



11. Anexo II - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DPA/PF 2021/2023

11.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

11.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

De acordo com a Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que existe uma proposta de melhoria no fórum de melhorias relacionada aos serviços da Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária-DCIM/CGMIG/DPA/PF. Esta proposta apresentada por Conselheiro com o seguinte teor:

Título: *"Realizar consulta pública prévia antes de publicar decreto ou resolução autorizando a migração."*

Serviço Relacionado: Realizar Pré-Cadastro Migratório.

Texto da Proposta:

Como o contribuinte brasileiro é quem sustenta as atividades-fim do Departamento de Polícia Federal (funcionando ou não funcionando, a gente é quem paga a conta), seria acertado que esse mesmo contribuinte, em qualquer situação de incentivo à imigração promovido pelo Governo Federal, fosse previamente consultado sobre aparatos normativos relacionados ao tema. Recentemente, por ocasião da tomada do Afeganistão pelo Talibã, o governo brasileiro rapidamente abriu as suas fronteiras, assim como também, seguindo a onda do home-office, liberou a autorização de concessão de vistos para nômades digitais. É importante ressaltar que a Polícia Federal do Brasil não está dando conta nem mesmo do crime organizado nacional (tanto as organizações criminosas como o PCC, o CV, a FDN e as demais 55 catalogadas pela ABIN), nem tampouco das quadrilhas especializadas no Novo Cangaço. Diga-se lá, terroristas ou cibercriminosos importados.

Número de apoios: 3

A DCIM/CGMIG/DPA/PF não acatou a propostas sob o seguinte argumento:

Por se tratar de manifestação de indignação sobre a política de acolhimento humanitário e concessão de vistos, atribuições afetas ao Ministério das Relações Exteriores, sugiro o envio de tais proposta ao referido órgão.

11.2 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 consultas evidenciando o serviço a que se refere.

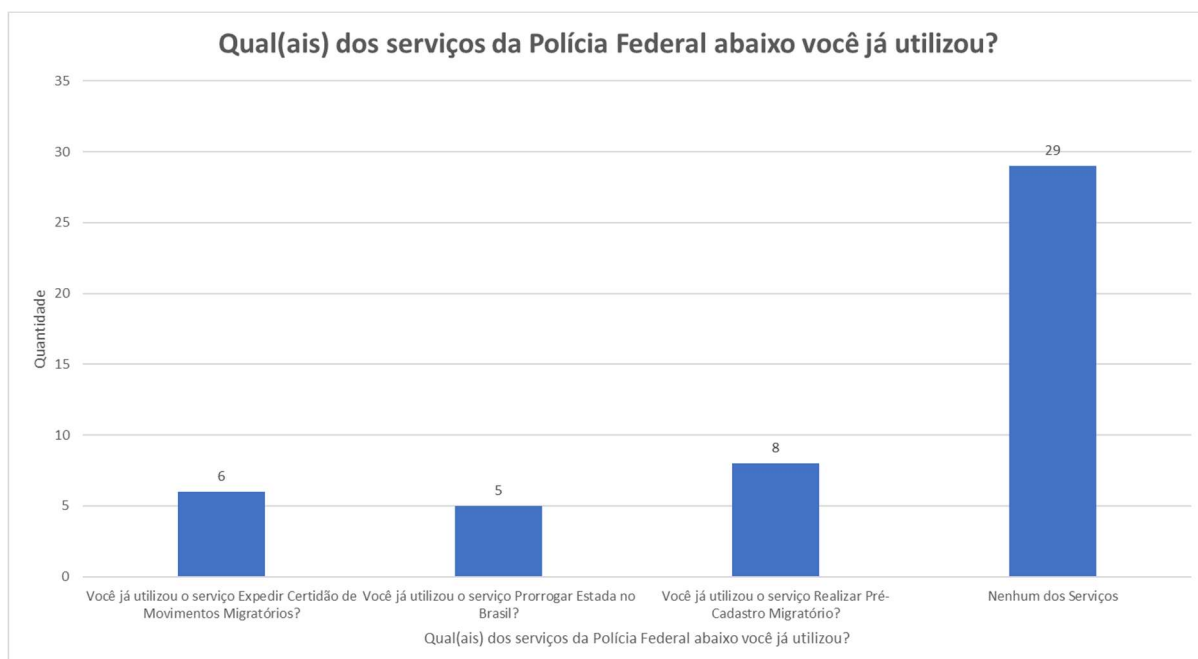
11.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 2"

Refere-se ao serviço:

- Expedir Certidão de Movimentos Migratórios;
- Prorrogar Estada no Brasil;
- Realizar Pré-Cadastro Migratório.

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.

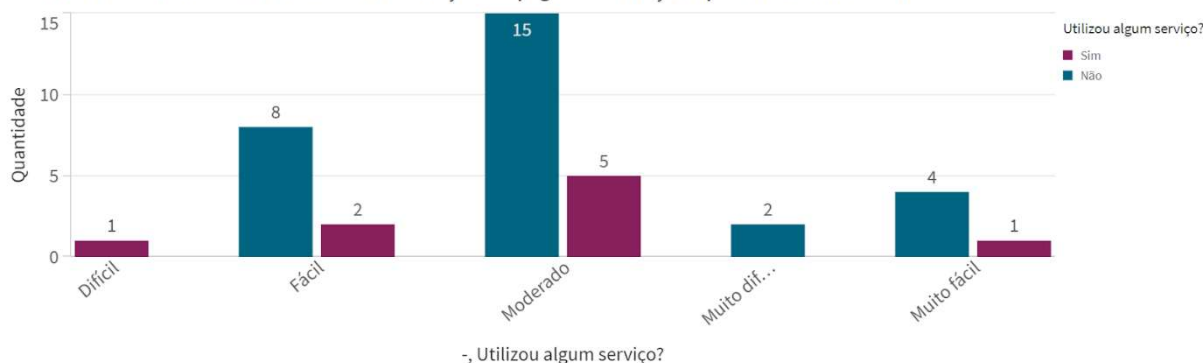
Observou-se que, dentre as **38** respostas obtidas a respeito das consultas, **29** delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pela DCIM.

- **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 **20** respostas dos usuários obtidas, **15** deles não utilizaram o serviço.

Em relação as **3** respostas classificadas como “**Muito Difícil**” e “**Difícil**”, nota-se que **2** foram respondidas por Conselheiros que não utilizaram nenhum serviço da Unidade, e apenas **1** resposta foi de um Conselheiro que utilizou os serviços da DCIM.

- Pergunta 3 ⇒ Você gostaria que houvesse um tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?
 - Gráfico

Você gostaria que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?



Neste gráfico, nota-se que **35** (aproximadamente 92%) dos Conselheiros acreditam que gostaria que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal.

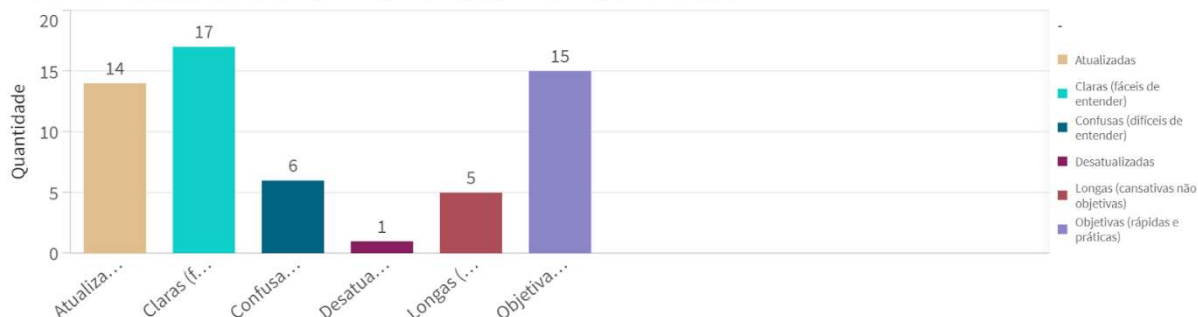
Das **35** respostas “**Sim**”, **8** foram dadas por Conselheiros que utilizaram os serviços e **27** por usuários os quais não utilizaram os serviços oferecidos pela unidade em questão.



- **Pergunta 4 ⇒ Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço? Você pode selecionar mais de uma das seguintes alternativas.**

○ Gráfico

Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?



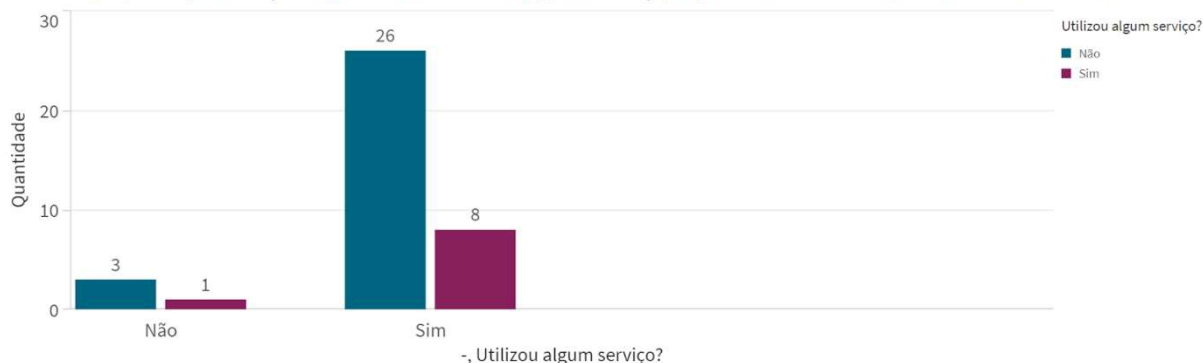
Neste gráfico, nota-se um total de **58** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **46** respostas (aproximadamente 79%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Todavia, **12** respostas (aproximadamente 21%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um alto índice 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

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

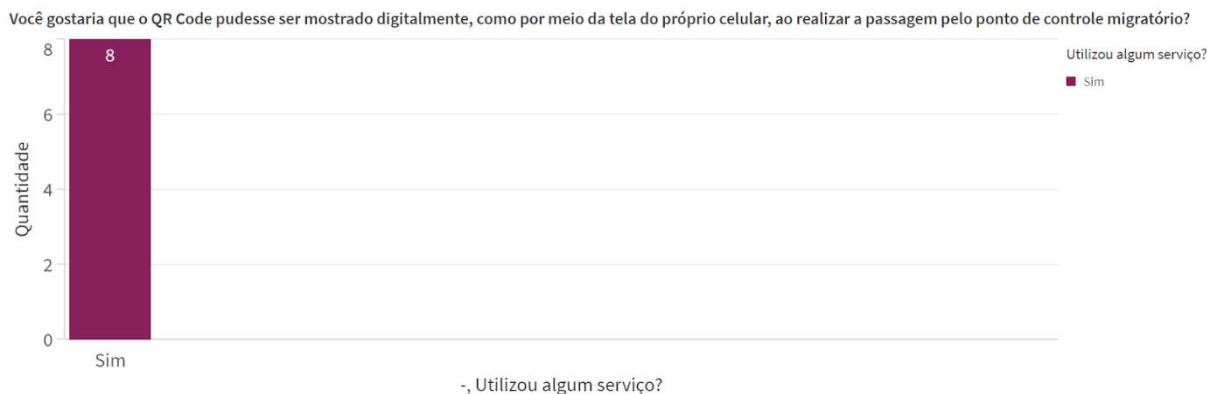


Neste gráfico, nota-se que **34** (aproximadamente 89%) dos Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento através da página do serviço, no Portal da Polícia Federal.

Desses **34** usuários que responderam **“Sim”**, apenas **8** utilizaram serviços da unidade, enquanto a maior parte nunca utilizou um serviço em questão.



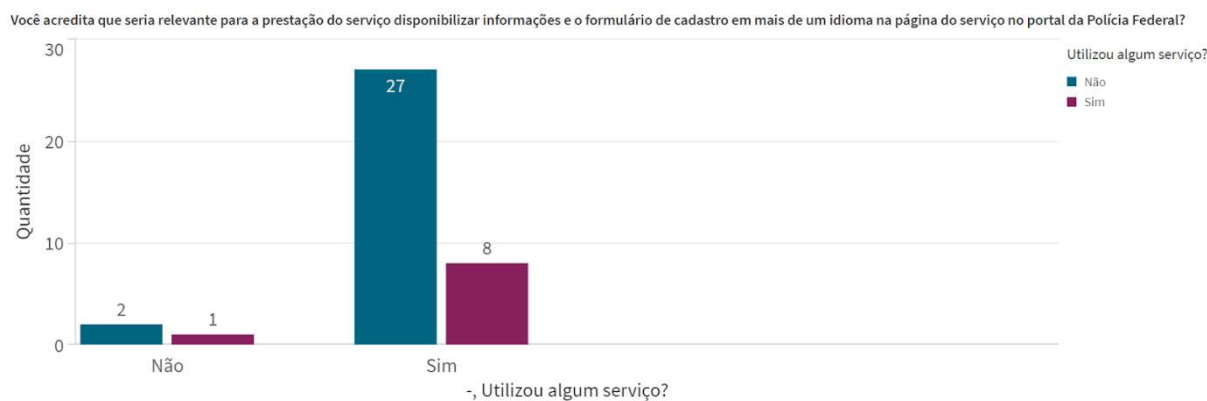
- **Pergunta 6 ⇒ Você gostaria que o QR code pudesse ser mostrado digitalmente, como por meio da tela do próprio celular, ao realizar a passagem pelo ponto de controle migratório?**
 - Gráfico



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 **30** Conselheiros optaram por não responder essa pergunta.

- **Pergunta 7 ⇒ Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar informações e o formulário de cadastro em mais de um idioma na página do serviço no portal da Polícia Federal**
 - Gráfico

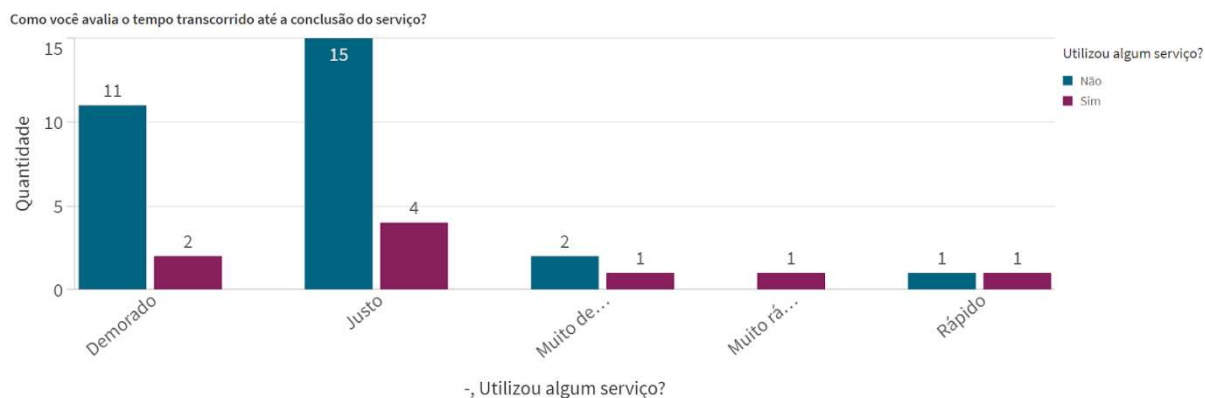


Nesta pergunta, nota-se que cerca de **35** (aproximadamente 92%) dos Conselheiros responderam que “Sim”, seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar informações e o formulário de cadastro em mais um idioma na página do serviço no portal da Polícia Federal.

Entretanto, é relevante frisar que dentre os **35** os quais selecionaram a opção “Sim”, **28** (aproximadamente 80%) não utilizaram o serviço da unidade, isto representa a maior parte dos usuários.



- **Pergunta 8 ⇒ Como você avalia o tempo transcorrido até a conclusão do serviço?**
 - Gráfico



Nesta pergunta, pode-se observar uma grande concentração de respostas no item 3, que representa **“Justo”**, sendo selecionada por **19** (50%) Conselheiros, **15** deles não utilizaram nenhum serviço da unidade. Assim, infere-se que a avaliação ao tempo transcorrido até a conclusão do serviço foi boa, contudo existe espaço para melhorar.

Houve também um grande índice de respostas no item **“Demorado”**. Das **13** (aproximadamente 34%) respostas obtidas, **11** foram selecionadas por usuários que não utilizaram nenhum serviço da unidade em questão.

- **Pergunta 9 ⇒ Você já entrou ou saiu do país sem que tivessem seu movimento registrado em sistema?**
 - Gráfico

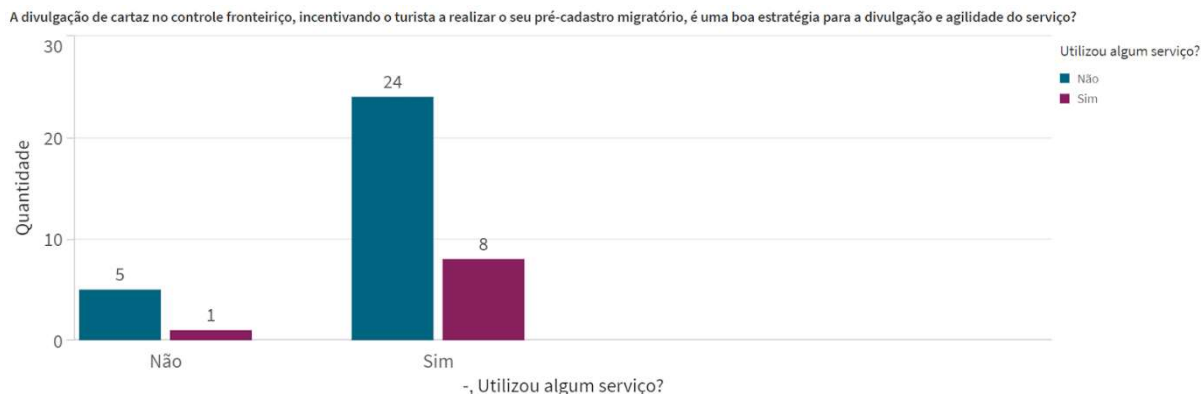


Nota-se que cerca de **10** (aproximadamente 26%) dos Conselheiros responderam que **“Sim”**, já entraram ou saíram do país sem que seu movimento fosse registrado em sistema, enquanto **28** (aproximadamente 73%) responderam que **“Não”**.

Nas respostas classificadas como **“Sim”**, nota-se que **3** respostas foram feitas por Conselheiros que utilizaram serviços desta consulta, já os **7** restantes, nunca utilizaram um serviço.



- **Pergunta 10 ⇒ A divulgação de cartaz no controle fronteiriço, incentivando o turista a realizar o seu pré-cadastro migratório, é uma boa estratégia para a divulgação e agilidade do serviço?**
 - Gráfico



Nesta pergunta, nota-se que cerca de **32** (aproximadamente 84%) dos Conselheiros responderam que “**Sim**”, a divulgação de cartaz no controle fronteiriço, incentivando o turista a realizar o seu pré-cadastro migratório, é uma boa estratégia para a divulgação e agilidade do serviço, sendo que **6** (aproximadamente 15%) responderam que “**Não**”.

Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público – Migração 3"

Refere-se aos serviços:

- Obter Certificado de Cadastramento e Vistoria - CCV
- Fiscalizar Embarcações em Viagem de Curso Internacional*

*Conforme o andamento da consulta, o serviço “Fiscalizar Embarcações em Viagem de Curso Internacional”, passou a não pertencer mais à carta de serviços da unidade. Dessa forma, os dados voltados a esse serviço foram desconsiderados das análises.

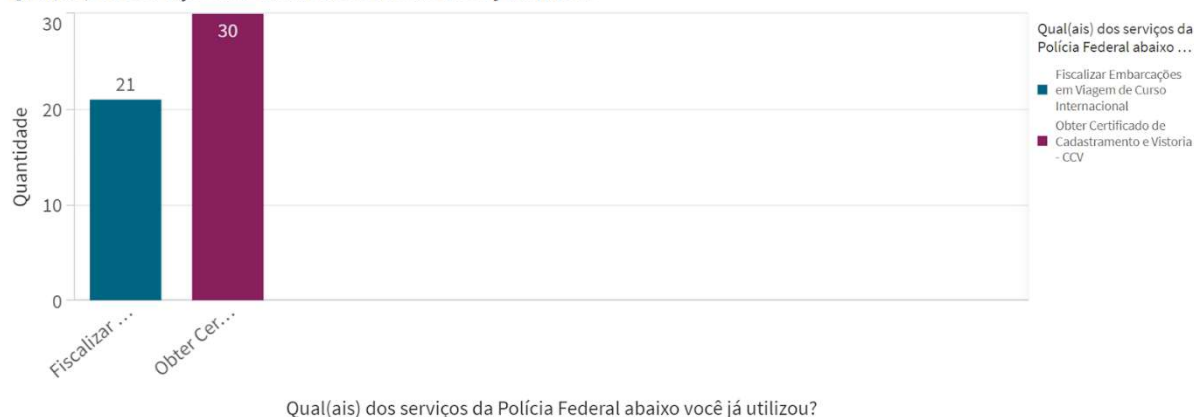
Aqui os resultados serão divididos em análises gráficas sobre cada pergunta presente na consulta:

- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço abaixo?**
 - Gráfico



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

Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?



Observa-se a quantidade de serviços utilizados pelos Conselheiros, com **30** (aproximadamente 22%) usuários tendo selecionado **“Obter Certificado de Cadastramento e Vistoria - CCV”**, o que representa a maior parte no estudo.

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.

Para esta pesquisa, todos os usuários respondentes marcaram que utilizaram algum serviço.

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

Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?



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.

É possível observar que **21** dos Conselheiros selecionaram a opção **“Moderado”**. Além disso, **12** dos usuários classificaram a questão como **“Fácil”**, sendo a segunda alternativa mais escolhida.



- **Pergunta 3 ⇒ Você gostaria que houvesse um tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?**
 - Gráfico

Você gostaria que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?

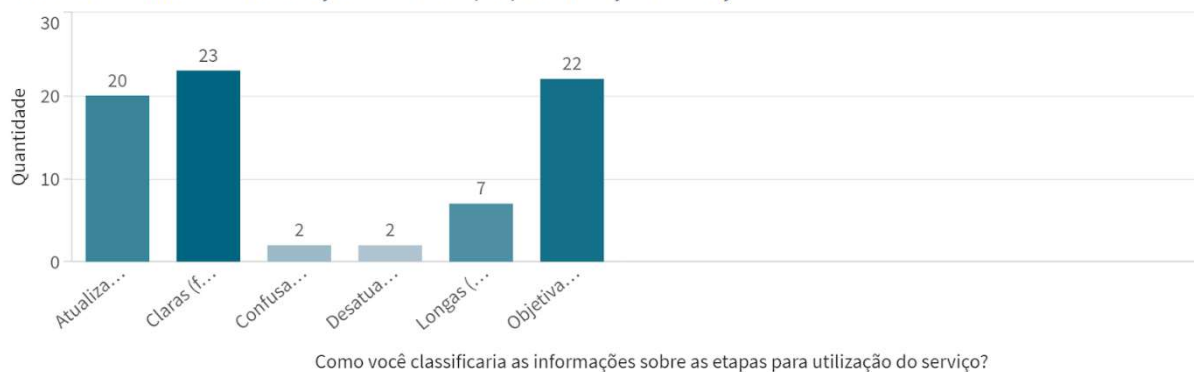


Nota-se que houve uma maior concentração de respostas na alternativa “**Sim**”, com **43** (aproximadamente 98%), e apenas **1** com opção “**Não**”.

Portanto, os Conselheiros acreditam que seja necessário criar um tópico de dúvidas na página do serviço no portal da Polícia Federal.

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

Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?



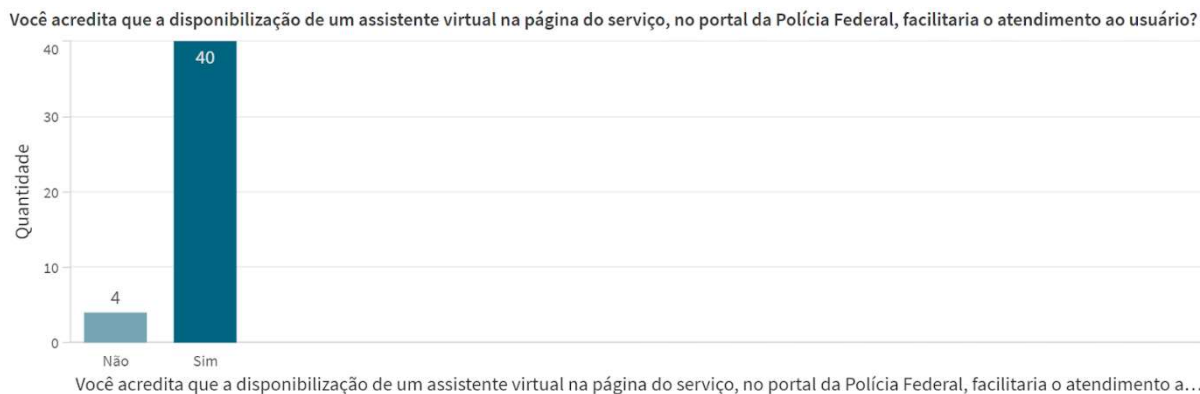
Neste gráfico, nota-se um total de **76** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **65** respostas (aproximadamente 85%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “**Claras (fáceis de entender)**”, “**Objetivas (rápidas e práticas)**” e “**Atualizadas**”.

Todavia, **11** respostas (aproximadamente 15%) foram consideradas negativas, levando em consideração 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



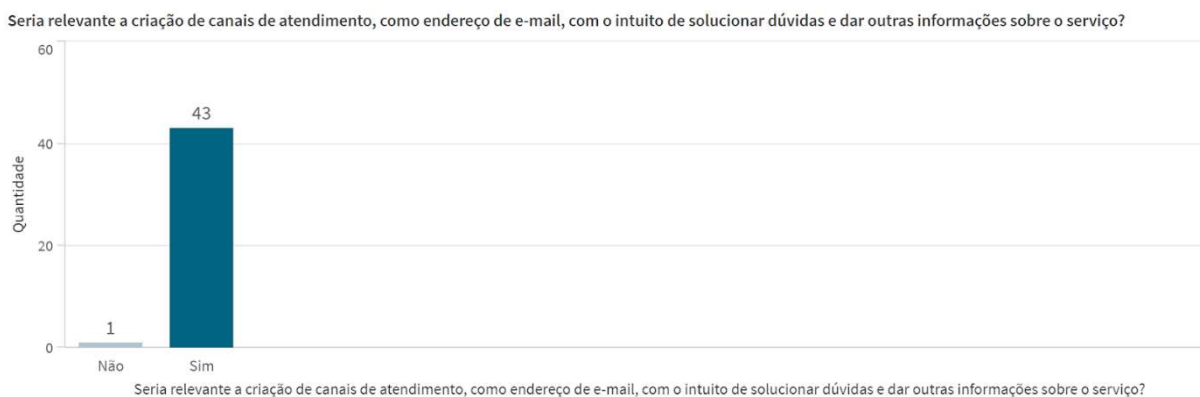
Nota-se que houve uma maior concentração de respostas na alternativa **“Sim”**, com **40** (aproximadamente 90%), e apenas **4** para a opção **“Não”**.

Portanto, para os Conselheiros participantes da enquete em questão, seria ideal a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço no portal da Polícia Federal.

Dessa forma, acredita-se que facilitaria o atendimento ao usuário.

- **Pergunta 6 ⇒ Seria relevante a criação de canais de atendimento, como endereço de e-mail, com o intuito de solucionar dúvidas e dar outras informações sobre o serviço?**

○ Gráfico



Observa-se que a maior parte das respostas escolhidas pelos usuários concentraram-se no item **“Sim”**, correspondendo a **43** (aproximadamente 98%).

Pode-se notar, também, que apenas **1** Conselheiro selecionou a opção **“Não”**, correspondendo a apenas aproximadamente **2%** do total.

Desse modo, é possível concluir que os usuários acreditam que seria relevante a criação de canais de atendimento, como endereço de e-mail, com o intuito de solucionar dúvidas e dar outras informações sobre o serviço.



- **Pergunta 7 ⇒ Seria pertinente disponibilizar as etapas de utilização desse serviço por meio de canais digitais, sem necessidade de se deslocar às unidades da Polícia Federal?**

○ Gráfico

Seria pertinente disponibilizar as etapas de utilização desse serviço por meio de canais digitais, sem necessidade de se deslocar às unidades da Polícia Federal?



Nota-se que houve concentração de respostas na alternativa “**Sim**”, com **44** (100%), e **nenhuma** com a opção “**Não**”.

Portanto, os Conselheiros acreditam que seria pertinente disponibilizar as etapas de utilização desse serviço por meio de canais digitais, sem a necessidade de deslocamento às unidades da Polícia Federal.

- **Pergunta 8 ⇒ Você acredita que há uniformidade de atendimento nos postos de fiscalização da Polícia Federal?**

○ Gráfico

Seria pertinente disponibilizar as etapas de utilização desse serviço por meio de canais digitais, sem necessidade de se deslocar às unidades da Polícia Federal?



Observa-se que houve uma maior concentração de respostas na alternativa “**Sim**”, com **35** (aproximadamente 79%), e apenas **9** com opção “**Não**”.

Portanto, os Conselheiros acreditam que existe uma uniformidade de atendimento nos postos de fiscalização da Polícia Federal.

- **Pergunta 9 ⇒ Você acredita que a disponibilização no portal da Polícia Federal dos modelos de documentos e legislações exigíveis facilitaria a utilização do serviço?**

○ Gráfico



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

Você acredita que a disponibilização no portal da Polícia Federal dos modelos de documentos e legislações exigíveis facilitaria a utilização do serviço?



Nota-se que houve maior concentração de respostas na alternativa “**Sim**”, com **43** (aproximadamente 98%), e apenas **1** com opção “**Não**”.

Portanto, os Conselheiros acreditam que seja necessária a disponibilização dos modelos de documentos e legislações exigíveis para facilitar a utilização do serviço.

11.3 Conclusão

Tendo em vista que um Conselheiro pode selecionar mais de um serviço em cada resposta, caso já os tenha utilizado, não é possível fazer uma análise individualizada, mas sim uma análise geral sobre as consultas realizada. Ademais, é necessário considerar que há respostas apresentadas por Conselheiros que não utilizaram serviços, como também por aqueles que utilizaram.

Restou claro que o ato de localizar informações para os serviços ocorre de forma simples para a maioria dos usuários. Além disso, grande parte das respostas classificou as informações apresentadas pelos gestores dos serviços como atualizadas, claras e objetivas, o que demonstra que as páginas são apresentadas em linguagem compatível com seu público-alvo.

Grande parte dos usuários também gostaria que houvesse um assistente virtual para auxiliar a experiência destes, solução essa que fica como sugestão para os setores responsáveis por esses serviços.