



IMIGRAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS



POLÍCIA FEDERAL

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma ferramenta de gestão fornecida pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. As ações deste Programa têm por objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade. Nesse sentido, a Carta de Serviços da Polícia Federal – PF – facilita e amplia o acesso do cidadão aos serviços e estimula sua participação no monitoramento do setor público, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Portal da Polícia Federal (www.pf.gov.br), no qual podem ser obtidas informações sobre procedimentos e documentos necessários para requerer serviços, além de endereços e telefones das unidades da PF.
- Reclamações, críticas ou sugestões podem ser feitas presencialmente, por e-mail ou por correspondência, utilizando-se os respectivos meios:
 - Estruturas de atendimento nas unidades da PF em todo o Brasil;
 - Divisão de Comunicação Social da Polícia Federal pelo e-mail dcs@dpf.gov.br;
 - Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 6, Lotes 09/10, Edifício-Sede da Polícia Federal, Brasília/DF, CEP 70037-900.
- Notícias de crimes federais devem ser registradas nas unidades da Polícia Federal.



COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

Com o objetivo de proporcionar maior efetividade, agilidade e melhoria contínua na prestação de serviços aos cidadãos, a Polícia Federal vem adotando melhores práticas para modernização da sua gestão e assumiu os seguintes compromissos:

- Empenho, cortesia e educação no atendimento ao cidadão;
- Acompanhamento, orientação e encaminhamento do cidadão em todas as fases do atendimento;
- Adequação das estruturas de atendimento de forma a permitir realizar com presteza a recepção e a triagem das demandas do cidadão;
- Adaptação das estruturas de atendimento aos portadores de necessidades especiais;
- Identificação das unidades e dos setores da Polícia Federal por meio de placas indicativas;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), portadores de necessidades especiais e outros amparados por dispositivos legais específicos;
- Prioridade na ordem de atendimento ao usuário agendado e, em seguida, considerando-se a ordem de chegada, respeitado o atendimento preferencial;
- Respeito à data de entrada dos processos no protocolo para definição da ordem de análise;
- Resposta às solicitações de informações feitas por telefone mesmo quando não houver condições de uma solução imediata por parte do servidor.



CONHECENDO A POLÍCIA FEDERAL

A Polícia Federal é um órgão permanente do Sistema Nacional de Segurança Pública, previsto no art. 144 da Constituição Federal de 1988, e exerce atribuições de Polícia Administrativa e Polícia Judiciária da União.

A instituição foi criada pelo Decreto-Lei nº 6.378, de 28 de março de 1944.

Missão: exercer as funções de Polícia Administrativa e Judiciária, cumprindo suas atribuições legais, no Estado Democrático de Direito, a fim de contribuir para manter a lei e a ordem, na preservação da segurança pública.

Visão: tornar a Polícia Federal uma referência mundial em segurança pública.

Valores: patriotismo, probidade, lealdade, coragem, ética e direitos humanos.

ATRIBUIÇÕES DA POLÍCIA FEDERAL

Como Polícia Judiciária, a PF atua na investigação de crimes federais e no cumprimento de determinações do Poder Judiciário, exercendo com exclusividade a investigação das infrações praticadas em prejuízo de bens, serviços e interesses da União. Cabe à PF, por exemplo, a investigação dos crimes de roubo e furto contra os Correios, a Caixa Econômica Federal, as universidades federais, o INSS e outros órgãos federais.

Vale citar, ainda, crimes contra a Previdência Social, saques fraudulentos de FGTS e seguro-desemprego, contrabando e descaminho, moeda falsa, falso



testemunho praticado perante a Justiça Federal e do Trabalho, peculato e corrupção praticados por servidor público federal, desvio de verbas públicas federais, tráfico ilícito de entorpecentes, tráfico de armas, lavagem de dinheiro, tráfico de pessoas, trabalho escravo, entre outros.

É também atribuição da Polícia Federal investigar os crimes: formação de cartel, violação a direitos humanos, sequestro, cárcere privado e de extorsão mediante sequestro, se o autor teve motivação política ou se foi praticado em razão da função pública exercida pela vítima, ou outros casos em que haja determinação do Ministro da Justiça (Lei nº 10.446/2002).

A apuração de todos os demais delitos cabe às polícias civis nos Estados. Como exemplo, incluem-se os crimes praticados em prejuízo de bens, serviços e interesses de particulares (homicídio, furto, roubo, sequestro, etc.) ou em detrimento de órgãos e entes públicos estaduais ou municipais.

Como Polícia Administrativa, atua de forma preventiva e repressiva, para disciplinar, regulamentar e fiscalizar direitos e interesses dos cidadãos. Nesse caso, a PF pode agir protegendo bens, direitos e atividades, com o objetivo de impedir que o comportamento do indivíduo ou das empresas cause prejuízos para a coletividade. Exemplos: controle migratório, controle de armas, controle de segurança privada, controle de precursores químicos, segurança de dignitários, controle de identificação criminal e civil, etc.

DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO (*)

Podem ser aceitos como documento de identificação:



- a) Cédula de Identidade expedida por Secretaria de Segurança Pública;
- b) Carteira Funcional expedida por órgão público, reconhecida por lei federal como documento de identidade válido em todo o território nacional;
- c) Carteira de Identidade expedida por comando militar, ex-ministério militar, pelo Corpo de Bombeiros ou Polícia Militar;
- d) Passaporte brasileiro;
- e) Carteira Nacional de Habilitação – CNH – expedida pelo Detran (modelo atual);
- f) Carteira de Identidade expedida por órgão fiscalizador do exercício de profissão regulamentada por lei;
- g) Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS;
- h) Certidão de Nascimento para menores de 12 anos de idade.

GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO – GRU (**)

- No caso de taxas relativas a passaporte, a GRU será gerada automaticamente após o preenchimento do formulário.
- Para recolhimento de taxas referentes a estrangeiros, segurança privada e armas, preencha e imprima a Guia de Recolhimento da União (GRU – Funapol) no portal da Polícia Federal.
- No caso de taxas relativas a produtos químicos, preencha e imprima a Guia de Recolhimento da União (GRU – Funad).

A GRU pode ser paga em qualquer instituição bancária, casas lotéricas, agências dos Correios e correspondentes bancários, obedecendo aos critérios estabelecidos por esses para recebimento.

O comprovante de agendamento bancário não prova o pagamento da taxa.



Os valores das taxas variam de acordo com o serviço prestado. Em caso de dúvida, consulte o portal ou a unidade da Polícia Federal de sua região.

UNIDADES DA POLÍCIA FEDERAL

Acre: Rio Branco, Cruzeiro do Sul, Epitaciolândia.

Alagoas: Maceió.

Amapá: Macapá, Oiapoque.

Amazonas: Manaus, Tabatinga.

Bahia: Salvador, Ilhéus, Juazeiro, Porto Seguro, Vitória da Conquista.

Ceará: Fortaleza, Juazeiro do Norte.

Distrito Federal: Brasília.

Espírito Santo: Vila Velha, Cachoeiro de Itapemirim, São Mateus.

Goiás: Goiânia, Anápolis, Jataí.

Maranhão: São Luís, Caxias, Imperatriz.

Mato Grosso: Cuiabá, Barra do Garças, Cáceres, Rondonópolis, Sinop.

Mato Grosso do Sul: Campo Grande, Corumbá, Dourados, Naviraí, Ponta Porã, Três Lagoas.

Minas Gerais: Belo Horizonte, Divinópolis, Governador Valadares, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberlândia, Uberaba, Varginha.

Pará: Belém, Altamira, Marabá, Redenção, Santarém.

Paraíba: João Pessoa, Campina Grande, Patos.

Paraná: Curitiba, Cascavel, Foz do Iguaçu, Guarapuava, Guaíra, Londrina, Maringá, Paranaguá, Ponta Grossa.

Pernambuco: Recife, Caruaru, Salgueiro.

Piauí: Teresina, Parnaíba.

Roraima: Boa Vista, Pacaraima.



Rondônia: Porto Velho, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Vilhena.

Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro, Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Macaé, Nova Iguaçu, Niterói, Volta Redonda.

Rio Grande do Norte: Natal, Mossoró.

Rio Grande do Sul: Porto Alegre, Bagé, Caxias do Sul, Chuí, Jaguarão, Passo Fundo, Pelotas, Rio Grande, São Borja, Santana do Livramento, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Santo Ângelo, Uruguaiana.

Santa Catarina: Florianópolis, Chapecó, Criciúma, Dionísio Cerqueira, Itajaí, Joinville, Lages.

São Paulo: São Paulo, Aeroporto Internacional de São Paulo, Aeroporto Internacional de Congonhas, Araçatuba, Araraquara, Bauru, Campinas, Cruzeiro, Jales, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Sebastião, Santos, Sorocaba.

Sergipe: Aracaju.

Tocantins: Palmas, Araguaína.

SERVIÇO DE PROTOCOLO

O Serviço de Protocolo recebe correspondências, requerimentos e outros documentos endereçados à Polícia Federal.

Os documentos devem ser encaminhados em 2 (duas) vias, que receberão um número de protocolo. Em seguida, uma das vias será devolvida ao cidadão a fim de que acompanhe o andamento do processo. Em caso de impossibilidade de deslocamento até uma unidade da PF, os documentos podem ser enviados por carta registrada com aviso de recebimento (A.R.).



PASSAPORTE COMUM

Documento com validade de até 5 (cinco) anos expedido a brasileiros para viagens internacionais. O novo passaporte, emitido pela PF desde dezembro de 2006, possui a cor azul e 16 (dezesesseis) novos itens de segurança.

Documentos necessários ou requisitos:

1. Documento de identificação*;
2. Título de Eleitor e comprovantes de votação da última eleição (primeiro e segundo turnos, quando houver) àqueles cujo voto é obrigatório. Na falta dos comprovantes, Certidão de Quitação Eleitoral ou Justificativa Eleitoral;
3. Comprovante de quitação com o serviço militar obrigatório, para os requerentes do sexo masculino a partir de 1º de janeiro do ano que completam 19 (dezenove) anos até 31 de dezembro do ano em que completem 45 (quarenta e cinco) anos;
4. Certificado de Naturalização, para os naturalizados;
5. Comprovante bancário de pagamento da taxa devida para a emissão do documento através da Guia de Recolhimento da União – GRU**;
6. Passaporte anterior, quando houver (válido ou não). Nos casos de não apresentação do referido documento, será cobrada a taxa majorada, conforme previsto em regulamento;
7. Cadastro de Pessoas Físicas – CPF:
 - 7.1 – do próprio requerente, a partir dos 18 anos de idade, se o número desse não constar no documento de identidade apresentado; e
 - 7.2 – para menores de 18 anos, o CPF de um dos pais (ou responsável) ou documento de identidade que contenha o respectivo número;



8. Certidão de Casamento atualizada com averbação de eventuais alterações.

Observações:

Deve-se apresentar o original de todos os documentos acima relacionados.

Havendo razão que justifique, a autoridade concedente pode solicitar outros documentos além dos já citados.

No caso de menores de 18 (dezoito) anos, será exigida autorização expressa dos pais ou do responsável legal, conforme modelos e orientações disponíveis no portal da Polícia Federal. Na falta de um dos pais, sua assinatura deve ser reconhecida por autenticidade. Na falta de ambos os pais, faz-se necessária Procuração Pública de acordo com orientações também disponíveis no portal. É obrigatória a presença do menor durante o requerimento e o recebimento do passaporte.

Para menores de 3 (três) anos de idade, deve ser apresentada fotografia facial, 5x7, com fundo branco, recente.

Como obter:

1. Preencher o formulário disponível no portal da PF. Em caso de dúvidas sobre o preenchimento, informações podem ser obtidas pelo telefone 0800-9782336.
2. Pagar a taxa devida para a emissão do documento através da Guia de Recolhimento da União – GRU** –, na rede bancária, respeitando sua data de vencimento.
3. Comparecer pessoalmente nos locais de atendimento da Polícia Federal munido da documentação original exigida, da GRU** paga e do protocolo da solicitação, para fornecer os dados biométricos (fotografia, impressões digitais e assinatura). Em algumas unidades da PF (verificar no portal) é necessário agendar o atendimento.



4. O passaporte será entregue pessoalmente a seu titular, mediante apresentação de documento de identificação*.

Observação:

A GRU** será gerada automaticamente após o preenchimento do formulário, sendo imprescindível preencher o número do CPF do requerente ou do seu responsável, se for o caso.

Prazo:

Até 6 (seis) dias úteis após o atendimento presencial.

Informações:

Em caso de perda, extravio, furto, roubo, adulteração, dano ou recuperação do passaporte, deverá ser preenchida e apresentada a Comunicação de Ocorrência com Documento de Viagem disponível no portal.

PASSAPORTE DE EMERGÊNCIA

Documento com validade de até 1 (um) ano, expedido a brasileiros para viagens internacionais, em situações emergenciais previstas no Decreto nº 5.978/2006 e na Instrução Normativa nº 03/2008-DG/DPF, em que comprovadamente necessitem viajar antes do prazo de entrega de Passaporte Comum.

Documentos necessários ou requisitos:

1. Os mesmos documentos exigidos para o passaporte comum;
2. 1 (uma) foto 5x7, colorida, recente, com fundo branco;
3. Comprovante bancário de pagamento da taxa devida para a emissão do documento através da Guia de Recolhimento da União – GRU**;



4. Documento que comprove a situação emergencial.

Observação:

Não é necessário agendar o atendimento.

Como obter:

1. Preencher o formulário disponível no portal da PF. Em caso de dúvidas sobre o preenchimento, informações podem ser obtidas pelo telefone 0800-9782336;
2. Comparecer pessoalmente nos locais de atendimento da Polícia Federal autorizados a emitir Passaporte de Emergência (verificar no portal), munido da documentação exigida;
3. Aguardar o deferimento da solicitação de passaporte, uma vez que será avaliada a situação emergencial;
4. Se deferido, pagar a taxa devida para a emissão do documento através da Guia de Recolhimento da União – GRU** –, na rede bancária, respeitando sua data de vencimento.

Prazo:

Até 24 horas após o deferimento.

Informações:

Dúvidas podem ser resolvidas pelo telefone 0800-9782336.

CONTROLE MIGRATÓRIO INTERNACIONAL

Fiscalização de entrada e saída de pessoas do País.

Documentos necessários ou requisitos:

– Para brasileiros:

1. Passaporte brasileiro válido;



2. No caso de viagem de/para Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador e Colômbia, também é aceita como documento de viagem, para brasileiros, a Carteira de Identidade civil emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados. Carteiras de motorista e carteiras profissionais ou funcionais não são aceitas.

Observações:

Para a viagem internacional de menores de 18 anos, quando realizada sem a companhia de um ou ambos os pais, exige-se, além do documento de viagem, a apresentação de autorização. Informações a respeito do assunto, assim como o modelo da referida autorização, encontram-se no Manual de Viagem de Menores, disponível no portal.

Informações sobre a exigência de vistos a brasileiros para ingresso em outros países devem ser obtidas nas representações diplomáticas dos respectivos destinos ou no portal da Polícia Federal.

– Para estrangeiros:

1. Passaporte válido;
2. Cartão de Entrada e Saída devidamente preenchido. O cartão deve ser apresentado pelo estrangeiro na entrada no Brasil e mantido até o momento de sua saída, quando será recolhido pela Polícia Federal. O documento será fornecido pelas empresas de transporte ou estará disponível nos postos de controle;
3. Visto consular de acordo com a finalidade da viagem, quando for exigido.



Observações:

A tabela de exigência de vistos está disponível no portal www.portalconsular.mre.gov.br.

De acordo com a finalidade da viagem, serão ainda observados os requisitos previstos no artigo 51 do Decreto nº 86.715/81, tais como prova de meios de subsistência ou bilhete de viagem que habilite o estrangeiro a entrar no território nacional e dele sair, etc.

Os estrangeiros residentes no Brasil, além do passaporte, deverão apresentar a Cédula de Identidade de Estrangeiro ou o protocolo do Pedido de Regularização expedido pela Polícia Federal.

No caso dos nacionais dos países elencados na Decisão CMC 18/8 – Mercosul –, disponível no portal da PF, serão aceitos passaportes ou documentos de identidade previstos na mencionada Decisão.

Como proceder:

A entrada no território nacional e a saída devem ocorrer exclusivamente pelos locais onde haja postos de controle de fiscalização da Polícia Federal. O viajante internacional deve submeter-se à fiscalização migratória, obrigatoriamente no momento e no local da entrada no País e da saída, dirigindo-se ao posto da Polícia Federal mais próximo. A localização dos postos (aeroportos, portos e fronteiras terrestres) está disponível no portal da PF.

Prazo:

Imediato.



REGISTRO E EXPEDIÇÃO DE CÉDULA DE IDENTIDADE DE ESTRANGEIRO – CIE

Documento necessário para o estrangeiro fixar residência, exercer atividade profissional ou estudar no País. O documento tem validade variável de acordo com a situação.

Documentos necessários ou requisitos:

1. Documento de viagem válido;
2. Visto adequado à atividade, formulário original da solicitação de visto ou publicação no Diário Oficial da União, conforme o caso;
3. Cópia do Cartão de Entrada e de todas as páginas do Passaporte, conforme o caso;
4. 2 (duas) fotos 3x4, recentes, coloridas, com fundo branco, sem adornos e em posição frontal;
5. Comprovante bancário de pagamento da taxa devida para a emissão do documento através da Guia de Recolhimento da União – GRU**;
6. Outros documentos, conforme o caso. Consulte o portal da internet ou a Unidade da Polícia Federal mais próxima.

Como obter:

Dirigir-se à unidade da Polícia Federal mais próxima de onde for fixar a residência, munido dos documentos, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da entrada no País.



Observações:

O processo para expedição da Cédula de Identidade de Estrangeiro pode ser acompanhado no portal da PF, por meio do link <https://servicos.dpf.gov.br/SincretWeb/protocolo>.

Prazo:

Até 6 (seis) meses a partir da solicitação do registro.

Informações:

No caso de ingresso no Brasil para fins de turismo, negócios, atividades esportivas e artísticas, não serão exigidos o registro na Polícia Federal nem a expedição de Cédula de Identidade de Estrangeiro.

www.pf.gov.br



acesse www.pf.gov.br



GesPública
Programa Nacional
de Gestão Pública e
Desburocratização



**Ministério
da Justiça**