



10. Anexo I - Relatório da Ouvidoria - Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DPA/PF 2021/2023

10.1 Fórum de Melhorias

10.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

No Fórum de melhorias no Portal do Conselho de Usuários houve 3 propostas de melhorias relativos aos serviços da DARM/CGCSP/DPA/PF. Seguem as propostas apresentadas por Conselheiros:

a) A primeira proposta foi:

Título: “Necessidade de comprovante de protocolo”.

Serviço Relacionado: “Registrar Arma de Fogo”.

Texto da Proposta:

Atualmente, todos os procedimentos relativos a armas de fogo matriculadas no SINARM (aquisição, registro, transferência de propriedade, guia de tráfego, especialmente a documentação complementar (que possui prazo para ser juntada) não oferecem nenhum tipo de comprovante de protocolo quando da juntada da documentação ao processo. é de suma importância e fácil criação que o sistema gerar um número de protocolo para confirmar a juntada/envio/recebimento da documentação, pois, atuando como procurador nesta área, pelo menos três vezes já aconteceu da autoridade competente negar o recebimento da documentação que fora juntada no tempo e modo correto.

Número de apoios: 6.

A DARM/CGCSP/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

Informamos que o sistema SINARM já possui protocolo para os requerimentos eletrônicos de aquisição, registro, transferência de propriedade, renovação de registro, segunda via de documento, porte de arma de fogo, e guia de trânsito, no momento de instauração do procedimento.

Com relação ao protocolo eletrônico referente à anexação de documentação aos requerimentos eletrônicos, consideramos a sugestão pertinente diante da inexistência de funcionalidade com esse propósito junto ao SINARM. Entretanto, a implementação exige grande esforço de desenvolvimento, devendo entrar em fila de implementação. Esperamos que demande grande lapso temporal para a respectiva implementação. Não é possível asseverar prazo para início de desenvolvimento e de implementação da funcionalidade, já que temos um número relevante de melhorias com impacto estrutural - tanto em desenvolvimento quanto na espera para início do desenvolvimento. Além disso, a área de desenvolvimento precisará avaliar os impactos para implementação da funcionalidade. De toda forma, abrimos um chamado evolutivo ("estória de usuário") sob o código #56118, a fim de propor o



desenvolvimento e a implementação da proposta de melhoria de protocolo para os documentos anexados aos requerimentos eletrônicos.

b) A segunda proposta foi:

Título: "Sobre a legislação de CACs: a criação de uma cadeia hierárquica para fazer jus ao porte de arma".

Serviço Relacionado: "Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal".

Texto da Proposta:

Como Instrutor de Tiro e Despachante Bélico, reconheço as fragilidades dos trâmites para se tornar um Atirador Esportivo (CAC). Por isso, sou a favor da inserção de normas na legislação que serviriam, metaforicamente falando, como as categorias de CNH, a cada nível, uma permissão para cada tipo de veículo. Há todo um trâmite, fases a se submeter para chegar a categoria máxima. Por isso, no tocante à legislação de armas, ao meu entendimento, seria justo: • Detentor(a) apenas de curso básico de tiro = NÃO possuir Direito ao porte de trânsito; • Detentor(a) de curso intermediário de tiro = POSSUIR o Direito ao porte de trânsito; • Detentor(a) de curso avançado de tiro = POSSUIR o Direito ao porte de trânsito; • Instrutores de Armamento e Tiro, e CACs assíduos, com comprovada frequência em cursos de extensão ao avançado = POSSUIR o Direito ao PORTE EFETIVO DE ARMA DE FOGO.

Número de apoios: 0.

A DARM/CGCSP/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

A proposta apesar de bastante interessante e viável, somente poderia ser implementada mediante alteração da legislação vigente, uma vez que sujeita à reserva normativa. Necessária, portanto, uma alteração legal com inserção desses pontos na legislação para que seja possível a modificação do trâmite atual de concessão de porte e posse de arma aos CACs.

Apesar de rumores não oficiais que indicam uma transferência da estrutura dos chamados "CACs" para a estrutura desta Polícia Federal, a legislação em nada foi alterada nesse sentido após a edição do Decreto 11.366/2023. No que diz respeito à concessão de autorizações e fiscalizações, esta função permanece sob a responsabilidade do Exército Brasileiro, não estando na alçada da Polícia Federal, até a presente data, decidir sobre estes temas.

Dessa forma, a manifestação desta DARM/CGCSP/DPA/PF é por não acatar a sugestão, por absoluta ausência de previsão normativa para tanto.

c) A terceira proposta teve o seguinte conteúdo:

Título: "Com RECAD das armas do SIGMA junto ao SINARMA presume-se de Direito a concessão da posse pela PF".

Serviço Relacionado: "Registrar Arma de Fogo".



Texto da Proposta:

Automaticamente, possuindo arma do acervo junto ao SIGMA, agora, com o recadastramento obrigatório junto ao SINARM, deveria ser de Direito aos esportistas a concessão da posse junto à Polícia Federal, para o mesmo armamento, para fins de defesa residencial ou local de trabalho, bem como da sua integridade física, seu patrimônio e família.

Número de apoios: 0.

A DARM/CGCSP/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

Preliminarmente, convém destacar que o Decreto 11.366/2023 que determinou o recadastramento no SINARM das armas registradas no Sistema SIGMA assim dispôs:

Art. 2º As armas de fogo de uso permitido e de uso restrito adquiridas a partir da edição do Decreto nº 9.785, de 7 de maio de 2019, serão cadastradas no Sistema Nacional de Armas - Sinarm até 3 de maio de 2023, ainda que cadastradas em outros sistemas, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 2º da Lei nº 10.826, de 2003. (Redação dada pelo Decreto nº 11.455, de 2023)

A despeito da determinação para o recadastramento no SINARM das armas mencionadas no Decreto 11.366/2023, não houve qualquer alteração em relação ao que a legislação previa anteriormente em relação ao registro, fiscalização e à administração dos chamados CACs pelo Exército Brasileiro através do Sistema SIGMA.

Dessa maneira, registros, autorizações e fiscalizações de usuários do SIGMA permanecem por força normativa sob a inteira responsabilidade do Exército Brasileiro. Até o presente momento, portanto, não cabe à Polícia Federal realizar registros, autorizações ou quaisquer outros atos relativos as armas registradas no Sistema SIGMA, tendo cumprido, tão somente, a determinação emitida pelo decreto no tocante à realização do recadastramento das armas nele indicadas. Assim, por completa ausência de previsão normativa, não haveria possibilidade de ser acatada a sugestão do usuário do Fórum Melhorias da Plataforma de Conselho de Usuários.

Cumpra lembrar, portanto, que as autorizações e permissões emitidas pelo Exército Brasileiro continuam válidas não havendo necessidade de se emitir novas autorização através do SINARM, apenas em decorrência do recadastramento previsto no Decreto nº 11.366/2023.

Dessa forma, a manifestação desta DARM/CGCSP/DPA/PF é por não acatar a sugestão, por absoluta ausência de previsão normativa para tanto.

10.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros

Conforme descrito na etapa de Metodologia deste relatório, os serviços foram agrupados de acordo com suas semelhanças, principalmente de acordo com suas jornadas



de utilização/prestação, formando assim duas consultas para os serviços dessa unidade. A seguir, será feita a análise de cada uma dessas enquetes, evidenciando os serviços a que se referem.

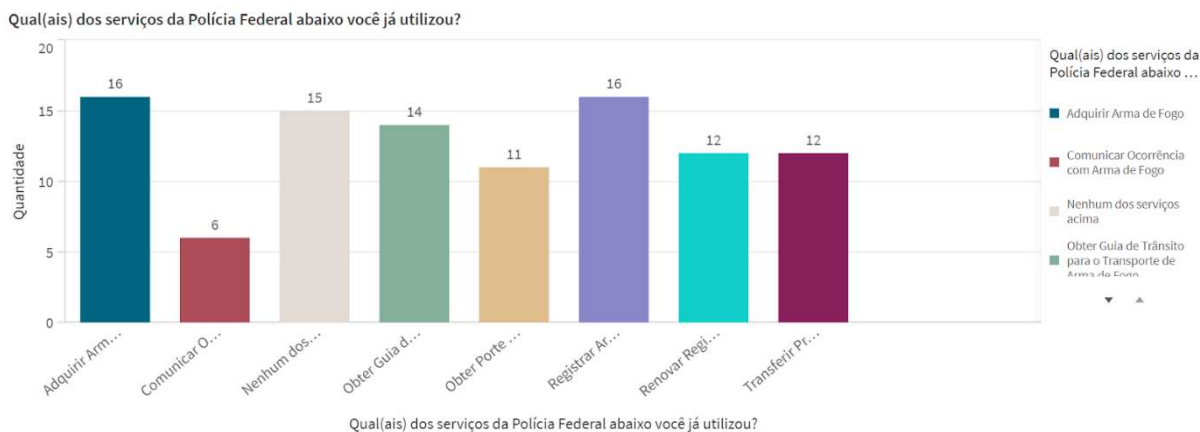
10.2.1 Consulta 1 - Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 1

Refere-se aos serviços:

- Adquirir Arma de Fogo;
- Comunicar ocorrência com Arma de Fogo;
- Obter Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo;
- Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal;
- Registrar Arma de Fogo;
- Renovar Registro de Arma de Fogo; e
- Transferir Propriedade de Arma de Fogo.

Aqui os resultados serão divididos em análises gráficas sobre cada pergunta presente na consulta:

- **Pergunta 1 ⇒ Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?**
 - Gráfico



É importante destacar que um único usuário pode ter utilizado mais de um serviço. Sendo assim, é possível selecionar mais de uma opção na pesquisa em questão.

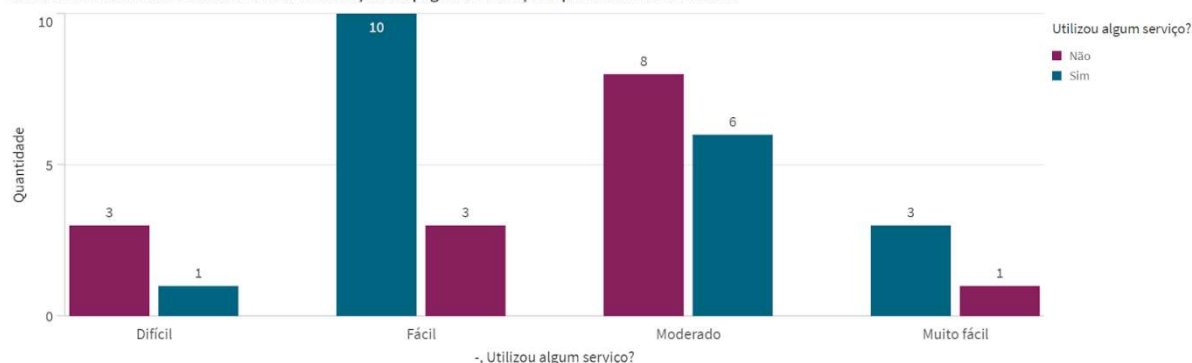
Observou-se que, dentre as **35** respostas obtidas a respeito das consultas, **15** delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pela DARM.

- **Pergunta 2 ⇒ Como você classificaria o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal?**
 - Gráfico



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,

Como você classificaria o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal?



Nota-se que a maioria das respostas se concentra no **“Moderado”** e **“Fácil”**, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

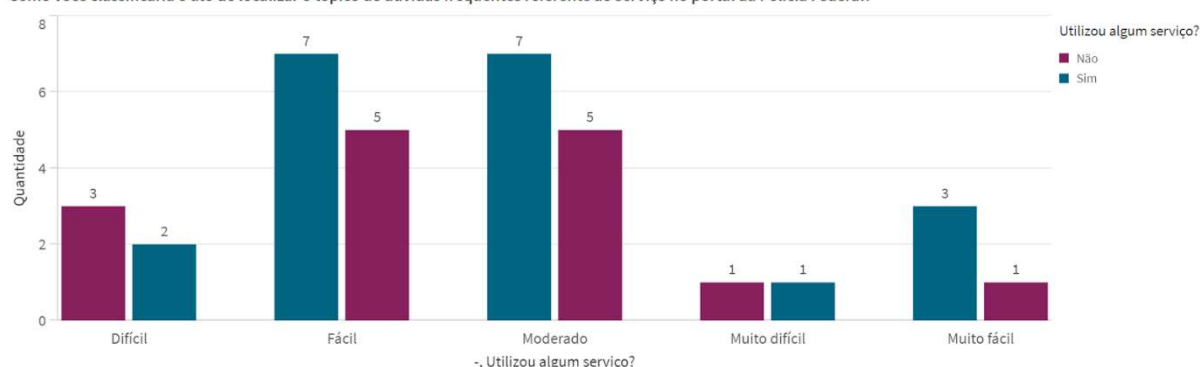
Entretanto, é importante ressaltar que, apesar de a maioria das respostas ter sido assinalada com o nível de dificuldade **“Moderado”**, a maior parte delas foi respondida por pessoas que não utilizaram o serviço. Isso significa que, dessas **14** respostas dos usuários obtidas, **8** deles não utilizaram o serviço.

Em relação às **4** respostas classificadas como **“Difícil”**, nota-se que **3** foram respondidas por Conselheiros que não utilizaram nenhum serviço da Unidade, e apenas **1** resposta foi de um Conselheiro que utilizou os serviços da DARM.

- **Pergunta 3 ⇒ Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal?**

- Gráfico

Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal?



Nesta pergunta pode se observar que existe uma predominância de respostas nos itens **“Moderado”**, **“Fácil”** e **“Muito Fácil”** juntas com **28** respostas (aproximadamente 80%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota apenas **2** respostas como **“Muito Difícil”**.

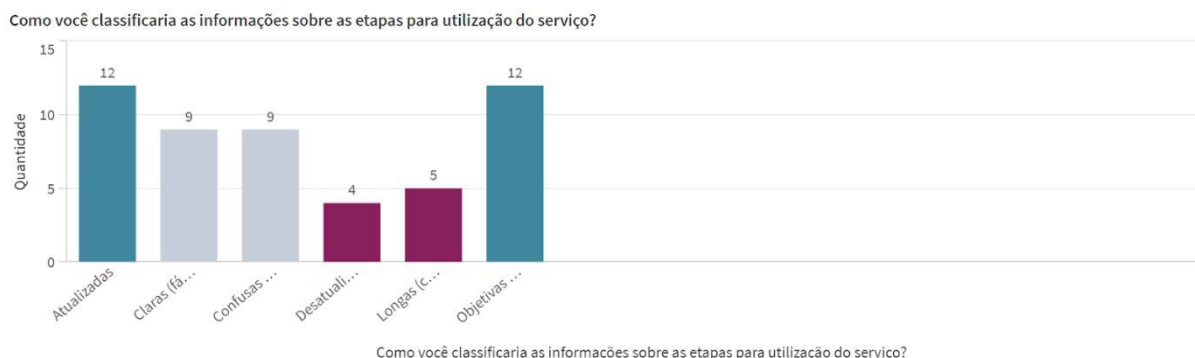
Das respostas com o item **“Difícil”**, nota-se que **3** foram de Conselheiros que nunca utilizaram os serviços da Unidade e **2** respostas de Conselheiros que utilizaram os serviços da DARM.



Já em relação às duas respostas com o item **“Muito Difícil”**, 1 foi respondida por Conselheiro que não utilizou nenhum dos serviços e a outra foi respondida por Conselheiro que utilizou os serviços da unidade.

- **Pergunta 4 ⇒ Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?**

○ Gráfico

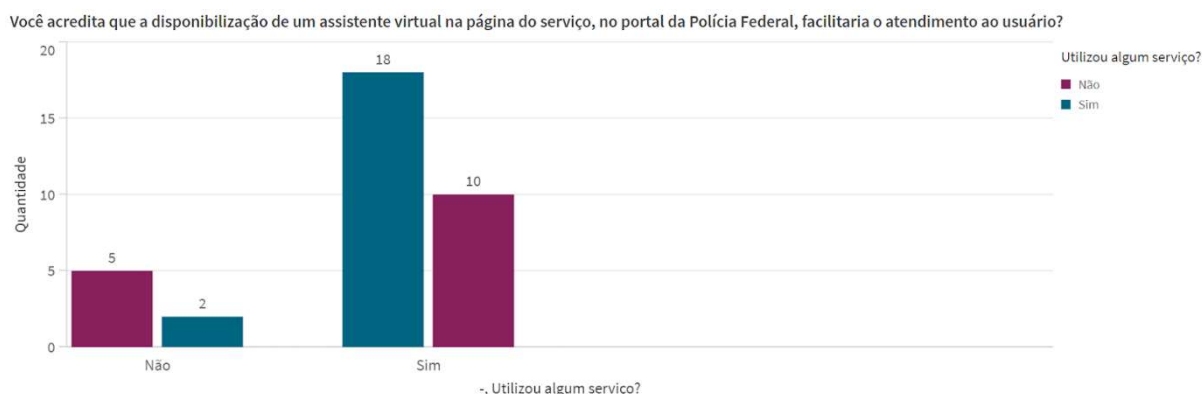


Neste gráfico, nota-se um total de **51** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **33** respostas (aproximadamente 64%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Todavia, **18** respostas (36%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice moderado ao pensar na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização dos serviços.

- **Pergunta 5 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**

○ Gráfico



Neste gráfico, nota-se que **28** Conselheiros (aproximadamente 80%) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

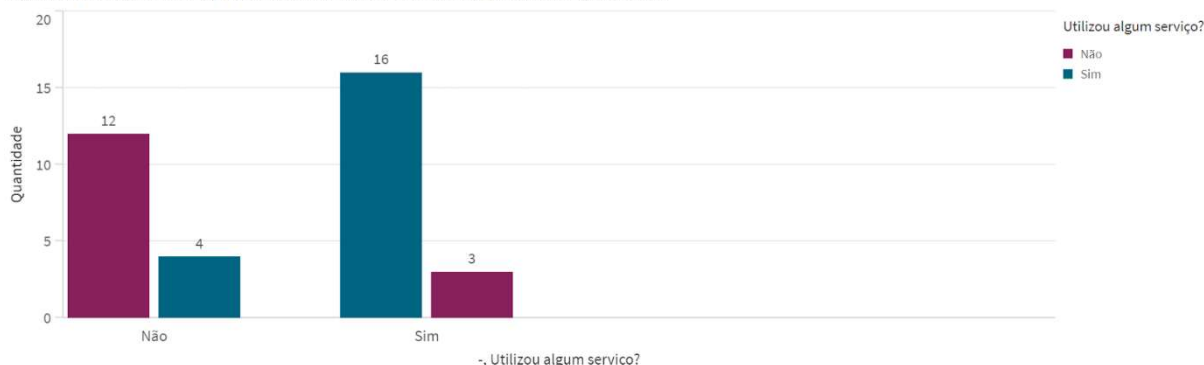


É possível constatar, também, que **10** desses Conselheiros (aproximadamente 35%), os quais acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, não utilizaram nenhum serviço da unidade.

- **Pergunta 6 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (SINARM) apresentou alguma falha?**

- Gráfico

Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (SINARM) apresentou alguma falha?



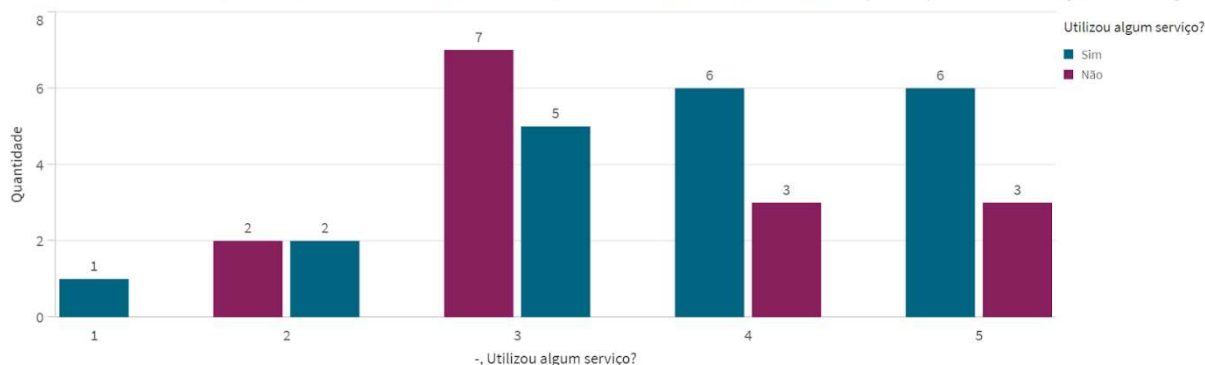
Nesta pergunta, nota-se que cerca de **19** usuários (aproximadamente 54%) responderam que “Sim”, durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (SINARM) apresentou alguma falha, sendo que **16** (aproximadamente 46%) responderam “Não”.

Desses **19** que responderam “Sim”, apenas **3** não utilizaram serviços da unidade, enquanto o restante utilizou pelo menos um serviço prestado pela unidade.

- **Pergunta 7 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (SINARM) adotado na utilização desse serviço?**

- Gráfico/tabela

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (SINARM) adotado na utilização desse serviço?



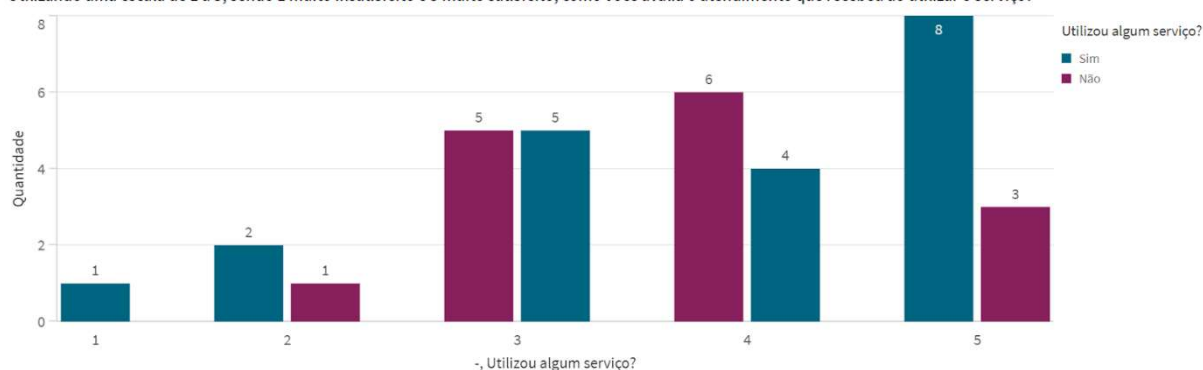
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, respectivamente, com **12** (aproximadamente 34%), **9** (aproximadamente 25%) e **9** (aproximadamente 25%). Importante frisar que “Neutro” indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como que ele utilizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.



Em relação às classificações **“Muito Insatisfeito”** e **“Insatisfeito”**, houve apenas **5** respostas, sendo que **2** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que **5** (aproximadamente 14%) do total de Conselheiros classificaram como problemático o sistema informatizado (SINARM).

- **Pergunta 8 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o atendimento que recebeu ao utilizar o serviço?**
 - Gráfico

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o atendimento que recebeu ao utilizar o serviço?

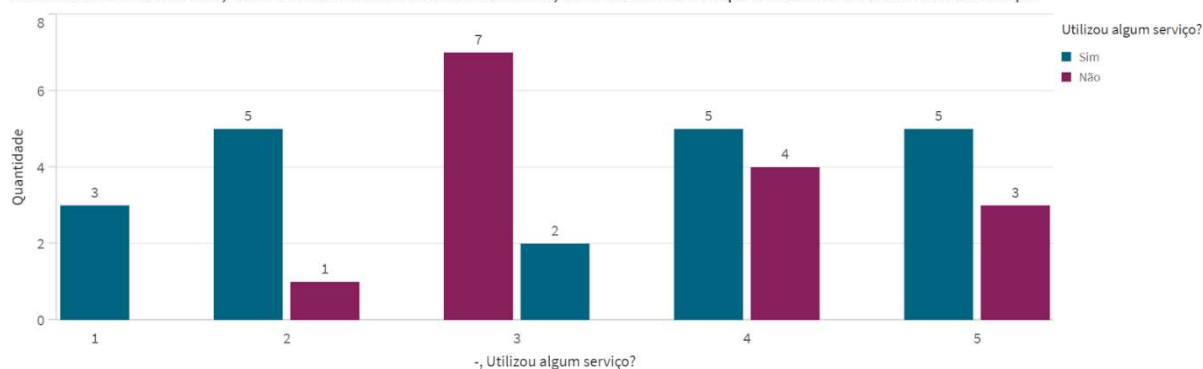


Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que **11** (31%) dos usuários afirmam estar **“Muito Satisfeitos”**, **10** (aproximadamente 28%) estão **“Satisfeitos”** e outros **10** (aproximadamente 28%) selecionaram a opção **“Neutro”**. É importante salientar que a opção **“Neutro”** não indica necessariamente um descontentamento com o atendimento, mas sim uma neutralidade na estatística, podendo representar tanto a ausência de problemas quanto a satisfação do usuário com o serviço prestado.

Em relação às respostas **“Muito Difícil”** e **“Difícil”**, houve apenas **4** respostas, sendo que apenas um usuário nunca utilizou um serviço da unidade. Portanto, observa-se que apenas aproximadamente **11%** do total de conselheiros classificou como insatisfatório o atendimento.

- **Pergunta 9 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o tempo transcorrido até a conclusão do serviço?**
 - Gráfico/tabela

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o tempo transcorrido até a conclusão do serviço?



Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas **“Neutro”**, **“Satisfeito”** e **“Muito Satisfeito”** representados pelos números 3, 4 e 5, respectivamente, com **9**

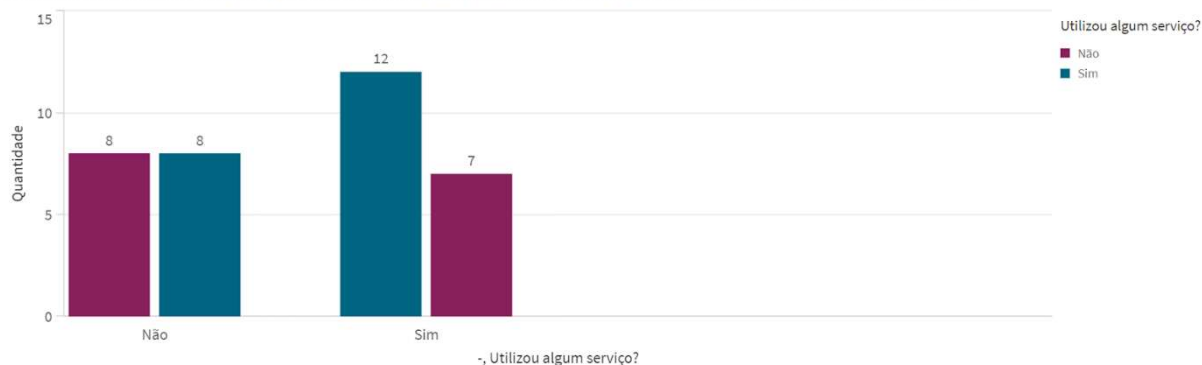


(aproximadamente 26%), **9** (aproximadamente 26%) e **8** (aproximadamente 24%). Importante frisar que **“Neutro”** indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema com o tempo decorrido para a conclusão do serviço, como que o tempo foi satisfatório, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às respostas **“Muito Difícil”** e **“Difícil”** representadas pelos números 1 e 2, nota-se **9** respostas, sendo que apenas **1** foi selecionada por um usuário que não utilizou o serviço. Dessa forma, infere-se que aproximadamente **26%** do total de Conselheiros classificou como problemático o tempo decorrido para a conclusão do serviço.

- **Pergunta 10 ⇒ Ao utilizar o serviço, você considerou que o status disponível na página de acompanhamento do processo era vago ou pouco explicativo?**
 - Gráfico

Ao utilizar o serviço, você considerou que o status disponível na página de acompanhamento do processo era vago ou pouco explicativo?



Nota-se que cerca de **19** (aproximadamente 54%) dos Conselheiros responderam que **“Sim”**, considerando que o status disponível na página de acompanhamento do processo era vago ou pouco explicativo, enquanto **16** (aproximadamente 46%) responderam que **“Não”**.

É importante ressaltar que dos **19** Conselheiros, os quais responderam **“Sim”**, **7** não utilizaram nenhum serviço da unidade em questão. Já em relação aos usuários que responderam **“Não”**, **8** (aproximadamente 50%) não utilizaram nenhum serviço da DARM.

- **Pergunta 11 ⇒ Qual(ais) informações da fase de acompanhamento do processo poderiam ser detalhadas?**
 - Gráfico

Qual(ais) informações da fase de acompanhamento do processo poderiam ser detalhadas?



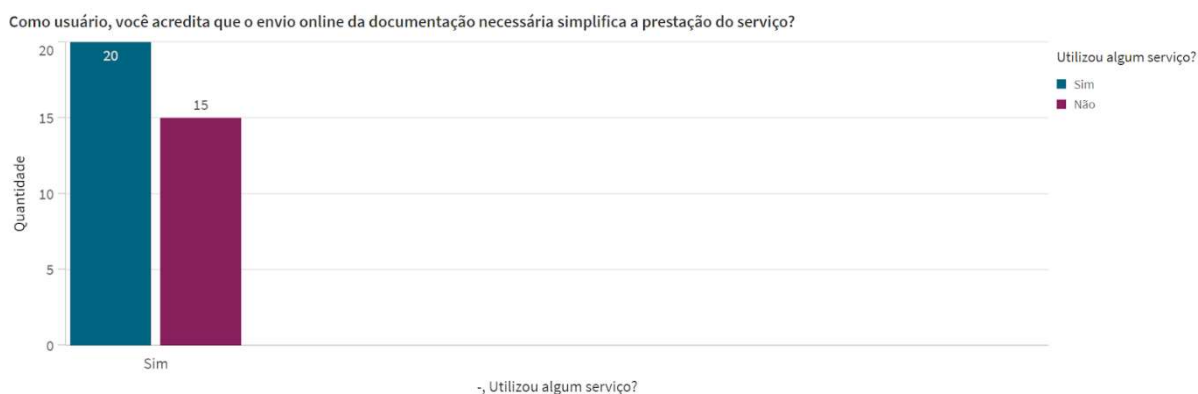


Neste gráfico pode se inferir que os Conselheiros necessitam de detalhamento em todas as etapas de acompanhamento do processo, com destaque no “Status/fase do processo” com **19** (aproximadamente 38%) das respostas.

Em relação às classificações “**Prazo recursal**” e “**Fundamentação da decisão**”, elas representam **29** (aproximadamente 62%) das respostas.

- **Pergunta 12 ⇒ Como usuário, você acredita que o envio online da documentação necessária simplifica a prestação do serviço?**

○ Gráfico



Neste gráfico observa-se um indicador simples e importante, **35** (aproximadamente 100%) dos Conselheiros responderam que acreditam que o envio online da documentação necessária simplifica a prestação do serviço.

Sendo importante ressaltar, que dessas **35** respostas obtidas, **15** não utilizaram os serviços da unidade.

- **Pergunta 13 ⇒ Ao utilizar o serviço, como você avalia a fundamentação da decisão do processo?**

○ Gráfico



Neste gráfico, nota-se um total de **48** itens marcados os quais um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa em questão. Nota-se que cerca de **33** (aproximadamente 68%) foram de respostas consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “**Claros (fáceis de entender)**” e “**Objetivos (rápidos e práticos)**”.



Todavia, **15** (aproximadamente 38%) foram de respostas consideradas negativas, levando em consideração os itens “**Confusas (difíceis de entender)**” e “**Longas (cansativas, não objetivas)**”.

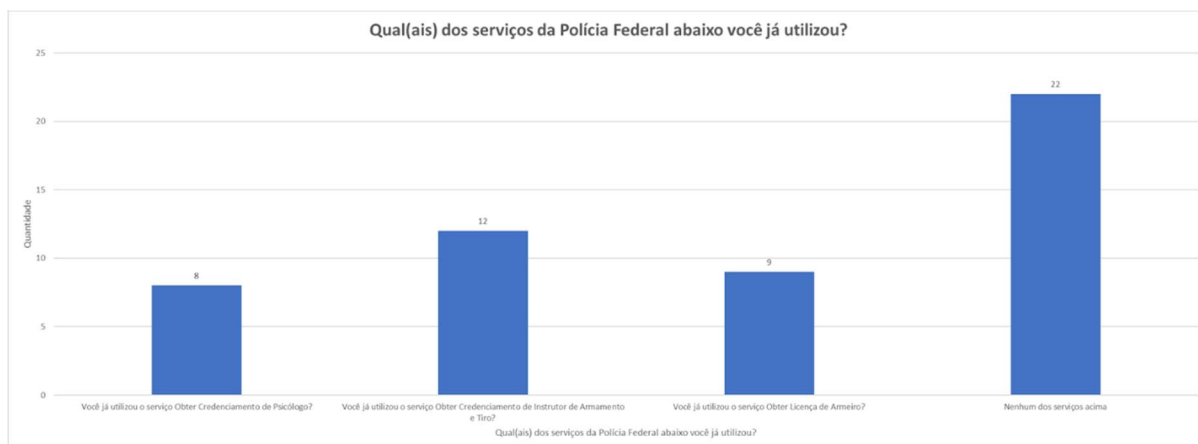
10.2.3 Consulta 2 - Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 2

Refere-se aos serviços:

- Obter Credenciamento de Psicólogo;
- Obter Credenciamento de Instrutor de Armamento e Tiro;
- Obter Licença de Armeiro.

Aqui os resultados serão divididos em análises gráficas sobre cada pergunta presente na enquete:

- **Pergunta 1 ⇒ Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?**
 - Gráfico



É importante destacar que um único usuário pode ter utilizado mais de um serviço. Sendo assim, é possível selecionar mais de uma opção na pesquisa em questão.

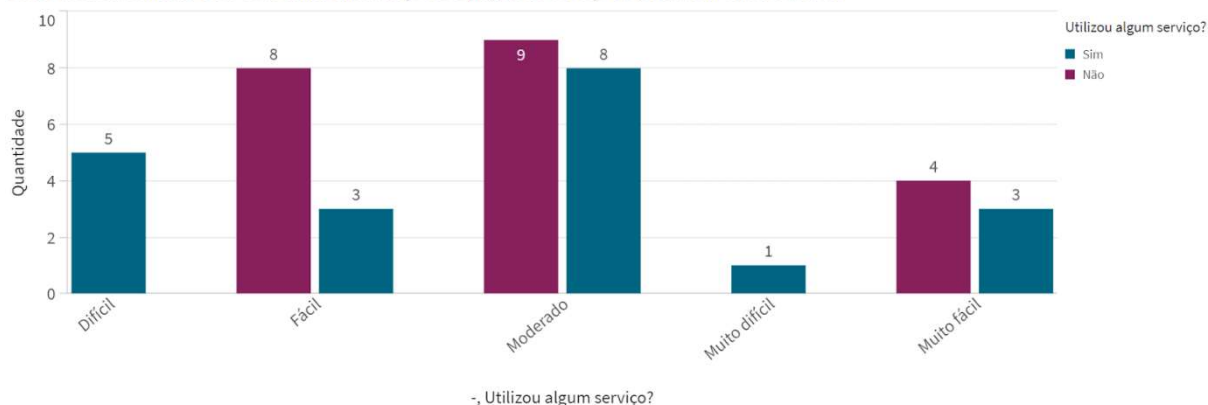
Observou-se que, dentre as **41** respostas obtidas a respeito das consultas, **22** delas indicaram que não utilizaram os serviços disponibilizados pela DARM.

- **Pergunta 2 ⇒ Como você classificaria o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal?**
 - Gráfico



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,

Como você classificaria o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal?



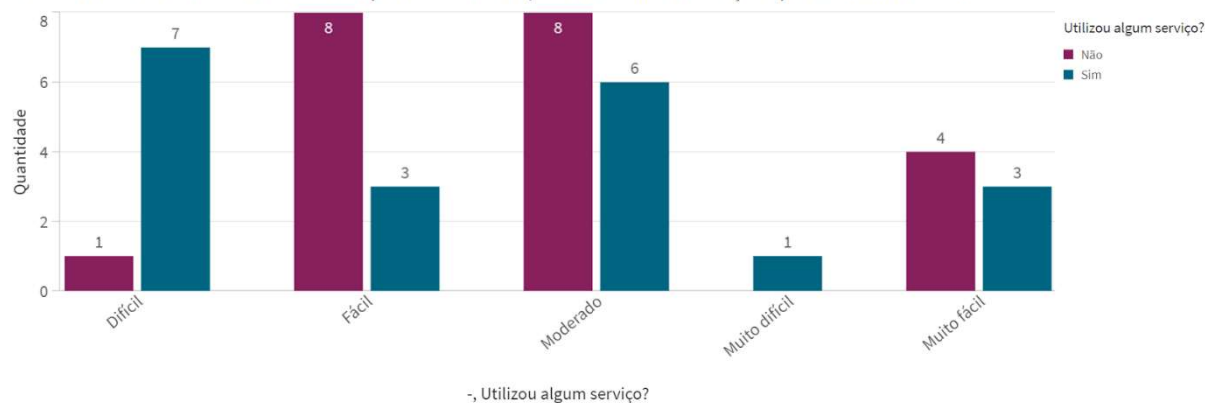
Nota-se que a maioria das respostas se concentra no **“Moderado”** e **“Fácil”**, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

Entretanto, é importante ressaltar que, apesar de a maioria das respostas ter sido assinalada com o nível de dificuldade **“Moderado”**, a maior parte delas foi respondida por pessoas que não utilizaram o serviço. Isso significa que dessas **17** respostas dos usuários obtidas, **9** deles não utilizaram o serviço.

Em relação às respostas classificadas como **“Muito Difícil”** e **“Difícil”**, nota-se que as **6** foram respondidas por Conselheiros que utilizaram o serviço da unidade.

- **Pergunta 3 ⇒ Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal?**
 - Gráfico

Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal?



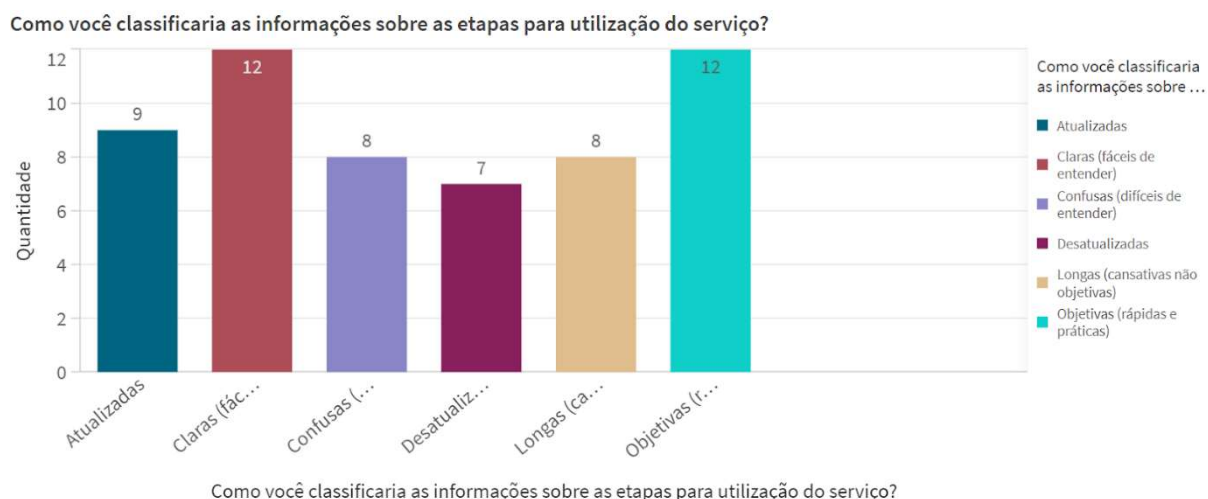
Nesta pergunta pode-se observar que existe uma predominância de respostas nos itens **“Moderado”** e **“Fácil”**, mas também um expressivo número de respostas no item **“Difícil”**, sendo um indicador de qualidade importante que deve ser estudado.

Dos **9** Conselheiros que classificaram como **“Muito Difíceis”** ou **“Difíceis”**, apenas **1** afirmou não ter utilizado nenhum dos serviços listados acima, enquanto os outros **8** confirmaram ter feito uso do serviço.



Contudo, considerando que **32** (aproximadamente 78%) das respostas se encontram concentradas nos itens **“Moderado”**, **“Fácil”**, **“Muito Fácil”**, pode se inferir pontos positivos acerca do ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal.

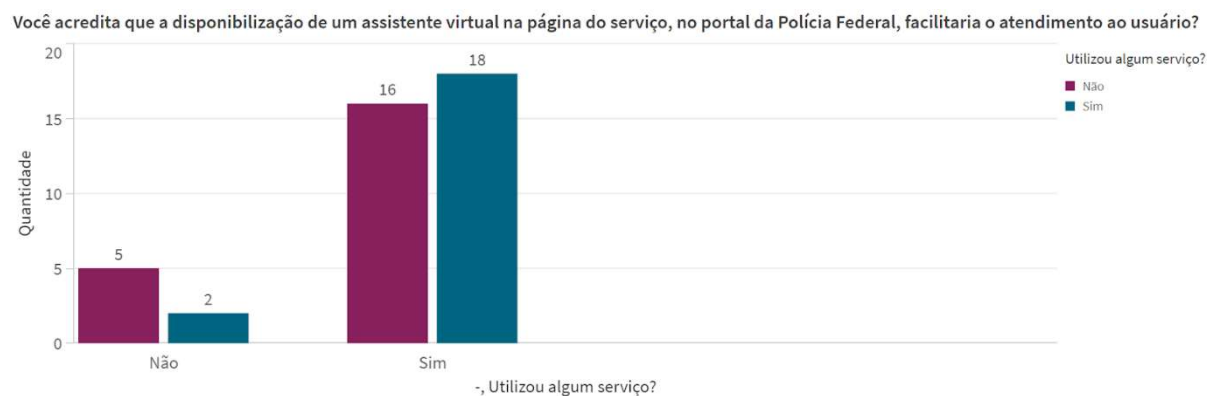
- **Pergunta 4 ⇒ Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?**
 - Gráfico



Da mesma forma que foi analisado anteriormente, **33** (aproximadamente 59%) das respostas se concentram em itens caracterizados como elogios acerca das informações sobre a realização das etapas do serviço analisado nesta consulta, representados pelos itens **“Claros (fáceis de entender)”**, **“Objetivos (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Entretanto, cerca de **23** (aproximadamente 41%) englobam respostas com os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**.

- **Pergunta 5 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**
 - Gráfico

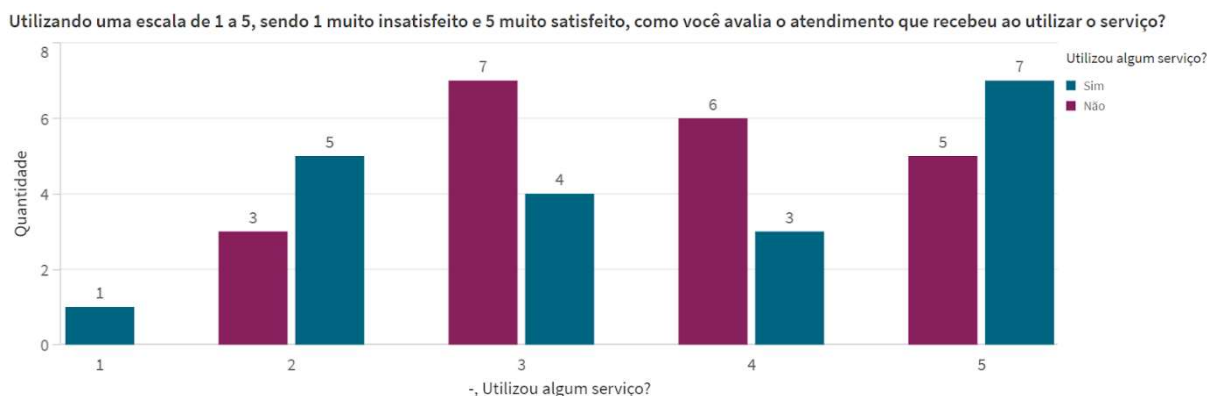




Neste gráfico, nota-se que **34** (aproximadamente 83%) dos Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, no Portal da Polícia Federal.

Todavia, é importante ressaltar que **16** dos Conselheiros que selecionaram a opção “Sim” não utilizaram o serviço disponibilizado pela unidade.

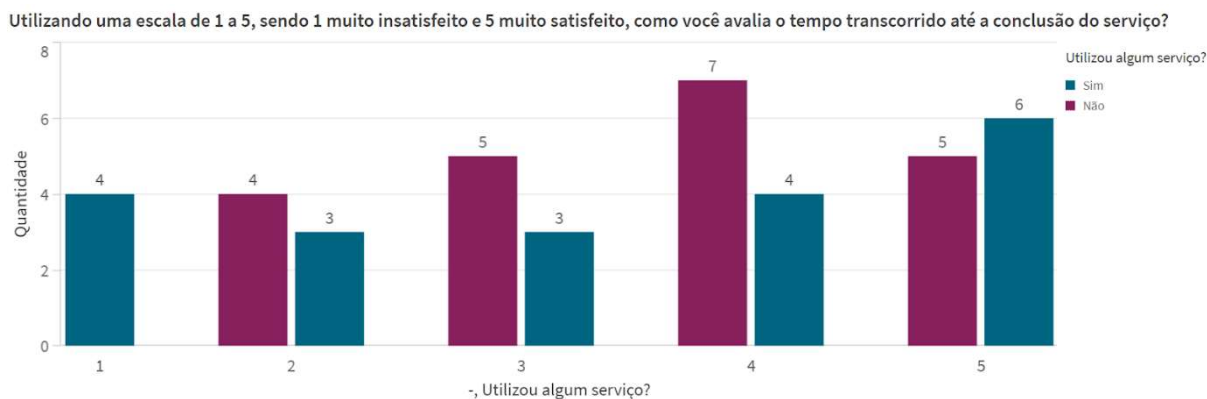
- **Pergunta 6 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o atendimento que recebeu ao utilizar o serviço?**
 - Gráfico



Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, respectivamente, com **11** (aproximadamente 27%), **9** (aproximadamente 22%) e **12** (aproximadamente 29%). Importante frisar que, Neutro indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como também ele utilizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às classificações “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”, houve **9** respostas, sendo que **3** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que (aproximadamente 21%) do total de Conselheiros ficaram insatisfeitos com o atendimento do serviço em questão.

- **Pergunta 7 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o tempo transcorrido até a conclusão do serviço?**
 - Gráfico

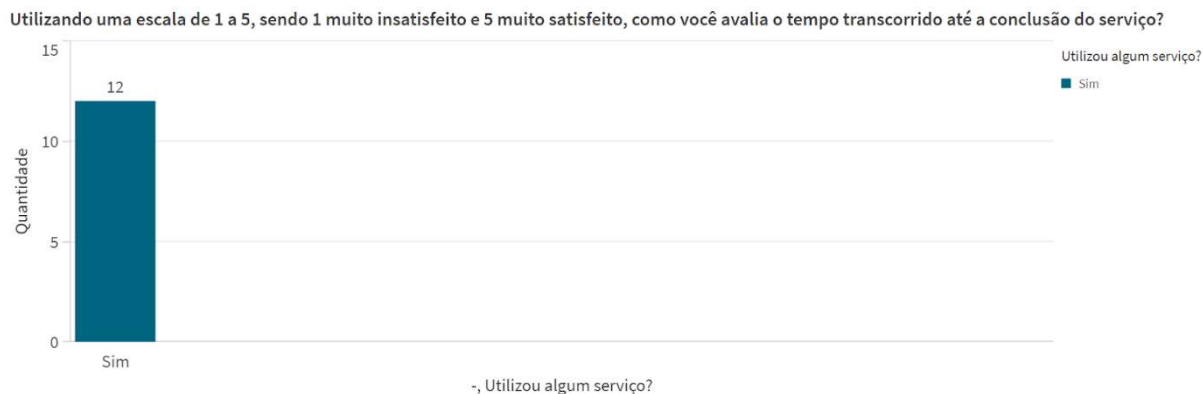




Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que **11** (aproximadamente 26%) dos usuários afirmam estar "**Muito Satisfeitos**", **11** (aproximadamente 26%) estão "**Satisfeitos**" e outros **8** (aproximadamente 19%) selecionaram a opção "**Neutro**". É importante salientar que a opção "**Neutro**" não indica necessariamente um descontentamento com o atendimento, mas sim uma neutralidade na estatística, podendo representar tanto a ausência de problemas, quanto a satisfação do usuário com o serviço prestado.

Em relação às respostas "**Muito Insatisfeito**" e "**Insatisfeito**", houve apenas **11** respostas, sendo que apenas **4** usuários nunca utilizaram um serviço da unidade. Portanto, observa-se que apenas aproximadamente **26%** do total de Conselheiros classificou como insatisfatório o atendimento.

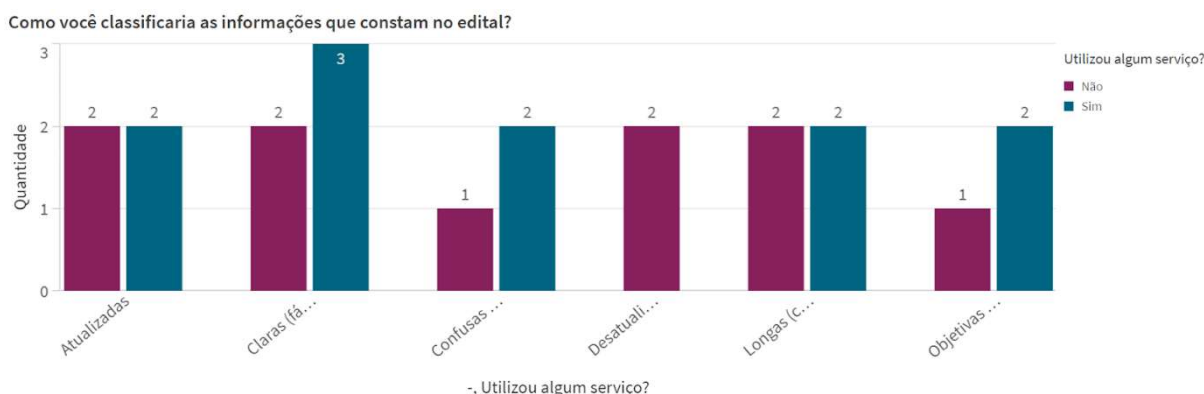
- **Pergunta 8 ⇒ Você gostaria que a etapa de cadastramento fosse feita por meio digital?**
 - Gráfico



Neste gráfico observa-se um indicador simples e importante, **100%** dos Conselheiros responderam que gostariam que a etapa de cadastramento fosse feita por meio digital. Esse indicador pode mostrar uma metodologia de inovação pertinente e necessária para esse serviço, levando em consideração a totalidade de respostas "Sim" nesta pergunta.

Importante ressaltar que **29** Conselheiros optaram por não responder essa pergunta.

- **Pergunta 9 ⇒ Como você classificaria as informações que constam no edital?**
 - Gráfico

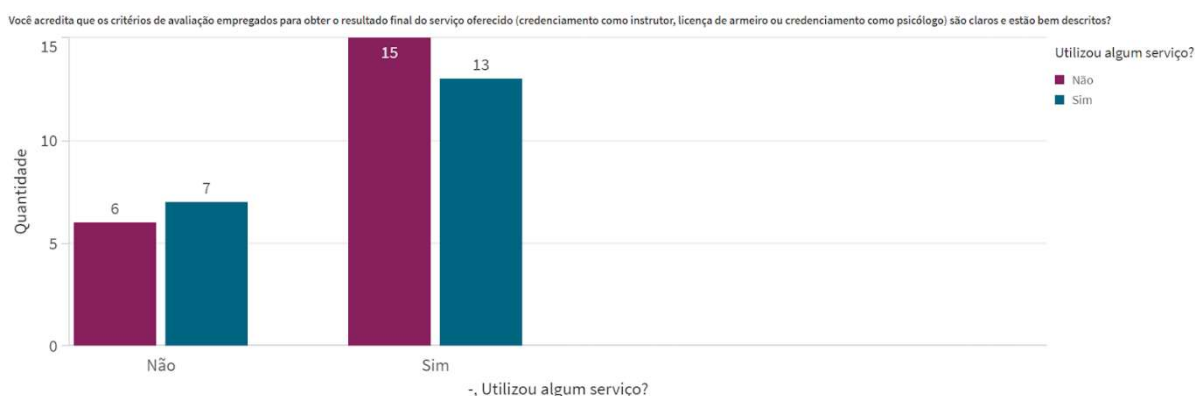




Neste gráfico, nota-se um total de **21** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **12** (aproximadamente 57%) foram respostas consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Contudo, **9** (aproximadamente 43%) foram respostas consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um dado alto pensando na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização dos serviços.

- **Pergunta 10 ⇒ Você acredita que os critérios de avaliação empregados para obter o resultado final do serviço oferecido (credenciamento como instrutor, licença de armeiro ou credenciamento como psicólogo) são claros e estão bem descritos?**
 - Gráfico



Nesta pergunta, nota-se que cerca de **28** (aproximadamente 68%) dos Conselheiros responderam que **“Sim”**, os critérios de avaliação empregados para obter o resultado final do serviço oferecido (credenciamento como instrutor, licença de armeiro ou credenciamento como psicólogo) são claros e estão bem descritos.

Entretanto, é relevante frisar que dentre os **28** que selecionaram a opção **“Sim”**, **15** (aproximadamente 53%) não utilizaram o serviço da unidade, o que representa a maior parte dos usuários.

10.3 Conclusão

Considerando que cada conselheiro pode selecionar mais de um serviço em cada resposta, caso os tenha utilizado, não é possível fazer uma análise individualizada de cada serviço, mas sim uma análise geral. Ademais, é necessário levar em consideração que há respostas apresentadas por Conselheiros que não utilizaram serviços.

Dito isso, em que pese os aspectos positivos apresentados na análise constante do tópico anterior, observou-se também que todos os serviços receberam algumas respostas negativas como **“Insatisfeito”**, **“Desatualizado”** e **“Muito difícil”**, principalmente quanto ao tempo de resposta para a prestação de serviço e às etapas para a sua utilização.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,

Ademais, houve perguntas que obtiveram respostas diretas e que indicaram a necessidade de procedimentos para atender à demanda dos Conselheiros respondentes, como as perguntas 5 e 8 da consulta acerca dos serviços Obter Credenciamento de Psicólogo, Obter Credenciamento de Instrutor de Armamento e Tiro, Obter Licença de Armeiro e a pergunta 12 da consulta acerca dos serviços Adquirir Arma de Fogo, Comunicar Ocorrência com Arma de Fogo, Obter Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo, Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal, Registrar Arma de Fogo, Renovar Registro de Arma de Fogo e Transferir Propriedade de Arma de Fogo.

Assim, remete-se o presente relatório ao gestor dos serviços elencados para análise e providências objetivando o aprimoramento dos serviços nos pontos que se fizerem necessários.