



12. Anexo III - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DPA/PF - 2021/2023

12.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

12.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

De acordo com a Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que não há propostas de melhorias no fórum de melhorias relacionadas aos serviços da Divisão de Controle de Produtos Químicos-DCPQ/CGCSP/DPA/PF.

12.2 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. Dessa forma, para os serviços da DCPQ/CGCSP/DPA/PF foi formada apenas uma consulta e a seguir será feita a análise dessa consulta única, que diz respeito aos seguintes serviços:

- Consultar habilitação e informações cadastrais de Pessoa Física ou Jurídica
- Consultar Validação de Certificado de Registro Cadastral (CRC) ou Certificado de Licença de Funcionamento (CLF)
- Obter Autorização Prévia para Importação, Exportação ou Reexportação de Produtos Químicos
- Obter Cadastro e Licença para Controle de Produtos Químicos.
- Renovar licença de funcionamento de empresa que atua com produtos químicos controlados.

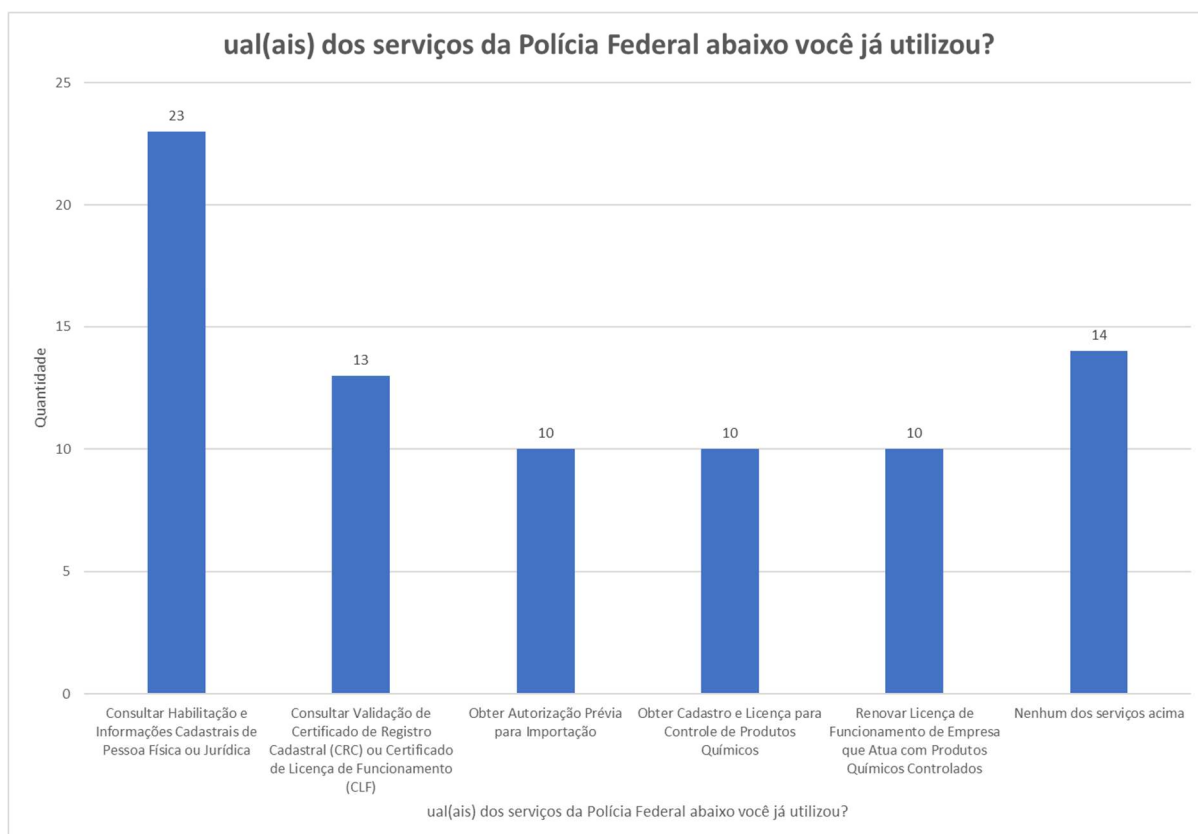
12.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Produtos Químicos"

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



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



Nessa primeira pergunta, foram observados um total de **37** usuários que responderam à pesquisa, sendo **14** de conselheiros que responderam às consultas, mas assinalaram que não utilizaram nenhum dos serviços listados acima. Foram computadas **80** respostas (o usuário poderia marcar mais de uma opção).

Vale ressaltar que, um usuário respondeu que utilizou o serviço "**Consultar habilitação e informações cadastrais de Pessoa Física ou Jurídica**" e também marcou a opção de "**Nenhum dos serviços acima**". Portanto, essas seleções foram desconsideradas para o relatório.

Nota-se que **23** (aproximadamente 28%) das respostas dizem respeito ao serviço "Consultar Habilitação e Informações Cadastrais de Pessoa Física ou Jurídica", sendo esse, um ótimo indicador de qualidade.

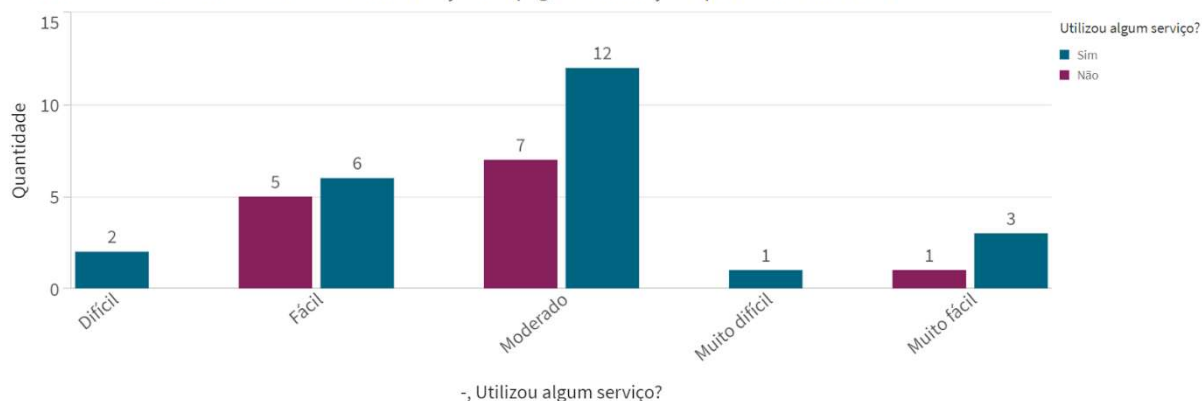
Outrossim, houve uma distribuição relativamente proporcional entre as outras alternativas, como "**Consultar Validação de Certificado**", "**Obter Autorização Prévia**", "**Obter Cadastro e Licença**" e "**Renovar Licença de Funcionamento**" obtiveram **13** (aproximadamente 16%), **10** (aproximadamente 12%), **10** (aproximadamente 12%), **10** (aproximadamente 12%), respectivamente.

- **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?

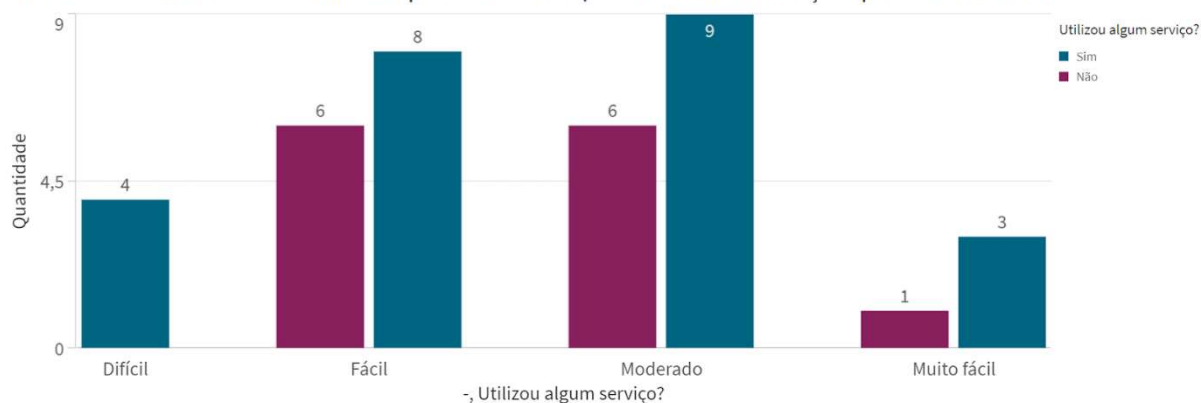


Nesse gráfico podemos observar a hegemonia de respostas "**Moderado**", e, em seguida, a maior concentração das respostas em "**Fácil**" e "**Muito Fácil**". Isso demonstra que o portal de serviços da unidade é intuitivo e com informações bem distribuídas e de fácil visualização.

Juntas, as alternativas com *feedback* positivo representam **34** (aproximadamente 91%) respostas da pergunta em questão. Entretanto, é importante ressaltar que **13** são de usuários que não utilizaram os serviços da DCPQ.

- 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 **33** respostas (aproximadamente 88%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota que não há **nenhuma** resposta classificada como "**Muito Difícil**".

Vale ressaltar que a resposta "**Moderado**" é um indicador positivo para análise do serviço, principalmente, quando a maioria das respostas se concentram nos itens "**Fácil**" e "**Muito Fácil**".

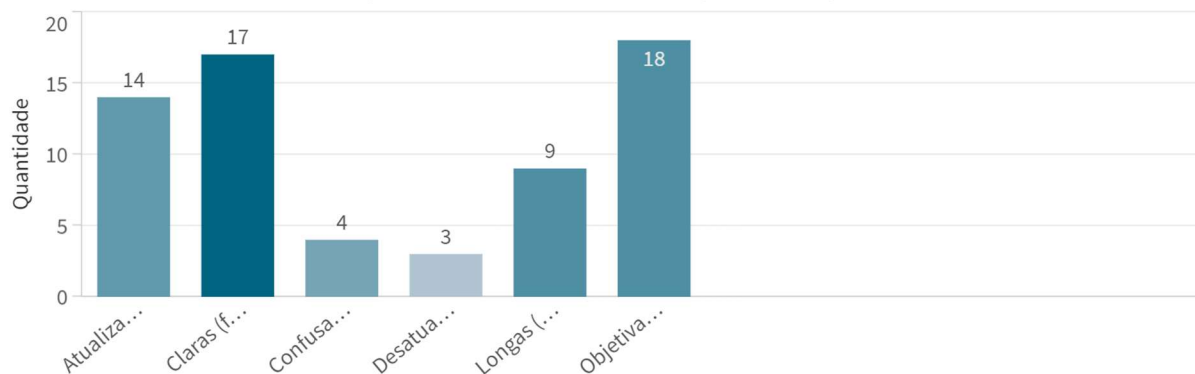
Notam-se **4** respostas no item "**Difícil**", selecionadas por Conselheiros que utilizaram os serviços da unidade.



- **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?



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

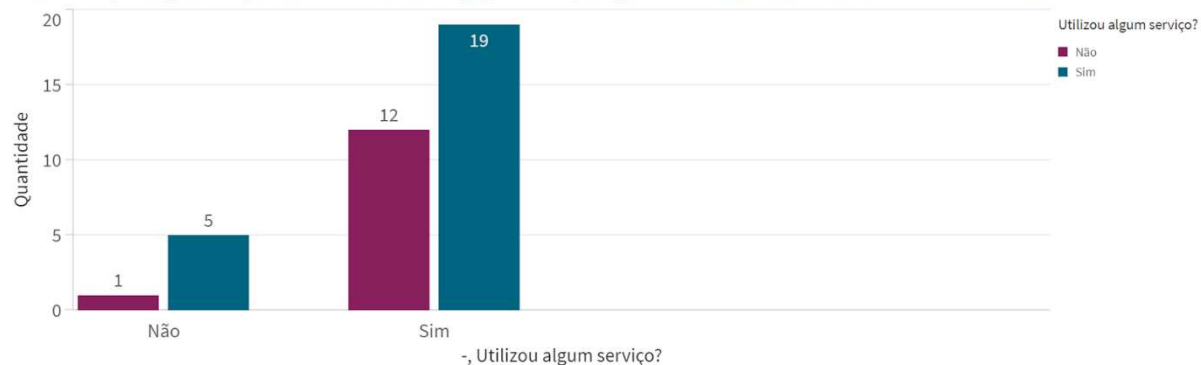
Neste gráfico, nota-se um total de **64** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **48** respostas (aproximadamente 75%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Todavia, **16** respostas (aproximadamente 25%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice alto 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 **31** Conselheiros (aproximadamente 83%) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

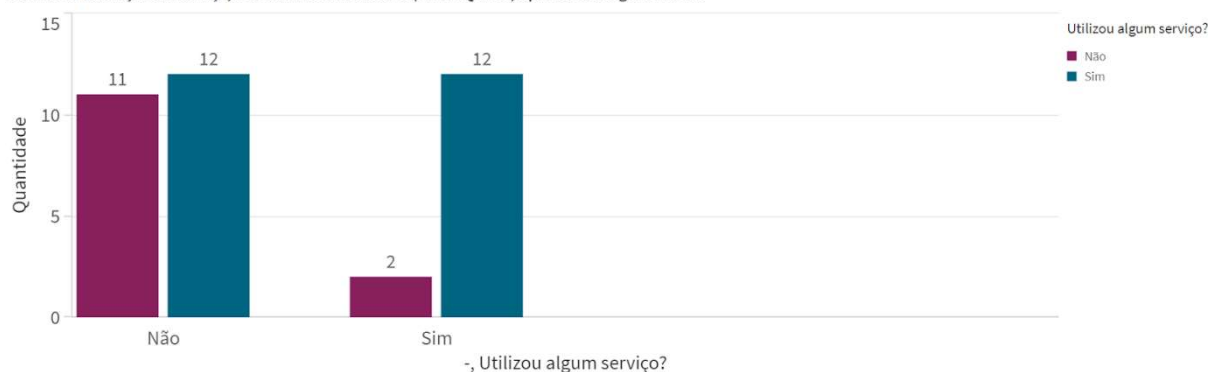


É possível constatar, também, que **13** desses Conselheiros (aproximadamente 35%), os quais acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, não utilizaram nenhum serviço da unidade.

- **Pergunta 6 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (SIPROQUIM2) apresentou alguma falha?**

- Gráfico

Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (SIPROQUIM2) apresentou alguma falha?



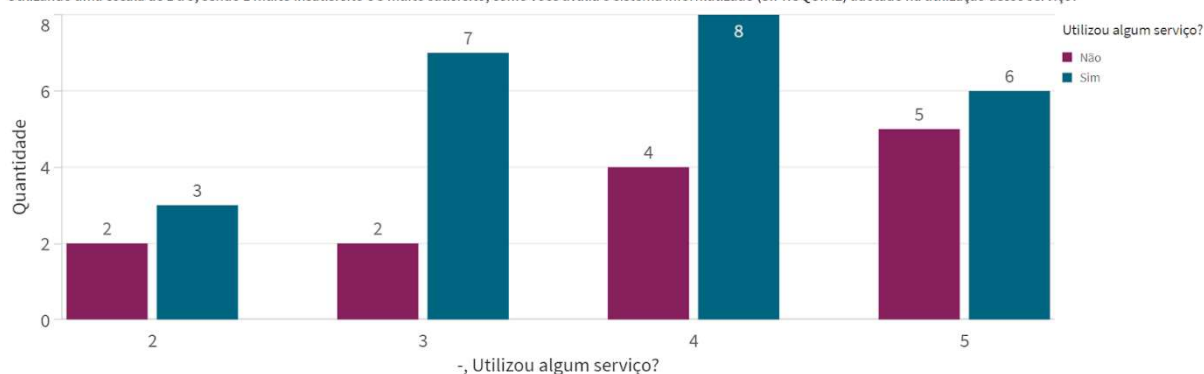
Nesta pergunta, nota-se que **14** usuários (aproximadamente 38%) responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (SIPROQUIM2) apresentou alguma falha, sendo que **23** (aproximadamente 62%) responderam “**Não**”.

Desses **14** que responderam “**Sim**”, apenas **2** não utilizaram serviços da unidade, enquanto o restante utilizou pelo menos um serviço.

- **Pergunta 7 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (SIPROQUIM2) adotado na utilização desse serviço?**

- Gráfico

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (SIPROQUIM2) adotado na utilização desse serviço?



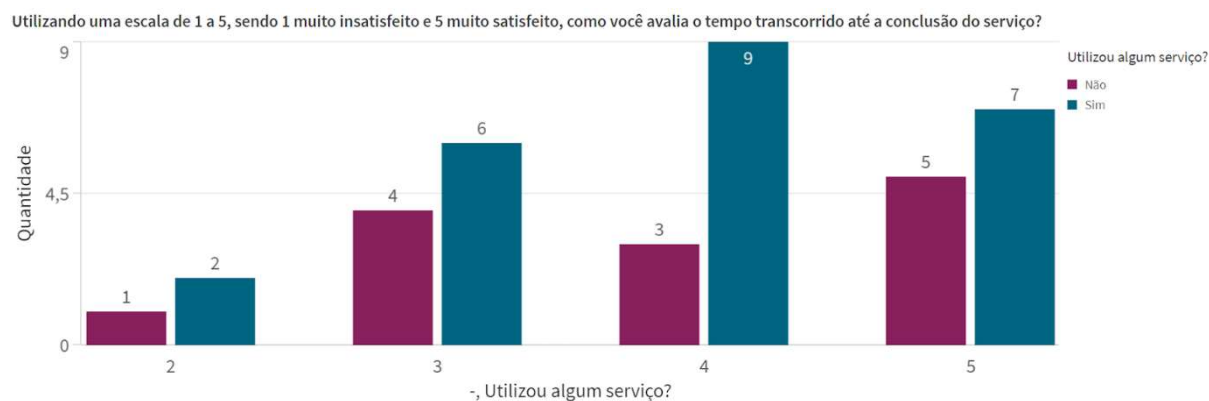
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Moderado**”, “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, respectivamente, com **9** (aproximadamente 24%), **12** (aproximadamente 32%) e **11** (aproximadamente 29%). Importante frisar que “**Moderado**” indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como ele utilizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.



Em relação às classificações **“Muito Insatisfeito”** e **“Insatisfeito”**, foram computadas apenas **5** respostas, sendo que **2** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, **5** (aproximadamente 13%) do total de Conselheiros classificaram como problemático o sistema informatizado (SIPROQUIM2).

Pergunta 8 ⇒ 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



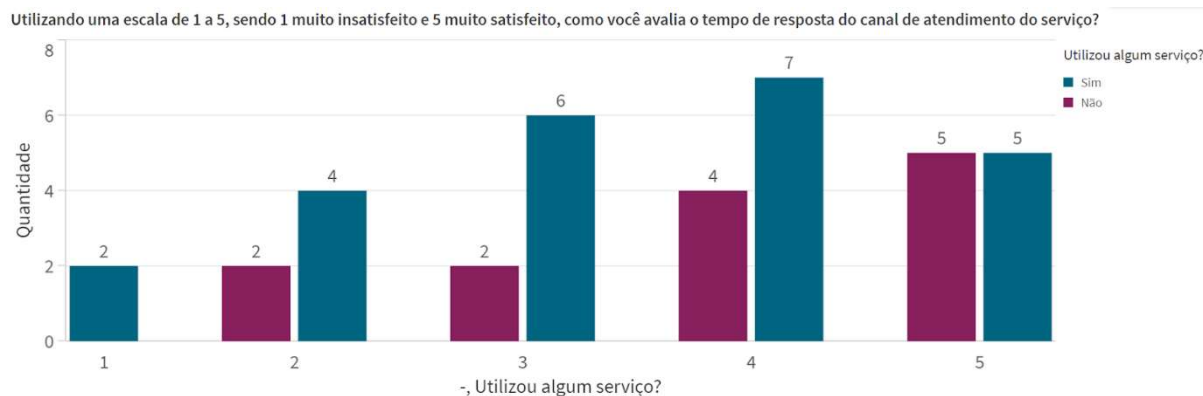
Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas **“Moderado”**, **“Satisfeito”** e **“Muito Satisfeito”** representados pelos números 3, 4 e 5, respectivamente, com **10** (aproximadamente 27%), **12** (aproximadamente 32%) e **12** (aproximadamente 32%). Importante frisar que **“Moderado”** indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema com o tempo decorrido para a conclusão do serviço, como o tempo foi satisfatório, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às respostas **“Muito insatisfeito”** e **“Insatisfeito”** representadas pelos números 1 e 2, notam-se **3** respostas, sendo que **1** foi selecionada por usuário que não utilizou o serviço. Dessa forma, aproximadamente **8%** do total de Conselheiros classificou como problemático o tempo decorrido para a conclusão do serviço, sendo que esse percentual muda para.

- **Pergunta 9 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o tempo de resposta do canal de atendimento do serviço?**
 - Gráfico



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



Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que **10** (aproximadamente 31%) dos usuários afirmam estar "**Muito Satisfeitos**", **11** (aproximadamente 34%) estão "**Satisfeitos**" e outros **5** (aproximadamente 25%) selecionaram a opção "**Moderado**". É importante salientar que a opção "**Moderado**" 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 **8** respostas, sendo que **2** usuários nunca utilizaram um serviço da unidade. Portanto, observa-se que aproximadamente **25%** do total de Conselheiros classificou como insatisfatório o atendimento, tendo como perspectiva o tempo de resposta.

12.3 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.

Fica 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 classificaram as informações como atualizadas, claras e objetivas, o que demonstra que as páginas estão apresentadas em linguagem compatível com seu público-alvo.

A maioria das respostas relativas ao sistema informatizado SIPROQUIM2 foram positivas, o que demonstra que esse sistema vem conseguindo entregar uma boa experiência para o usuário na visão dos conselheiros.

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.