



13. Anexo IV - Relatório da Ouvidoria - Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia - DIREN-ANP/PF - 2021/2023

13.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

13.1.1 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 melhoria relacionadas aos serviços da Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia-DIREN-ANP/PF.

13.2 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 enquetes para os serviços dessa unidade. A seguir será feita a análise de cada uma dessas enquetes evidenciando os serviços a que se referem.

13.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal"

Refere-se ao serviço:

- Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal.

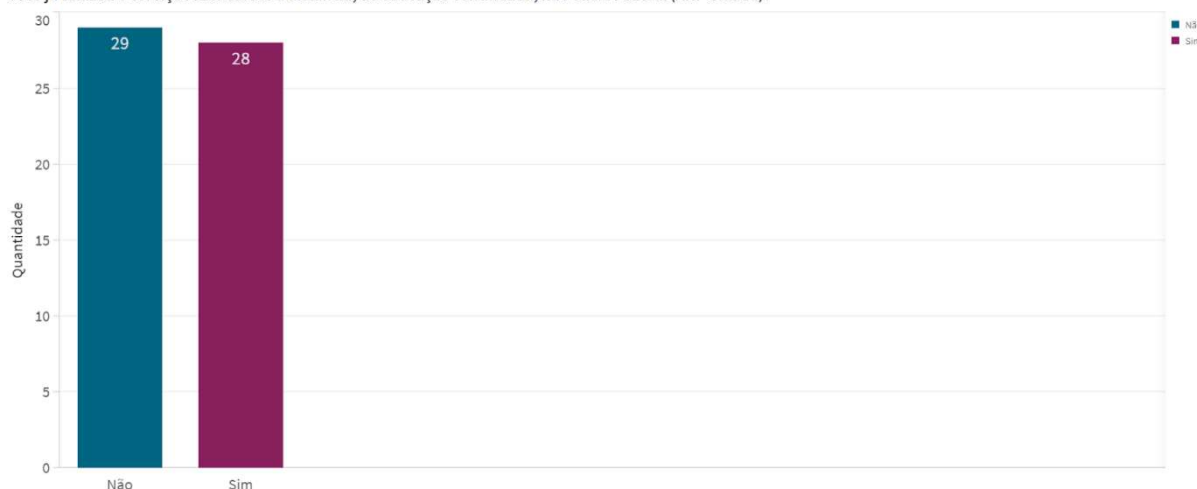
Aqui os resultados serão divididos em análises gráficas sobre cada pergunta presente na consulta:

- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal (ANP Cidadã)?**
 - Gráfico/tabela



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

Você já utilizou o serviço Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal (ANP Cidadã)?



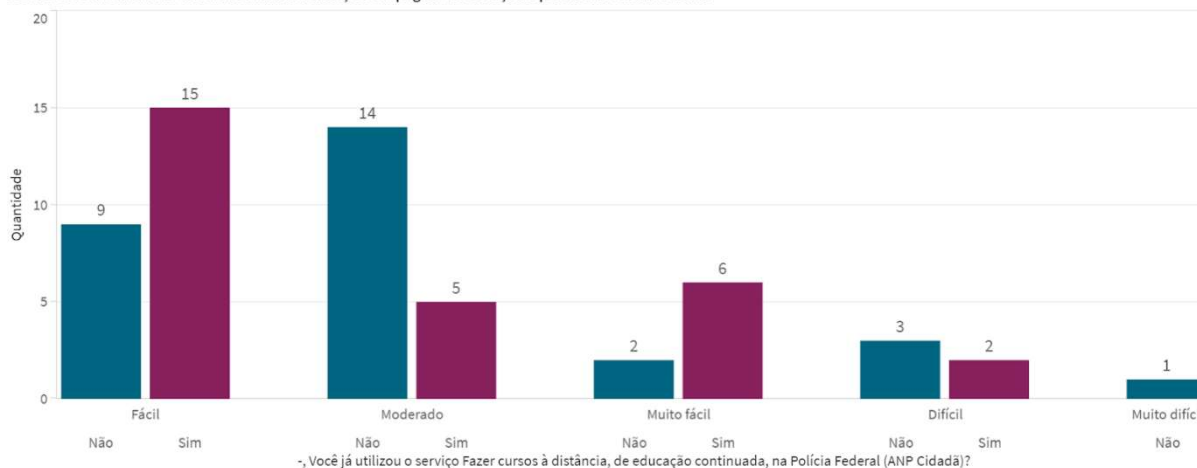
No gráfico acima nota-se que do total de **57** respostas computadas, **28** foram de pessoas que utilizaram esse serviço disponibilizado pela DIREN-ANP/PF e **29** não utilizaram.

Nota-se que aproximadamente **49%** das respostas foram de conselheiros que utilizaram o serviço, e aproximadamente **51%** dos conselheiros que responderam à enquete não utilizaram.

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

- Gráfico

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



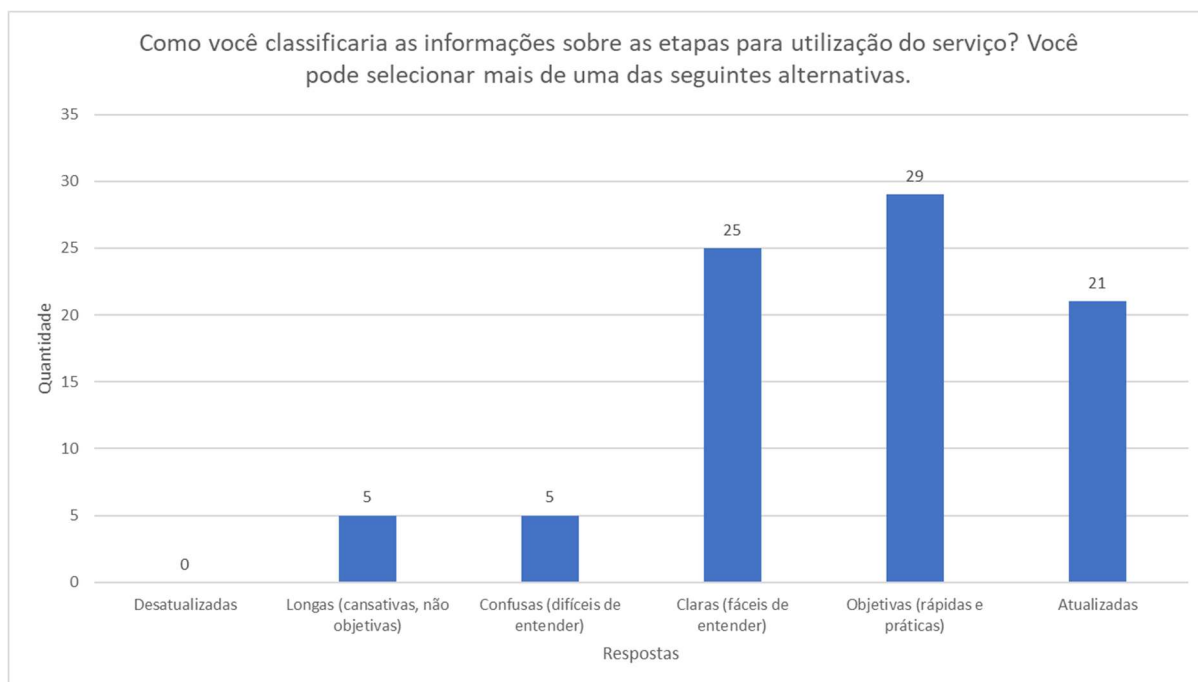
Nota-se que a maioria das respostas se concentra no “**Moderado**” e “**Fácil**”, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

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 **19** respostas dos usuários obtidas, **14** delas não utilizaram o serviço.



Em relação às **6** respostas classificadas como **“Muito Difícil”** e **“Difícil”**, nota-se que **4** foram respondidas por Conselheiros que não utilizaram nenhum serviço da Unidade, e **2** respostas foram de Conselheiros que utilizaram os serviços da DIREN-ANP/PF.

- **Pergunta 3 ⇒ Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?**
 - Gráfico/tabela



Neste gráfico, nota-se um total de **85** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **75** respostas (aproximadamente 88%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

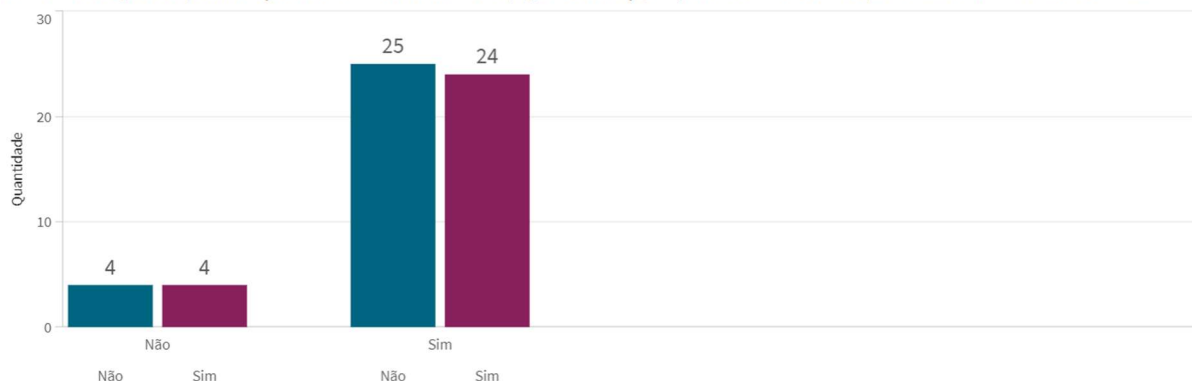
Todavia, **10** respostas (aproximadamente 12%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice baixo ao pensar na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização dos serviços.

- **Pergunta 4 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**
 - Gráfico



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

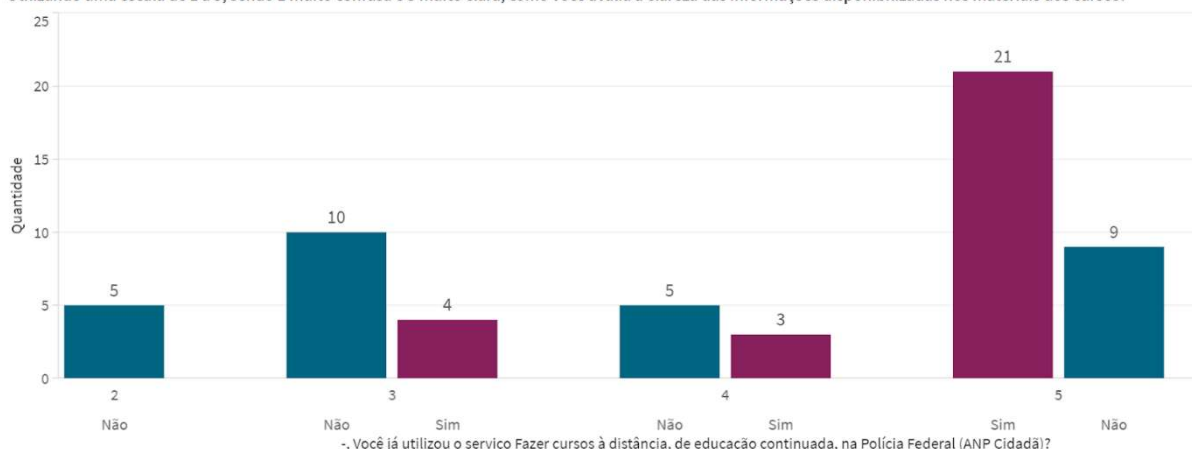
Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?



Neste gráfico, nota-se que **57** Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

- **Pergunta 5 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito confusa e 5 muito clara, como você avalia a clareza das informações disponibilizadas nos materiais dos cursos?**
 - Gráfico

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito confusa e 5 muito clara, como você avalia a clareza das informações disponibilizadas nos materiais dos cursos?



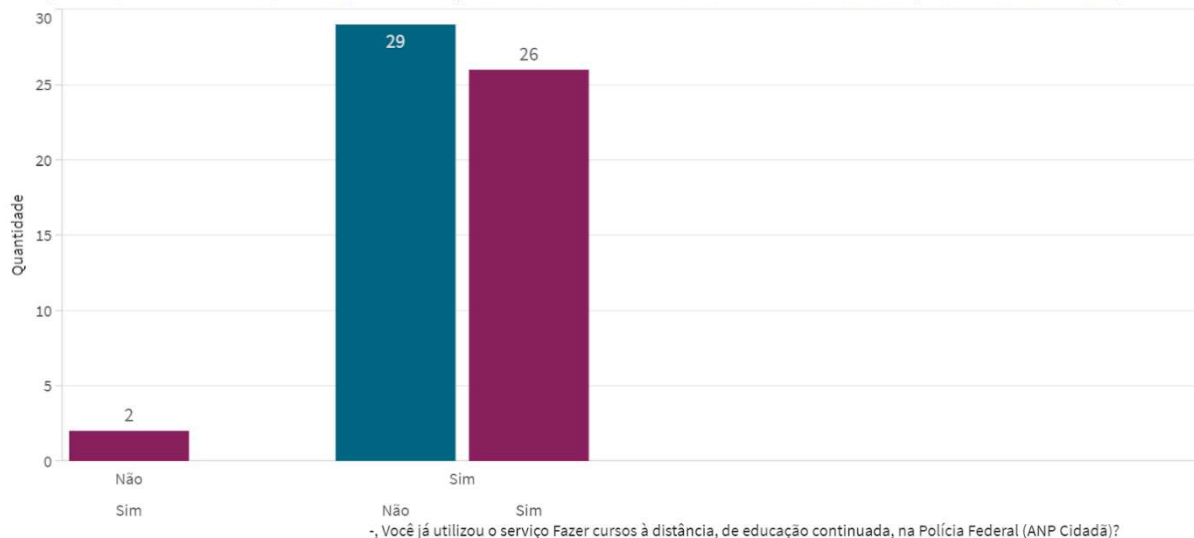
Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas **“Neutro”**, **“Clara”** e **“Muito Clara”** representados pelos números 3, 4 e 5, respectivamente, com **14** (aproximadamente 24%), **8** (aproximadamente 14%) e **30** (aproximadamente 52%). Importante frisar que Neutro indica tanto que o usuário 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 Confusa”** e **“Confusa”** representadas pelos números 1 e 2, nota-se **5** respostas, sendo que **todas** foram selecionadas por usuários que não utilizaram o serviço. Dessa forma, aproximadamente **9%** do total de Conselheiros classificou como problemático o tempo decorrido para a conclusão do serviço.



- **Pergunta 6⇒ Você gostaria que houvesse filtros que auxiliassem o usuário a procurar cursos de acordo com suas áreas de interesse, duração, entre outras classificações?**
 - Gráfico

Você gostaria que houvesse filtros que auxiliam o usuário à procurar cursos de acordo com suas áreas de interesse, duração, entre outras classificações?



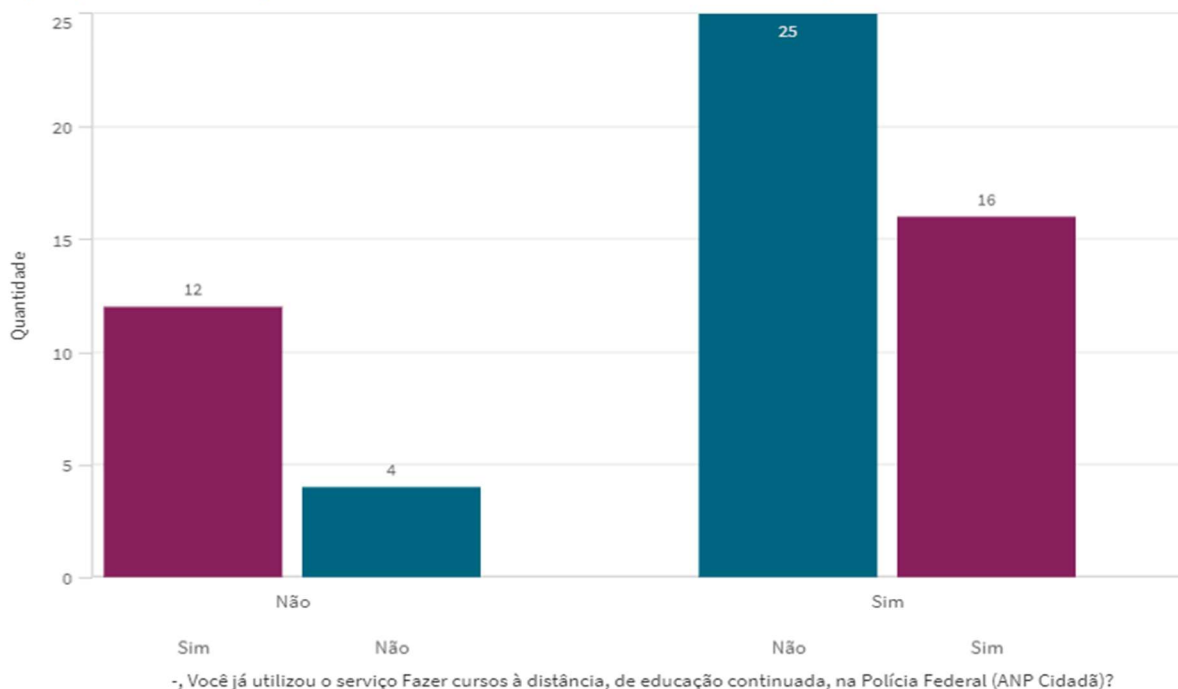
Neste gráfico, nota-se que **55** Conselheiros (aproximadamente 96%) gostariam que houvesse filtros, os quais auxiliariam o usuário a procurar cursos de acordo com suas áreas de interesse, duração, entre outras classificações.

É possível constatar, também, que **29** desses Conselheiros (aproximadamente 51%), os quais gostariam que houvesse filtros que auxiliasse o usuário a procurarem cursos de acordo com suas áreas de interesse, duração, entre outras classificações, não utilizaram nenhum serviço da unidade.

- **Pergunta 7⇒ A pesquisa de avaliação ao final do curso deve ser mais curta e objetiva?**
 - Gráfico



A pesquisa de avaliação ao final do curso deve ser mais curta e objetiva?

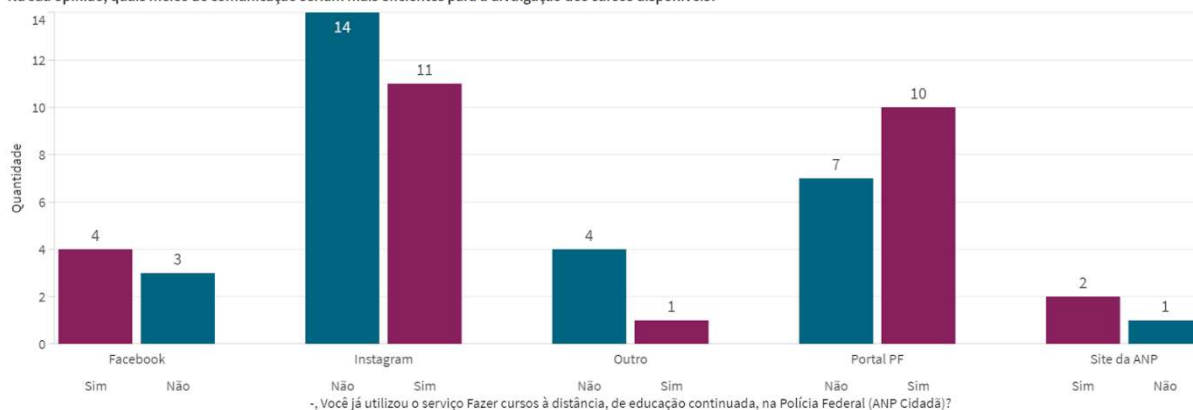


Nota-se que cerca de **41** (aproximadamente **72%**) dos Conselheiros responderam **“Sim”**, a pesquisa de avaliação ao final do curso deve ser mais curta e objetiva, e **16** (aproximadamente **28%**) responderam **“Não”**.

Levando em consideração exclusivamente os Conselheiros votaram **“Sim”**, apenas **16** utilizaram o serviço, e os **25** restantes nunca utilizaram um serviço da unidade.

- **Pergunta 8 ⇒ Na sua opinião, quais meios de comunicação seriam mais eficientes para a divulgação dos cursos disponíveis?**
 - Gráfico

Na sua opinião, quais meios de comunicação seriam mais eficientes para a divulgação dos cursos disponíveis?



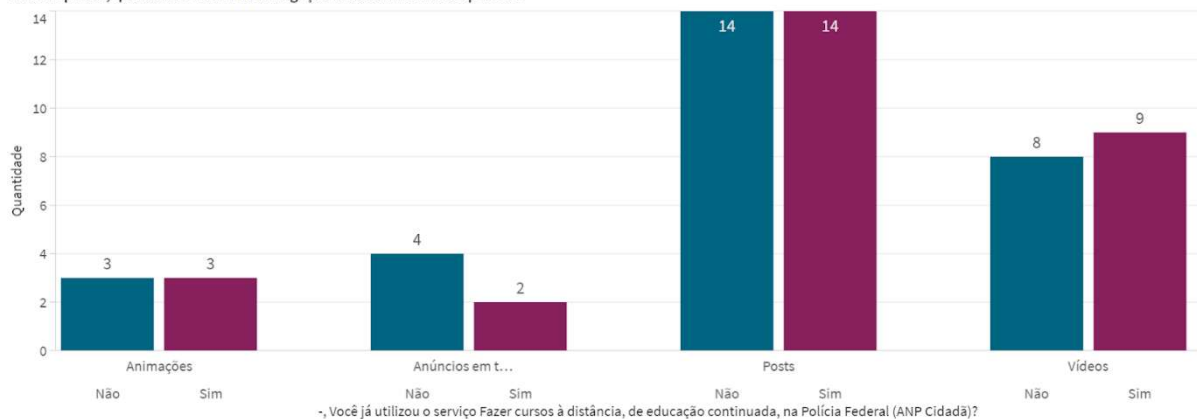
Neste gráfico, destaca-se que cerca de **25** (aproximadamente **43%**) dos Conselheiros indicaram o **“Instagram”** como meio de comunicação mais eficiente para a divulgação dos cursos disponíveis.



Pode-se destacar, também, o “Portal da PF” em segundo mais votado, com 17 (aproximadamente 29%) respostas.

- Pergunta 9 ⇒ Na sua opinião, qual seria a forma de divulgação mais convidativa ao público?
 - Gráfico

Na sua opinião, qual seria a forma de divulgação mais convidativa ao público?

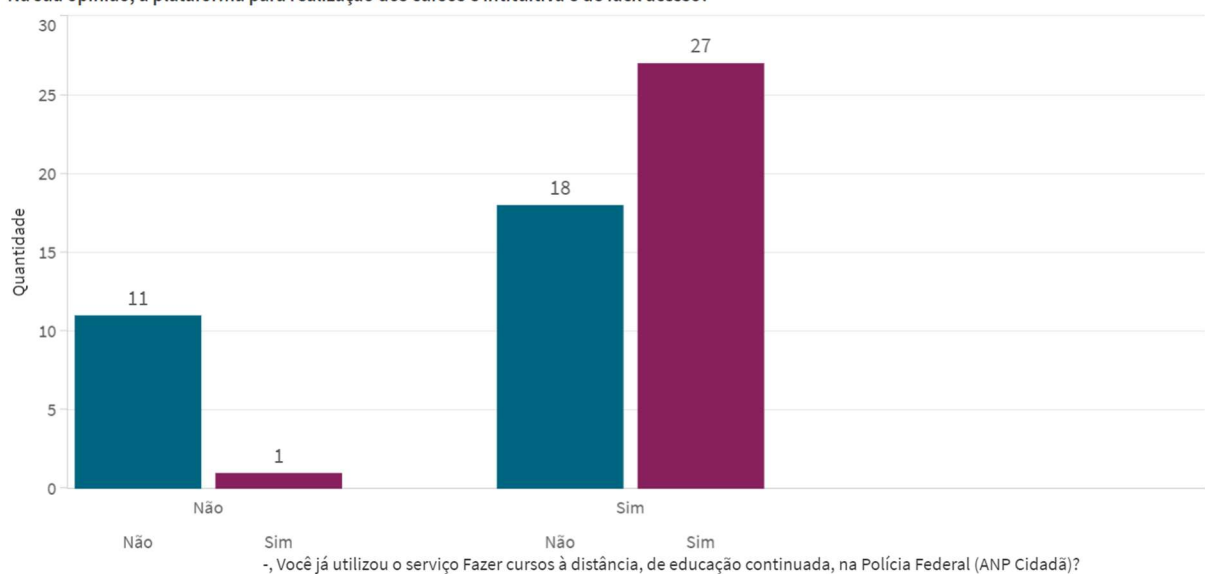


Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas nos itens “Posts” e “Vídeos”, sendo o primeiro item com 29 (aproximadamente 51%) respostas e o segundo com 17 (aproximadamente 29%).

Portanto, observa-se que os Conselheiros acreditam que exista uma forma de divulgação mais correta e convidativa.

- Pergunta 10 ⇒ Na sua opinião, a plataforma para realização dos cursos é intuitiva e de fácil acesso?
 - Gráfico/tabela

Na sua opinião, a plataforma para realização dos cursos é intuitiva e de fácil acesso?





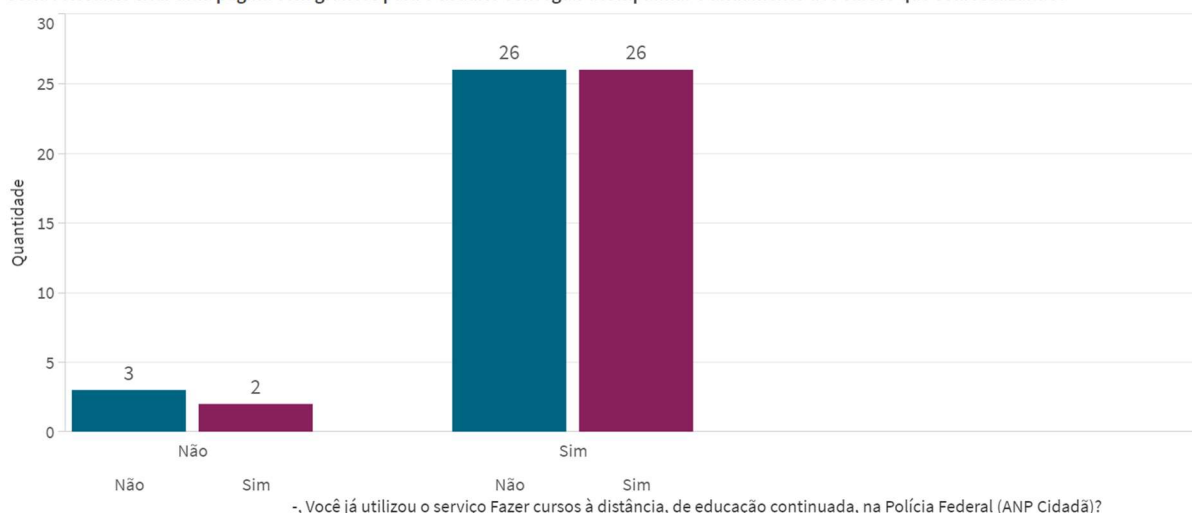
Neste gráfico, nota-se que cerca de **45** (aproximadamente 78%) Conselheiros consideram a plataforma para a realização dos cursos intuitiva e de fácil acesso, enquanto **12** (aproximadamente 22%) responderam “**Não**”.

Importante ressaltar que dentre esses 45 Conselheiros, **29** (aproximadamente 51%) nunca utilizaram o serviço.

Pergunta 11 ⇒ Seria relevante criar uma página com gráficos para o usuário conseguir acompanhar o andamento dos cursos que está realizando?

- Gráfico/tabela

Seria relevante criar uma página com gráficos para o usuário conseguir acompanhar o andamento dos cursos que está realizando?



Nota-se que cerca de **52** (aproximadamente 91%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, considerando relevante criar uma página com gráficos para o usuário conseguir acompanhar o andamento dos cursos, enquanto **5** (aproximadamente 9%) responderam “**Não**”.

É importante ressaltar que dos **52** Conselheiros, os quais responderam “**Sim**”, **26** não utilizaram nenhum serviço da unidade em questão. Já em relação aos usuários que responderam “**Não**”, **3** (aproximadamente 60%) não utilizaram nenhum serviço da DIREN-ANP/PF.

13.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal "

Refere-se ao serviço:

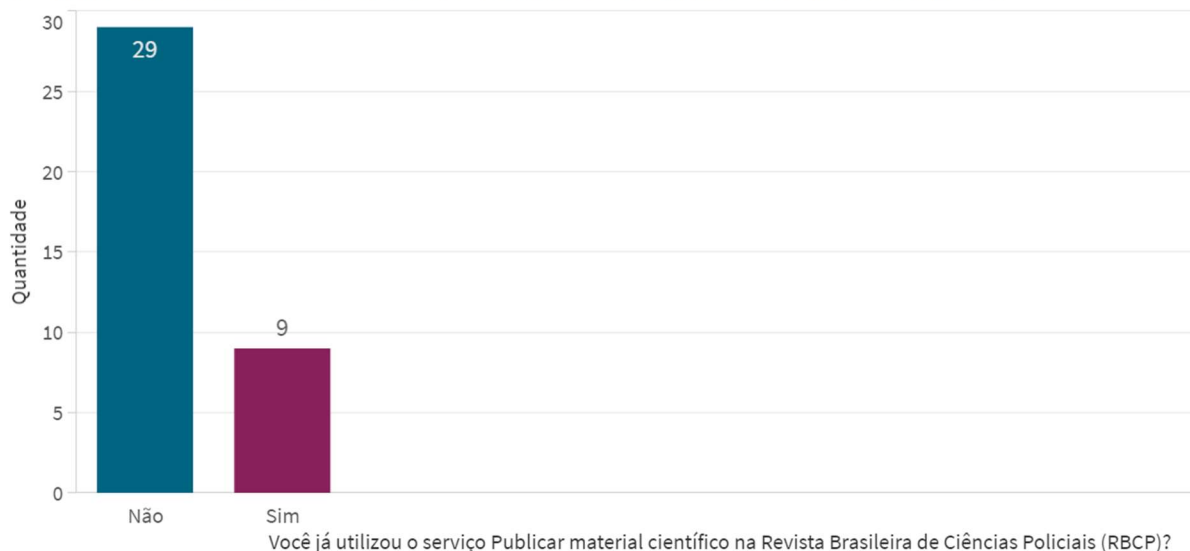
- Publicar material científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais.

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



- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço Publicar material científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP)?**
 - Gráfico

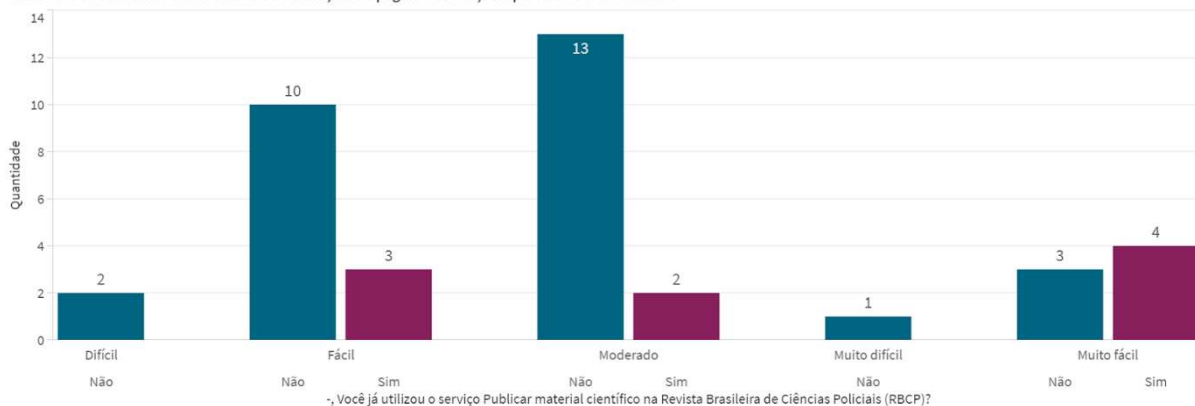
Você já utilizou o serviço Publicar material científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP)?



Neste gráfico, nota-se um total de **38** respostas de Conselheiros cadastrados, sendo que **29** (aproximadamente 76%) não utilizaram o serviço de publicar material científico na Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP), e **9** (aproximadamente 24%) utilizaram.

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

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



Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas **“Moderado”**, **“Fácil”** e **“Muito Fácil”**, respectivamente, com **15** (aproximadamente 39%), **13** (aproximadamente 34%) e **7** (aproximadamente 18%). Importante frisar que **“Moderado”** 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.

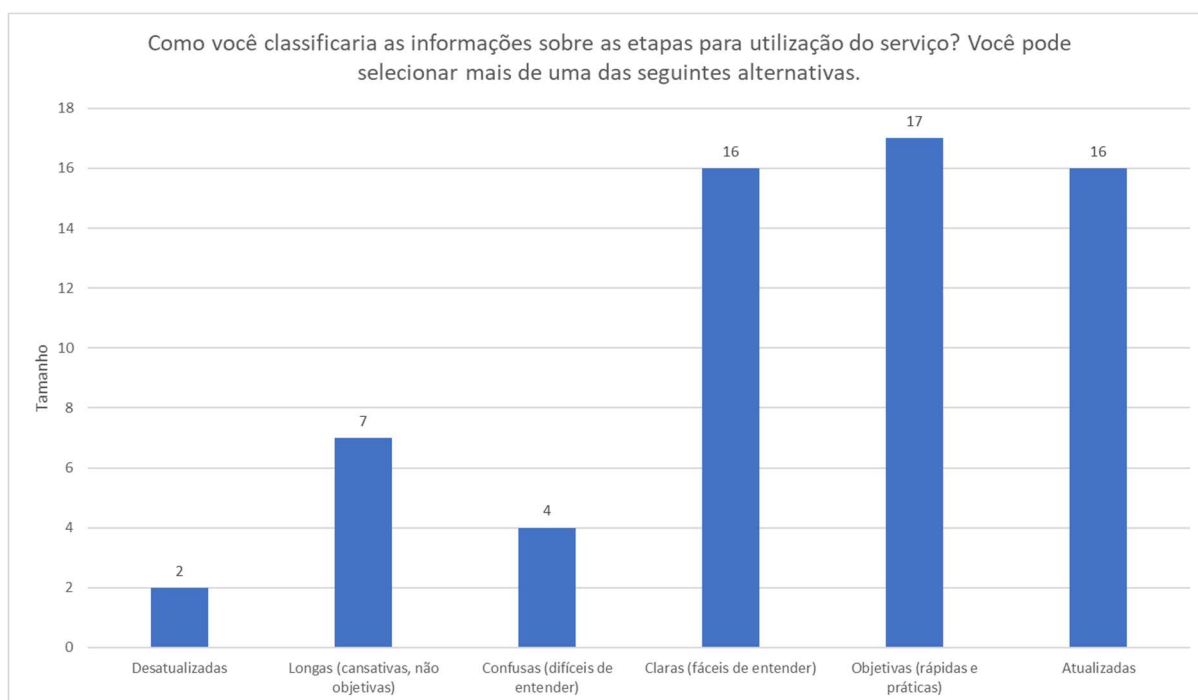


Entretanto, é importante ressaltar que, apesar da maioria das respostas terem sido assinalada com o nível de dificuldade **"Moderado"**, a maior parte delas foi respondida por pessoas que não utilizaram o serviço. Isso significa que, dessas **15** respostas dos usuários obtidas, **13** deles não utilizaram o serviço.

Em relação às respostas **"Muito Difícil"** e **"Difícil"**, nota-se **3** respostas indicando que aproximadamente **7%** do total de Conselheiros classificou como complicado o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal.

- **Pergunta 3 ⇒ Como você classificaria as informações sobre as etapas para utilização do serviço?**

- Gráfico



Neste gráfico, nota-se um total de **62** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **49** 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, **15** respostas (aproximadamente 21%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **"Confusas (difíceis de entender)"**, **"Longas (cansativas, não objetivas)"** e **"Desatualizadas"**.

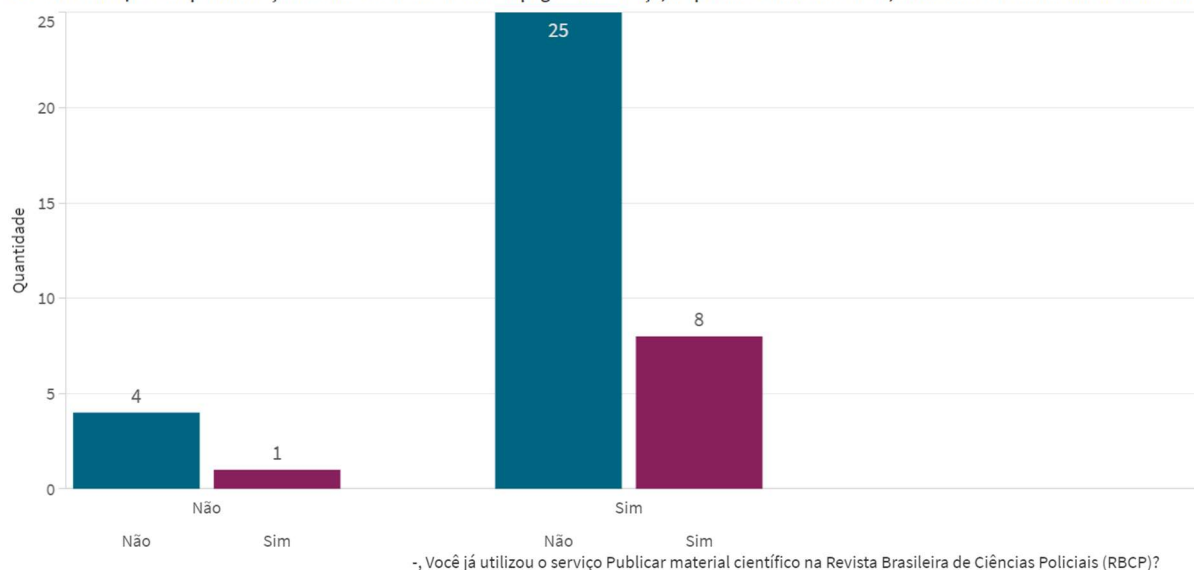
- **Pergunta 4 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**

- Gráfico



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

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

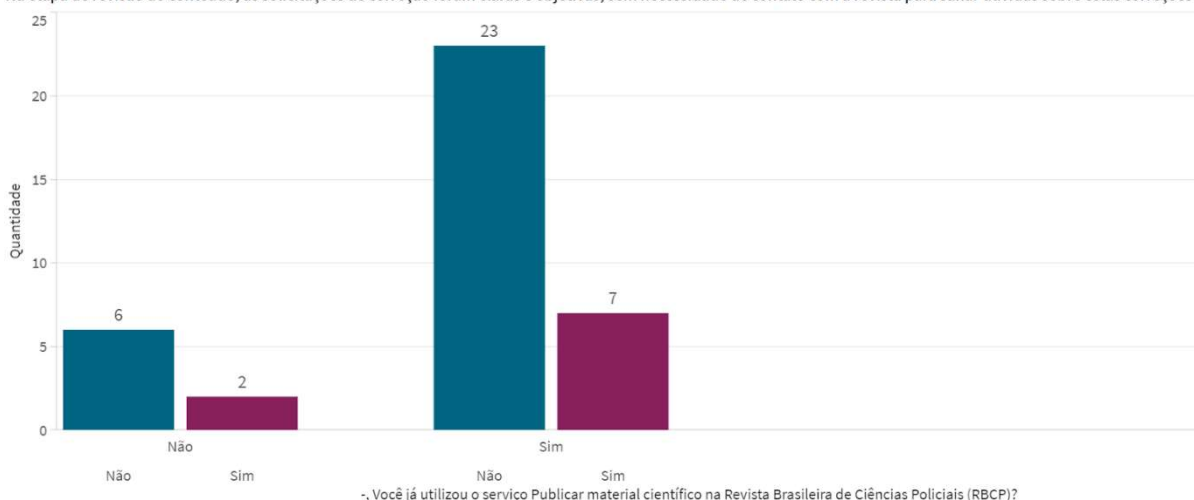


Neste gráfico, nota-se que **33** (aproximadamente 86%) dos Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, no Portal da Polícia Federal, e apenas **5** (aproximadamente 14%) usuários acham que “**Não**”.

É possível constatar, também, que **25** desses Conselheiros (aproximadamente 77%), 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 5 ⇒ Na etapa de revisão do conteúdo, as solicitações de correção foram claras e objetivas, sem necessidade de contato com a revista para sanar dúvidas sobre estas correções?**
 - Gráfico

Na etapa de revisão do conteúdo, as solicitações de correção foram claras e objetivas, sem necessidade de contato com a revista para sanar dúvidas sobre estas correções?



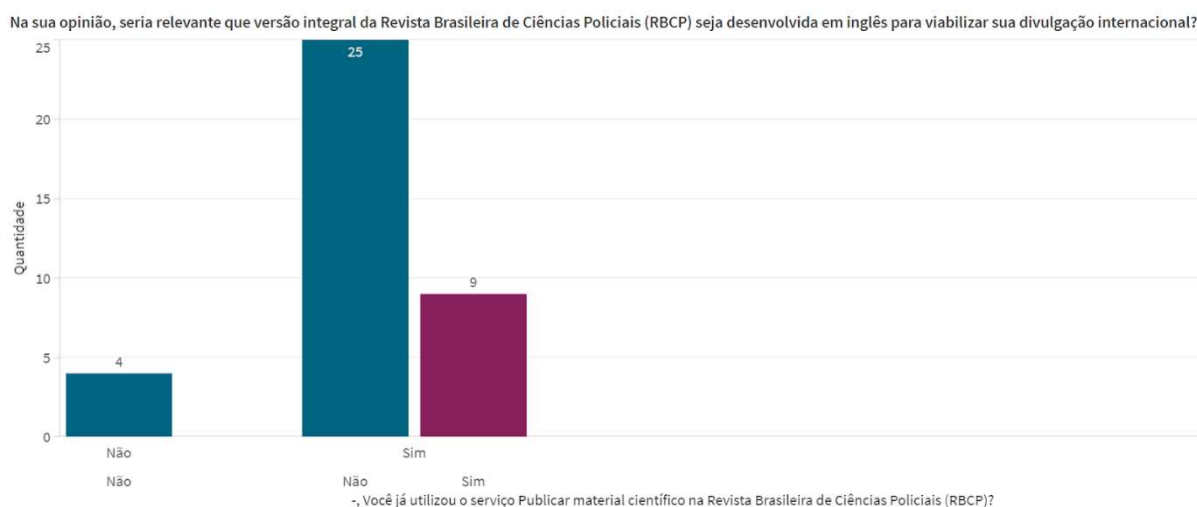
Nesta pergunta, nota-se que **30** (aproximadamente 78%) responderam “**Sim**”, na etapa de revisão do conteúdo, as solicitações de correção foram claras e objetivas, sem necessidade



de contato com a revista para sanar dúvidas sobre estas correções; e **8** (aproximadamente 23%) responderam “**Não**”.

Dos Conselheiros que responderam “**Sim**”, **23** (aproximadamente 76%) nunca utilizaram o serviço, e apenas **7** (aproximadamente 24%) já o usufruíram.

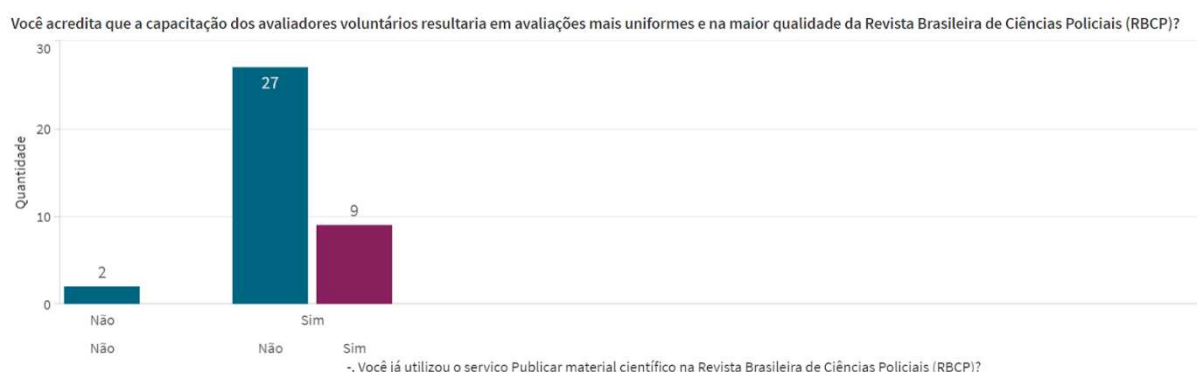
- **Pergunta 6 ⇒ Na sua opinião, seria relevante que a versão integral da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) seja desenvolvida em inglês para viabilizar sua divulgação internacional?**
 - Gráfico



Nesta pergunta, nota-se que **34** (aproximadamente 89%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, seria relevante que a versão integral da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) seja desenvolvida em inglês para viabilizar sua divulgação internacional; e apenas **4** (aproximadamente 10%) responderam “**Não**”.

Das **34** respostas “**Sim**”, **9** foram dadas por Conselheiros que utilizaram os serviços e **25** por usuários que não utilizaram os serviços oferecidos pela unidade em questão.

- **Pergunta 7 ⇒ Você acredita que a capacitação dos avaliadores voluntários resultaria em avaliações mais uniformes e na maior qualidade da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP)?**
 - Gráfico

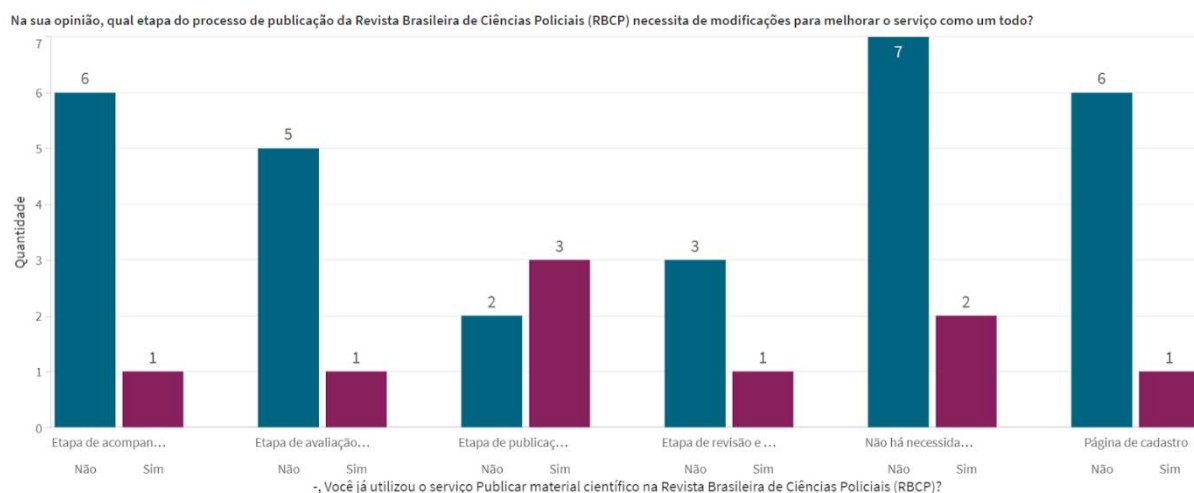




Neste gráfico, nota-se que **35** (aproximadamente 92%) dos Conselheiros responderam que acreditam que a capacitação dos avaliadores voluntários resultaria em avaliações mais uniformes e na maior qualidade da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP), indicando um problema relativo à uniformidade do serviço, levando em consideração o número quase majoritário de respostas “Sim”.

Todavia, é importante ressaltar que desses **35** Conselheiros que votaram no item “Sim”, **27** (aproximadamente 77%) nunca utilizaram um serviço da unidade em questão.

- **Pergunta 8 ⇒ Na sua opinião, qual etapa do processo de publicação da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) necessita de modificações para melhorar o serviço como um todo?**
 - Gráfico



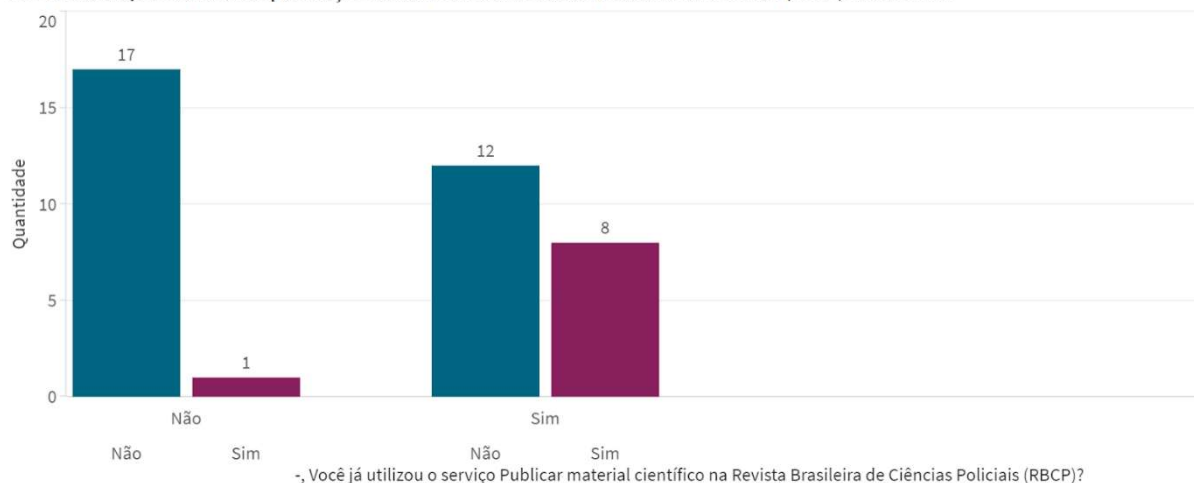
Neste gráfico, nota-se que **9** (aproximadamente 23%) dos Conselheiros responderam que “**Não há necessidade de modificações**”, sendo que **7** nunca utilizaram um serviço da unidade em questão.

As outras alternativas foram respondidas de forma relativamente proporcional, sem uma grande discrepância entre elas, são elas: “**Página de Cadastro**”, “**Etapa de acompanhamento do processo**”, “**Etapa de publicação da revista**” e “**Etapa de revisão e ajustes do material**”.

- **Pergunta 9 ⇒ Você acredita que o número de publicações anuais da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) é suficiente?**
 - Gráfico



Você acredita que o número de publicações anuais da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) é suficiente?



Nota-se que **20** (aproximadamente 52%) dos Conselheiros responderam que “**Sim**”, o número de publicações anuais da Revista Brasileira de Ciências Policiais (RBCP) não é suficiente, enquanto **18** (aproximadamente 48%) responderam que “**Não**”.

Uma quantidade de respostas bem distribuída em relação às opções existentes. É importante ressaltar que, das **38** respostas obtidas, **29** (aproximadamente 76%) foram dadas por Conselheiros, os quais nunca utilizaram o serviço.

13.3 Conclusão

Esse foi panorama das consultas realizadas acerca dos serviços oferecidos pela Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia-DIREN-ANP/PF. É necessário levar em consideração que há respostas apresentadas por Conselheiros que não utilizaram serviços, de forma que algumas respostas podem não representar exatamente a realidade vivenciada por aqueles que efetivamente o utilizam tais 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 classificou as informações como atualizadas, claras e objetivas, o que demonstra que as páginas estão apresentadas em linguagem compatível com seu público-alvo.

Também é importante ressaltar algumas perguntas obtiveram respostas diretas, que indicaram a necessidade de procedimentos para atender à demanda dos Conselheiros respondentes, como as perguntas 5, 6 e 7 da consulta acerca do serviço Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal.

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.