, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 88 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

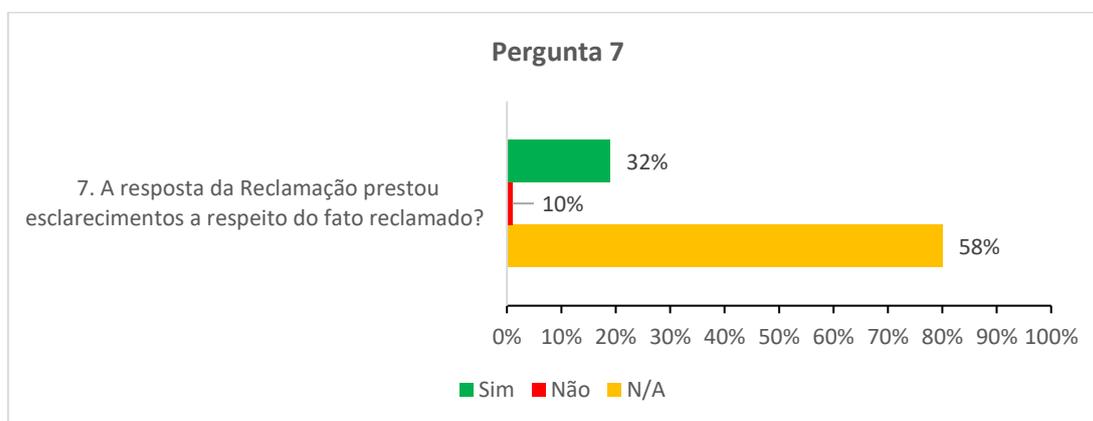
Figura 14 – Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, 9 manifestações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Duas manifestações do tipo Reclamação deveriam ser enquadradas como denúncia, mas não tiveram o seu tratamento adequado.

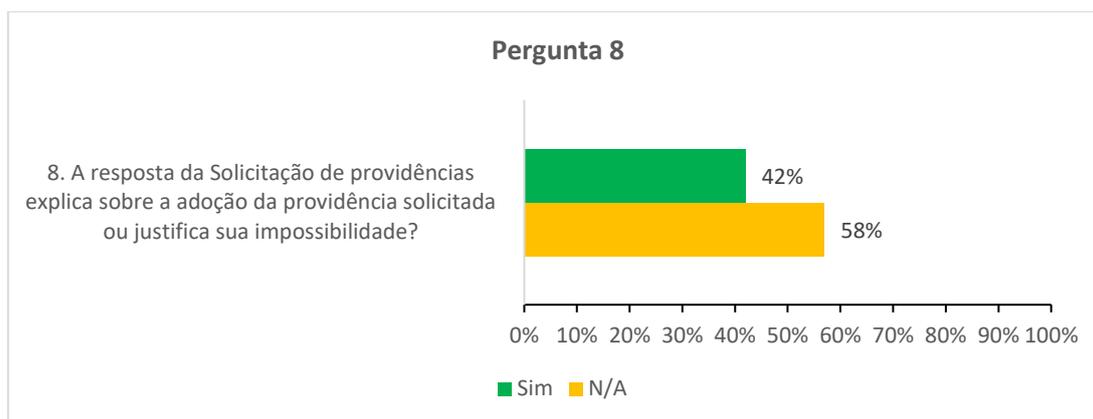
Figura 15 – Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 07 demonstra que 10 reclamações foram classificadas erroneamente, sendo que duas eram denúncias e 8 eram solicitações de providências. As demais 58 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como reclamação.

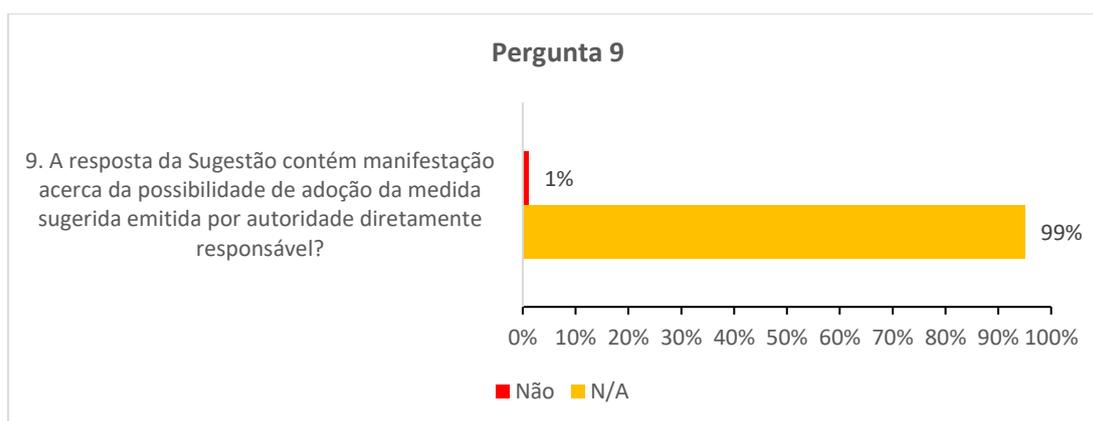
Figura 16 – Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, apenas uma manifestação não explicou sobre a adoção da providência solicitada ou justificou sua impossibilidade de atendimento. As demais 57 manifestações não se enquadram como solicitação.

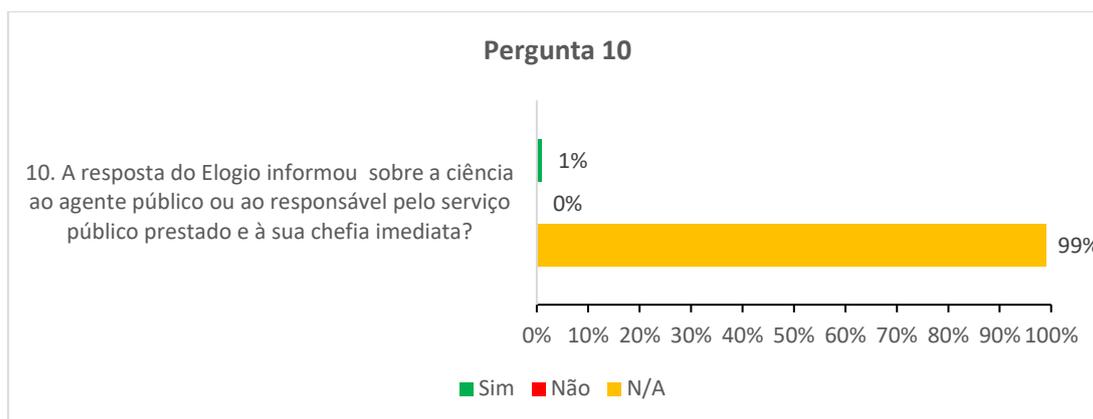
Figura 17 – Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 09, é importante esclarecer que apenas uma manifestação classificada como sugestão não teve resposta contendo informações acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

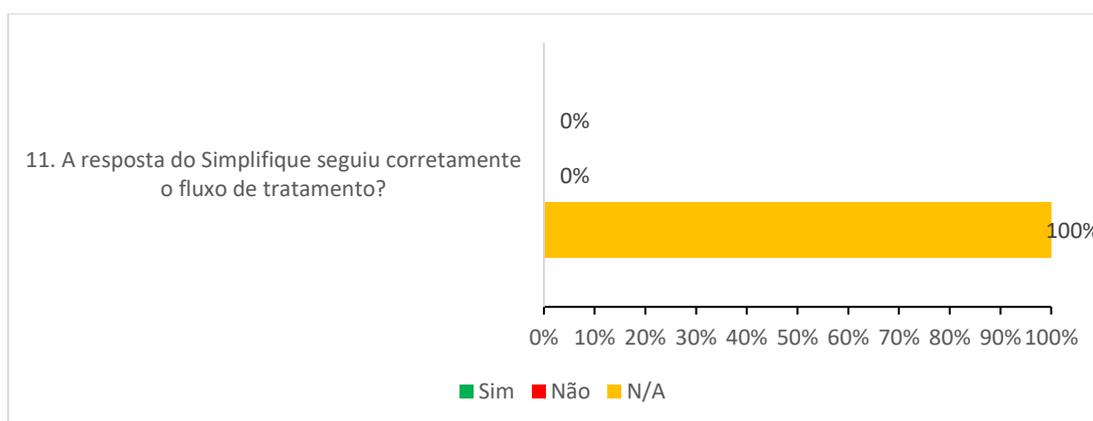
Figura 18 – Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação do único elogio analisado, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva informando sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, conforme determina o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021.

Figura 19 – Pergunta 11



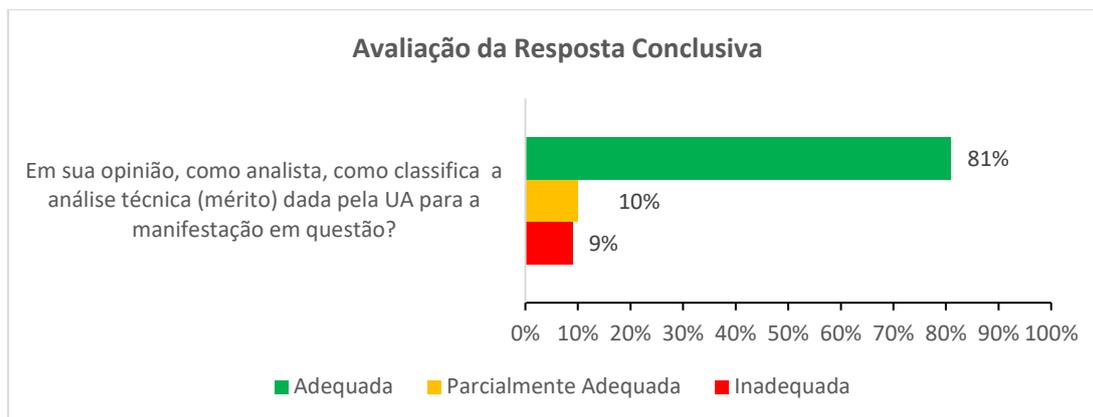
Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>5</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

<sup>5</sup> Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Figura 20 – Análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que, de conforme a análise da equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada, 81% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada, 10% foram consideradas parcialmente adequada e 9% inadequadas.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das**

**Manifestações**<sup>6</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>6</sup> 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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 8979/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 14/06/2023, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 12/06/2023, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar, com exceção do achado 1.1 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.

A unidade alegou o seguinte:

“A utilização do Sistema Eletrônico de Informações - SEI no âmbito da Polícia Rodoviária Federal é normatizado pela Instrução Normativa nº 116, de 16 de fevereiro de 2018. Com o propósito de cumprimento a diversos preceitos legais, conforme consta no citado documento, estas regem seu art. 5º que todo documento administrativo produzido no âmbito da Polícia Rodoviária Federal deverá ser editado, assinado, tramitado e arquivado digitalmente por meio do SEI, salvo as exceções previstas.

Apesar da previsão legal de não obrigatoriedade de circulação por meio deste sistema quando documentos forem produzidos por sistemas próprios, o que, talvez, caberia às demandas geradas junto ao Fala.Br, destaca-se que as tratativas destas pelas 27 regionais, por meio das suas respectivas superintendências e diversos setores subordinados, além das unidades da Sede Nacional, por meio de sistema diverso ao SEI, poderia gerar um retardo e ineficiência no tratamento das demandas, tendo em vista os seguintes fatores:

- a) Necessidade desta unidade administrativa criar mecanismos de alerta para as tratativas de demandas às áreas específicas e estas às demais áreas ou subordinadas, tendo em vista que, como o Fala.Br não se trata de ferramenta de rotina, os servidores responsáveis pela unidade operacional ou administrativa da Polícia Rodoviária Federal não teriam ciência das pendências relativas ao Fala.Br, gerando ônus à Administração Pública, uma vez que a Ouvidoria teria que destacar efetivo para científicá-las rotineiramente. O que não ocorre com o uso do Sistema Sei, uma vez que, tendo em vista a regulamentação deste por meio da citada instrução normativa do órgão, todas unidades operacionais e administrativas da Polícia Rodoviária Federal tem a obrigação de acesso ao sistema nos dias de serviço;
- b) Dificuldade para o tratamento das demandas pelas áreas responsáveis, tendo em vista a ausência de ferramentas de edição de texto no Sistema Fala.Br;
- c) Possível impacto negativo no cumprimento de prazos, tendo em vista que, por meio do SEI, há diversas ferramentas de controle que permitem o acompanhamento do tratamento das demandas;
- d) Falta de previsão legal para inserção de documentos gerados pelo órgão fora do ambiente SEI, nos termos da Instrução Normativa nº 116, de 16 de

fevereiro de 2018. Uma vez que, frequentemente, são utilizados pelas áreas documentos internos, a fim de embasar respostas às demandas como, por exemplo, inclusão de Parte Diária Informatizada, documento este que registra todas as fiscalizações, notificações, apreensões, ocorrências relevantes e prisões de um plantão, trazendo dados pessoais de servidores e usuários.

Destaca-se ainda que, independentemente das demandas relativas à Ouvidoria todas as unidades da Polícia Rodoviária Federal possuem constante acesso a dados pessoais dos usuários, tendo em vista a natureza da atividade do órgão de lidar diariamente com fiscalização de trânsito, atendimento a acidentes ou registros destes, além do combate à criminalidade, onde, devido à peculiaridade das atividades exercidas, diversos servidores e terceirizados possuem acesso a informações pessoais dos usuários, sendo que todos estes estão sujeitos a diversas ferramentas de monitoramento das atividades exercidas para que estas sejam sempre segundo os ditames legais.

Em complemento, a equipe da Divisão de Ouvidoria desta unidade administrativa analisará a viabilidade de implantação, no que couber, do Módulo de Integração SEI & FalaBR (e-Ouv)(

Diante do exposto, a Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal sugere a manutenção do Sistema Eletrônico Informatizado - SEI como ferramenta no levantamento de subsídios ao tratamento das demandas relativas à reclamação, sugestão, solicitação e elogio.”

Diante da justificativa, e em atenção às informações apresentadas, reiteramos nossa recomendação, de utilização do módulo de tramitação e tratamento da Plataforma Fala.BR, pelos motivos ora apontados.

A Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de oito recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

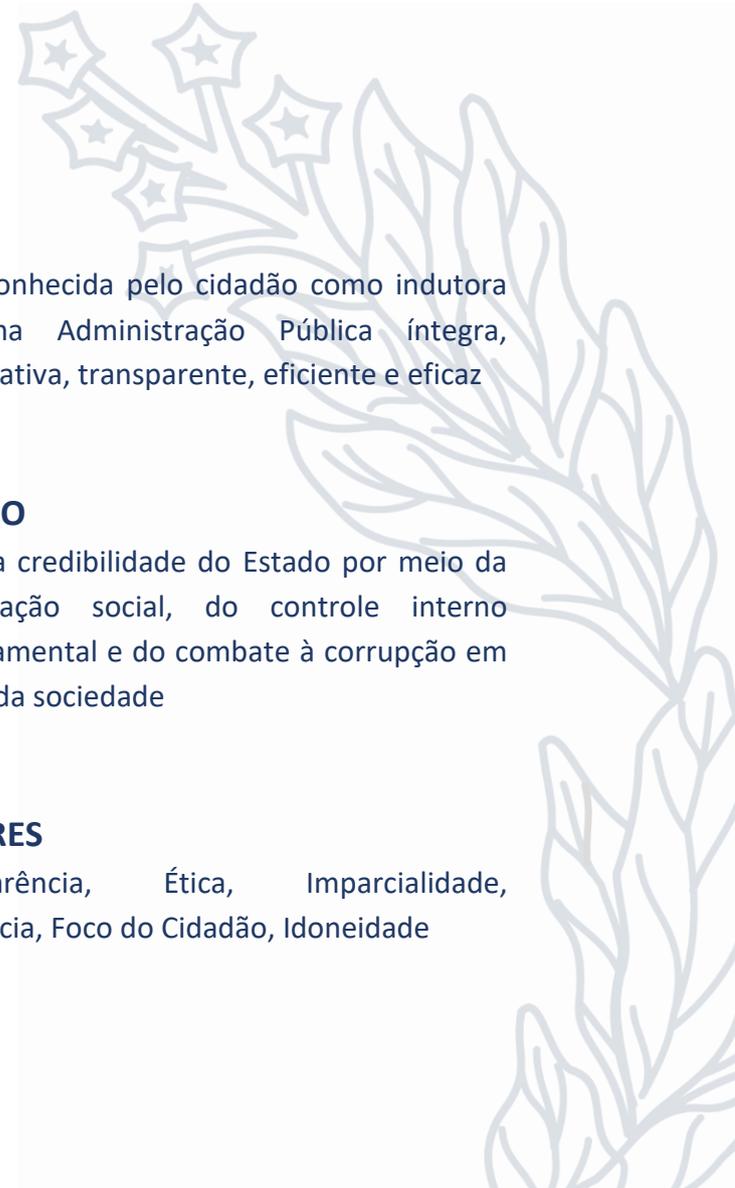
## Apêndice D

### Plano de Ação

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar o estadual atual da recomendação: em "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.	Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.
1.1 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas	Com base no Ofício 1700/2023/OUVIDORIA/CGCI, em anexo, nos termos do § 2º, art. 19 da Portaria 581/2021 da CGU, foi apresentada justificativa para as tratativas das demandas relativas à solicitação, reclamação, sugestão, elogio e ao Simplifique, permanecerem mediante o SEI.	Myrna	30 dias – Relativo ao trâmite de denúncias e comunicações.	Em andamento	Eficiência e economicidade dos atos da Administração Pública relativos à Ouvidoria	Myrna
1.2 Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório	Tramitar as demandas via Fala.Br gerando extrato.	Myrna	30 dias	Em andamento	Resguardo da identificação do denunciante sem sua autorização.	Myrna
1.3 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.	Formação de grupo de trabalho para estudo, elaboração e publicação de Instrução Normativa que disponha sobre a estrutura e funcionamento das atividades da Ouvidoria da Polícia Rodoviária	Milena	180 dias	Em andamento	Normatização de procedimentos	Myrna

	Federal com atualização dos fluxos internos.					
<b>1.3 Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria.</b>	Adequação das tipologias das demandas	Equipe responsável pelo tratamento - PRF's Myrna , Alex e Milena.	Implantadas	Atendida	Tratamento correto da demanda	Myrna
<b>1.5 Falta de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações.</b>	Além da indicação do número do processo de apuração instaurado na esfera correicional, quando for o caso, será informado ao demandante meio para o acompanhamento futuro do andamento da demanda. Destaca-se que, neste caso, tornar-se-á necessário que o demandante autorize a Ouvidoria a sua identificação como parte interessada à Corregedoria-Geral e Controle Interno, para que esta possa ratificar, por meio de peticionamento, eletrônico ou presencial, que o peticionante é parte interessada no processo. Observa-se que esta ressalva cabe tão somente até a edição do ato decisório,(art. 7º, §3º ), nos termos da Lei nº 12.527/2011	Equipe responsável pelo tratamento - PRF's Myrna , Alex e Milena.	30 dias	Em andamento	Eficiência do serviço público	Myrna
<b>1.6 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão</b>	A Ouvidoria provocará a Coordenação de Comunicação Institucional para suprir os itens faltantes, além de propor a melhoria da interface do sítio eletrônico do órgão. Além disso, esta Ouvidoria proporá a criação do ChatBot para conferir maior facilidade ao registro de demandas pertinentes ao Fala.Br.	Milena	90 dias	Em andamento	Conferir maior publicização às atividades da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal.	Myrna
<b>1.7 Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários</b>	Implementação do Conselho de Usuários e propositura de banners, a serem fixados em todas unidades operacionais e administrativas do órgão com QRCode, com o propósito de conferir maior publicização ao registro de demandas,.	Myrna	180 dias	Em andamento	Melhoria do serviço público	Myrna
<b>1.8 Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão (2021)</b>	Adequação dos próximos documentos ao estabelecido no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.	Alex	90 dias	Em andamento	Conferir subsídios de informações à Direção-Geral e ao Ministério da Justiça para o aprimoramento da gestão pública e melhoria dos serviços oferecidos	Myrna

<b>1.9 Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade, bem como disseminar informações sobre temas específicos da PRF</b>	Propor à Direção-Geral criação de banners com QRCode que conduza ao registro das demandas, a serem fixados em todas unidades operacionais e administrativas do órgão; assim como vídeos institucionais trazendo as atividades da Ouvidoria, com o propósito de conferir maior publicização ao registro de demandas.	Myrna	180 dias	Em andamento	Fomentar a participação do usuário dos serviços da Polícia Rodoviária Federal	Myrna
<b>1.10 Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria</b>	Problemas recorrentes identificados na prestação do serviço público serão formalizados por esta Ouvidoria à área responsável para ciência e solicitação de medidas cabíveis.	Myrna	30 dias	Em andamento	Aprimoramento da gestão e subsídio à implementação de políticas públicas	Myrna



## **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