



## **18. Anexo IX - Relatório da Ouvidoria - Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF - 2021/2023**

### **18.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros**

#### **18.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma**

De acordo com o analisado na Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que não há propostas de melhorias no fórum de melhorias relacionadas aos serviços do Serviço de Segurança Aeroportuária-SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF.

### **18.2 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.

#### **18.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 1"**

Refere-se ao serviço:

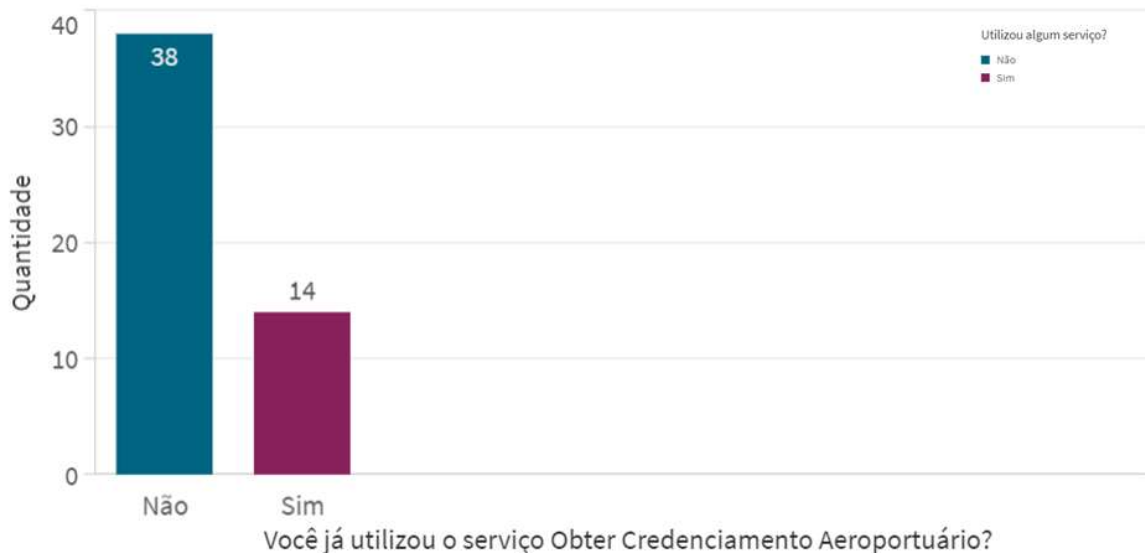
- Obter Credenciamento Aeroportuário.

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

- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço Obter Credenciamento Aeroportuário?**
  - Gráfico/tabela



### Você já utilizou o serviço Obter Credenciamento Aeroportuário?

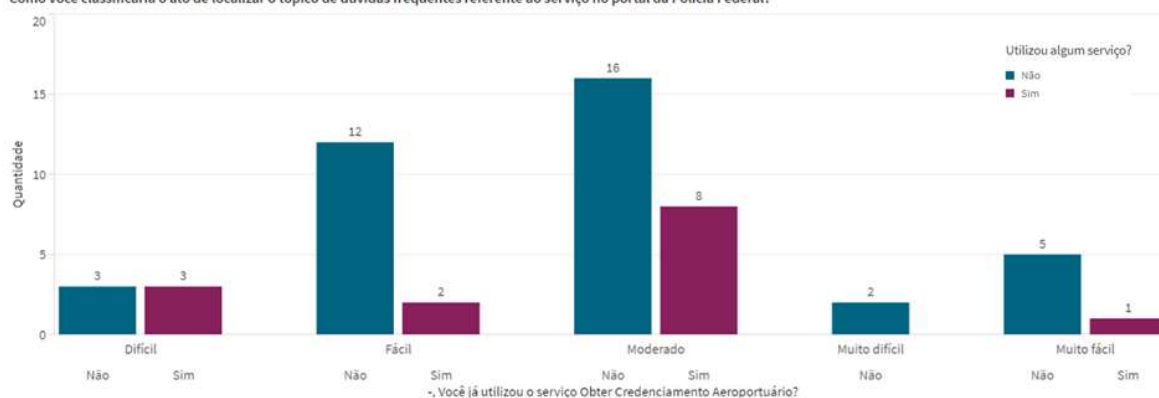


No gráfico acima, nota-se que do total de **52** respostas computadas, **14** foram de pessoas que utilizaram esse serviço disponibilizado pelo SAER e **38** não daqueles que não utilizaram.

Nota-se que aproximadamente **27%** das respostas foram de conselheiros que utilizaram o serviço, e **73%** de conselheiros que não utilizaram.

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

Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao 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.

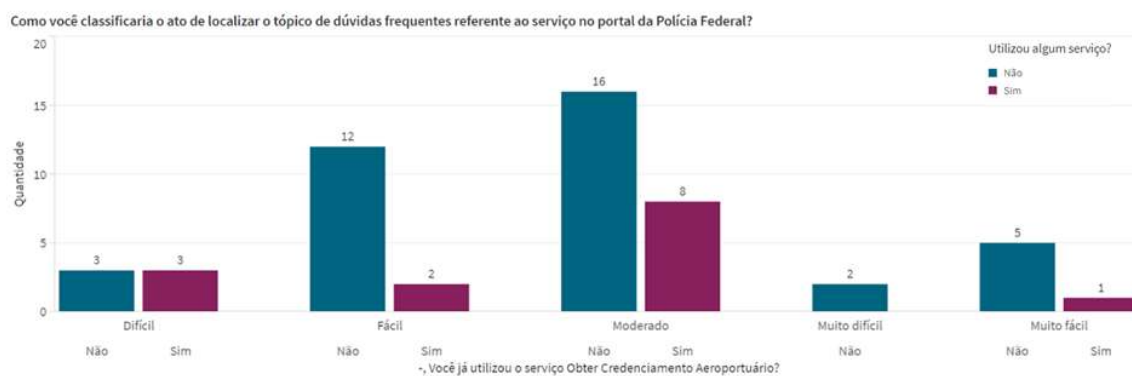
Entretanto, é importante ressaltar que, apesar de a maioria das respostas ter sido assinalada com o nível de dificuldade **“Moderado”**, a maior parte delas foi respondida por



peças que não utilizaram o serviço. Isso significa que, dessas **24** respostas dos usuários obtidas, **16** deles não utilizaram o serviço.

Em relação as **2** respostas classificadas como “**Muito Difícil**”, nota-se que **todas** foram respondidas por Conselheiros que não utilizaram nenhum 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/tabela



Nesta pergunta pode se observar que existe uma predominância de respostas nos itens “**Moderado**”, “**Fácil**” e “**Muito Fácil**” juntas com **44** respostas (aproximadamente 84%), 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 **3** respostas de Conselheiros que utilizaram os serviços da DARM.

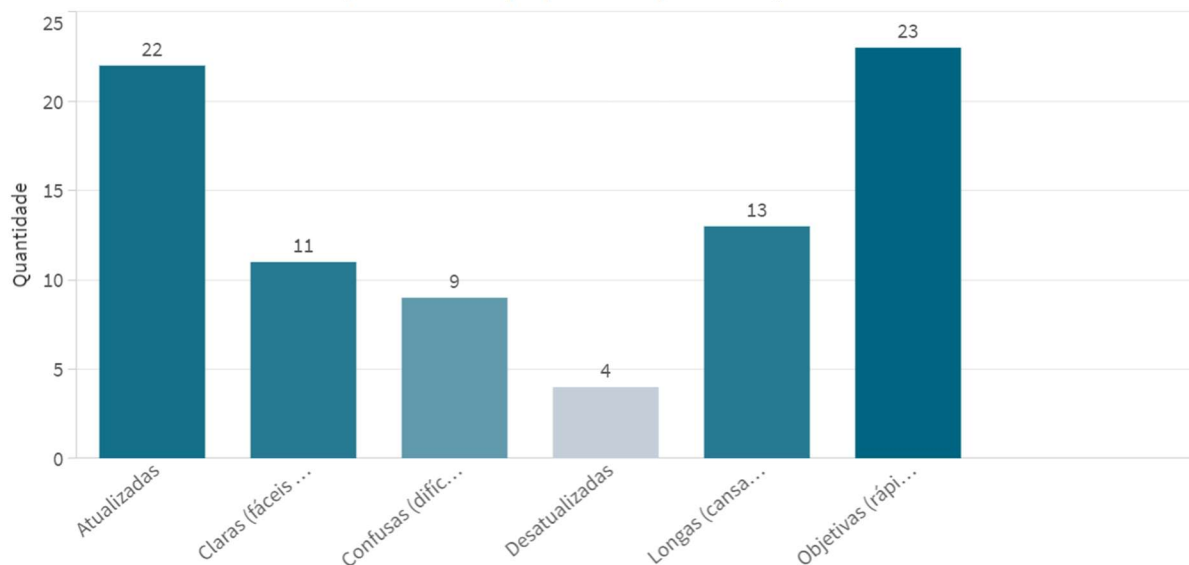
Já em relação à resposta com o item “**Muito Difícil**”, foi respondida por **2** Conselheiros que não utilizaram nenhum dos serviços.

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



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

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



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

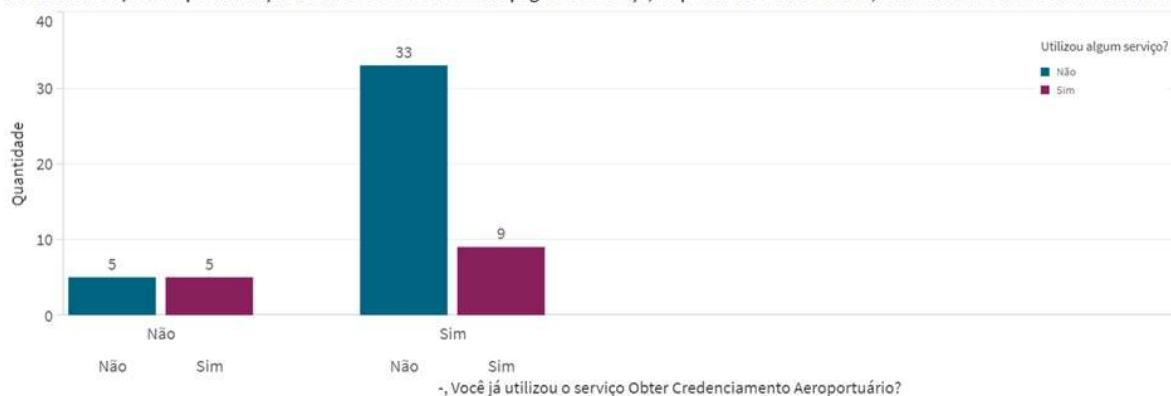
Neste gráfico, nota-se um total de **82** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **56** respostas (aproximadamente 68%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Todavia, **26** respostas (aproximadamente 32%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice expressivo o 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/tabela

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

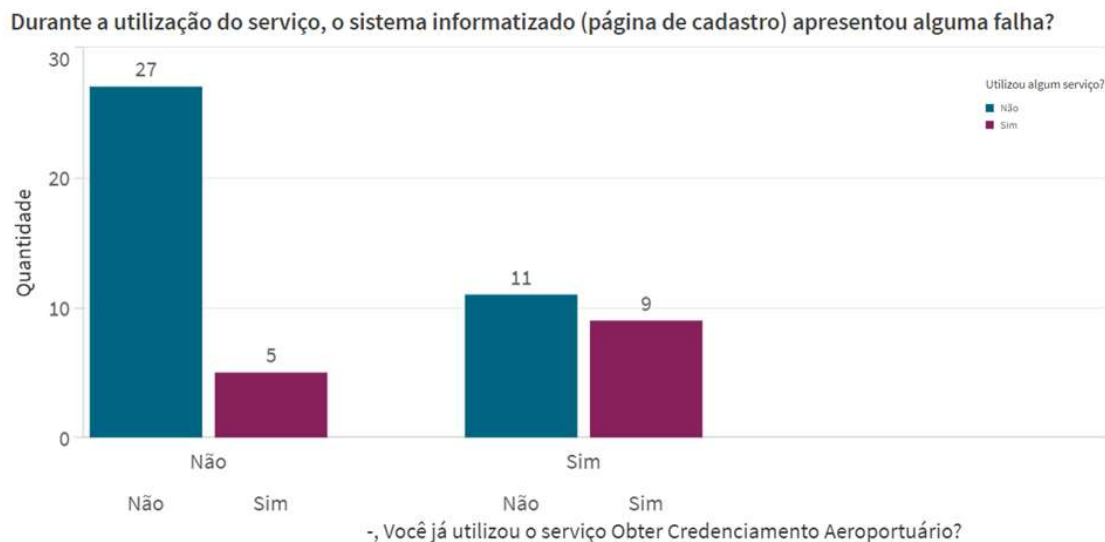


Neste gráfico, nota-se que **42** (aproximadamente 80%) dos Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, no Portal da Polícia Federal.



Desses **42** usuários que responderam “**Sim**”, apenas **9** utilizaram serviços da unidade, enquanto a maior parte nunca utilizou um serviço em questão.

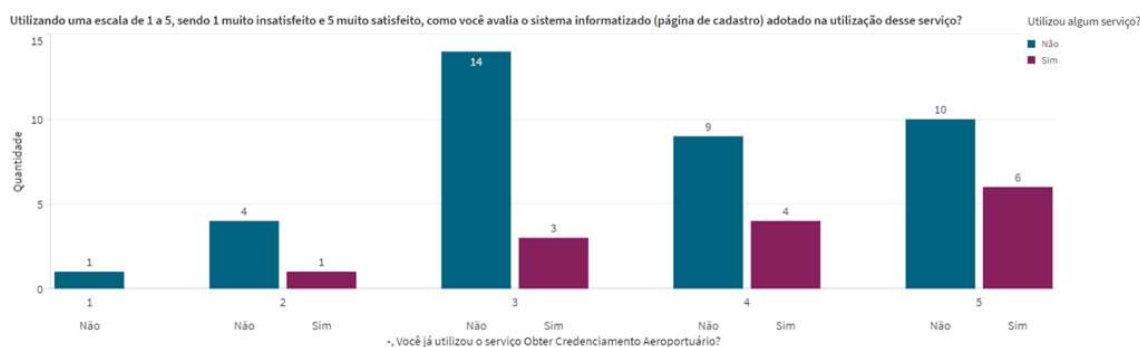
- **Pergunta 6 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (página de cadastro) apresentou alguma falha?**
  - Gráfico/tabela



Nesta pergunta, nota-se que **20** usuários (aproximadamente 39%) dos responderam que “**Sim**”, durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (página de cadastro) apresentou alguma falha, sendo que **32** (aproximadamente 61%) responderam “**Não**”.

Desses **20** que responderam “**Sim**”, **11** 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 (página de cadastro) adotado na utilização desse serviço?**
  - Gráfico/tabela

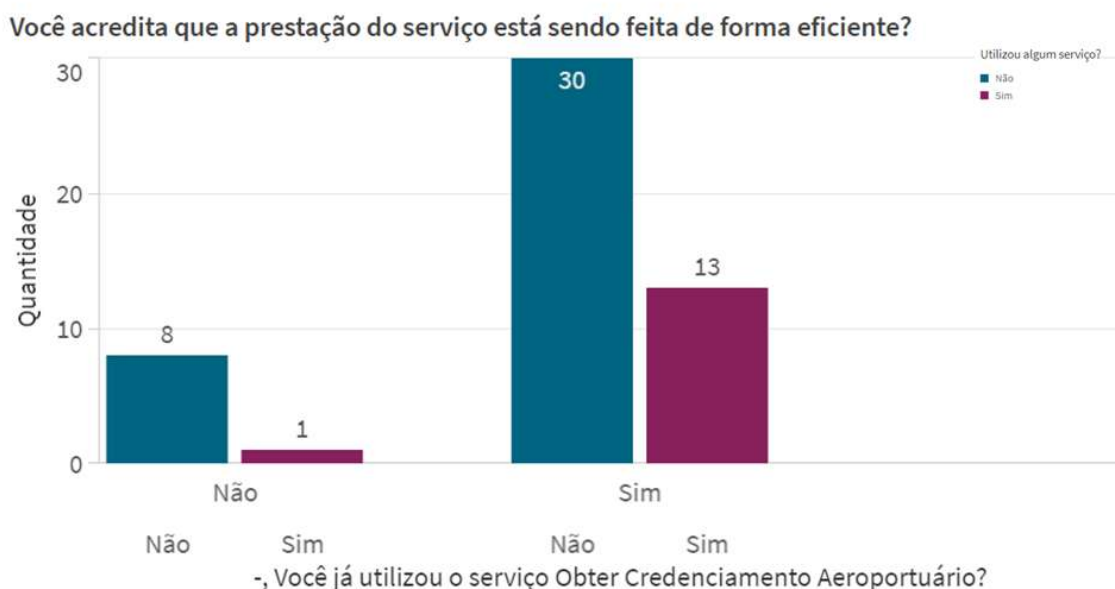




Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Neutro**”, “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, respectivamente, com **17** (aproximadamente 33%), **13** (aproximadamente 25%) e **16** (aproximadamente 31%). Importante frisar que “**Neutro**” indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum 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**”, houve apenas **6** respostas, sendo que apenas **1** resposta negativa foi fornecida por alguém que utilizou o serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente **11%** do total de conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (página de cadastro).

- **Pergunta 8 ⇒ Você acredita que a prestação do serviço está sendo feita de forma eficiente?**
  - Gráfico/tabela



Nesta pergunta, nota-se que **43** (aproximadamente 83%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, a prestação do serviço está sendo feita de forma eficiente, sendo que **9** (aproximadamente 17%) responderam “**Não**”.

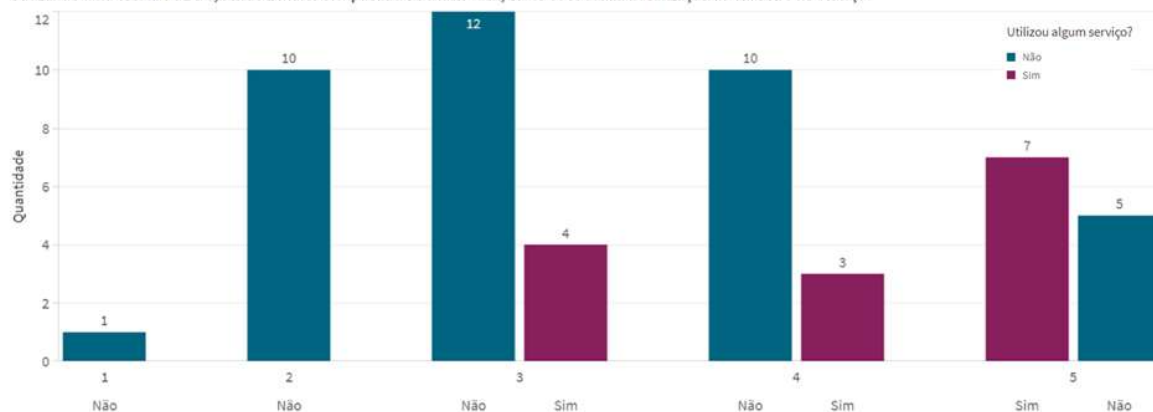
Dessas **9** respostas que responderam não, apenas **1** é de um Conselheiro que efetivamente utilizou o serviço Obter Credenciamento Aeroportuário; sendo as outras de conselheiros que nunca utilizaram o serviço.

- **Pergunta 9 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito complicado e 5 muito fácil, como você avalia a realização do cadastro no serviço?**
  - Gráfico/tabela



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

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito complicado e 5 muito fácil, como você avalia a realização do cadastro no serviço?

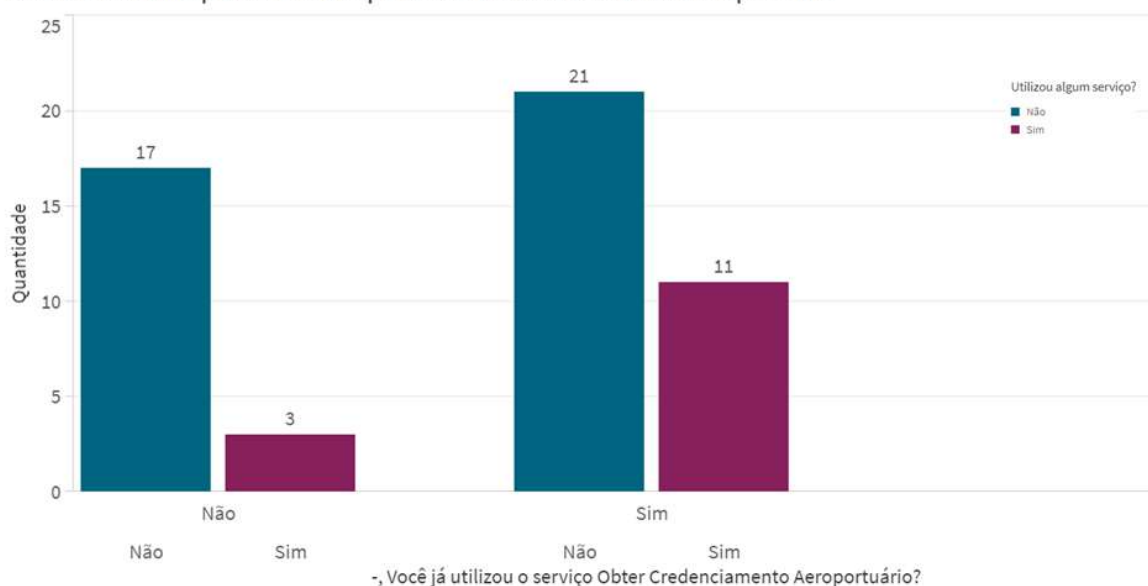


Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que **13** (24%) dos usuários afirmam estar "**Muito Fácil**", **13** (aproximadamente 24%) consideram "**Fácil**" e outros **16** (aproximadamente 29%) selecionaram a opção "**Neutro**". É importante salientar que a opção "**Neutro**" não 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 Complicado**" e "**Complicado**", houve **11** respostas, sendo que nenhum dos usuários utilizou algum serviço da unidade.

- Pergunta 10 ⇒ Você utiliza o celular para realizar a etapa de cadastro no credenciamento aeroportuário?
  - Gráfico/tabela

Você utiliza o celular para realizar a etapa de cadastro no credenciamento aeroportuário?

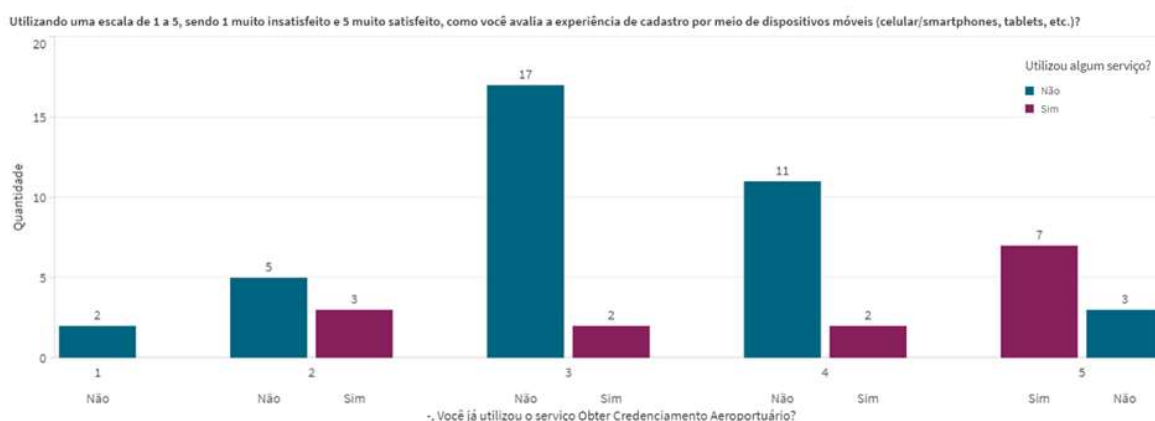




Nesta pergunta, nota-se que **32** (aproximadamente **62%**) Conselheiros responderam “**Sim**”, que utilizam o celular para realizar a etapa de cadastro no credenciamento aeroportuário, sendo que 20 (aproximadamente **38%**) responderam “**Não**”.

Dessas **20** respostas como “**Não**”, apenas **3** são de Conselheiros que utilizaram o serviço Obter Credenciamento Aeroportuário.

- **Pergunta 11 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia a experiência de cadastro por meio de dispositivos móveis (celular/smartphone, tablets, etc.)?**
  - Gráfico/tabela



Nesta pergunta, pode-se observar uma grande concentração de respostas no item 3, que representa “**Neutro**”, ou seja, indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na experiência de cadastro por meio de dispositivos móveis, como ele utilizou e achou pertinente, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Nota-se também que **5** Conselheiros responderam pelo item 2, que representa “**Insatisfeito**”, sendo que **3** deles utilizaram o serviço Obter Credenciamento Aeroportuário.

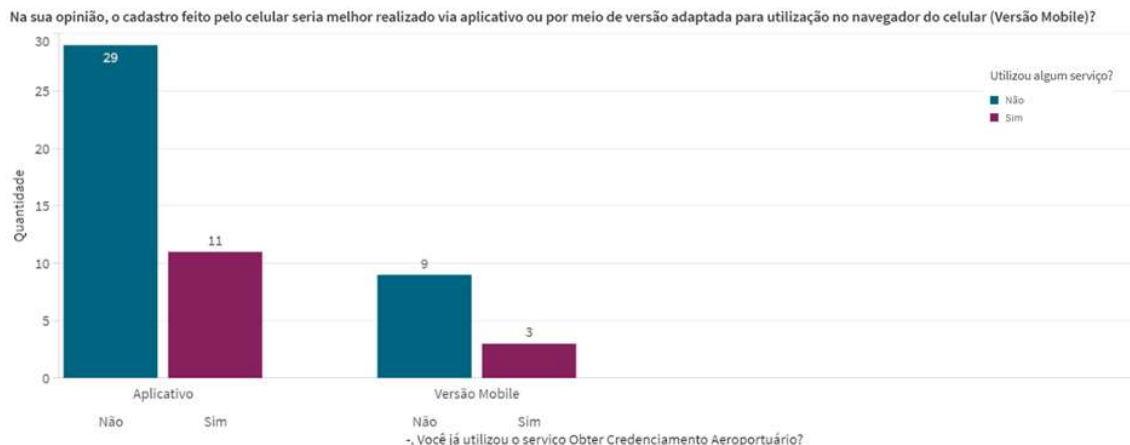
A resposta com o item 1 “**Muito Insatisfeito**”, foi respondida por 2 Conselheiros que não utilizaram o serviço avaliado na consulta.

- **Pergunta 12 ⇒ Na sua opinião, o cadastro feito pelo celular seria melhor realizado via aplicativo ou por meio de versão adaptada para utilização no navegador do celular (Versão Mobile)?**
  - Gráfico/tabela





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



Nesta pergunta, nota-se que **40** (aproximadamente 77%) dos Conselheiros responderam **“Aplicativo”**, o cadastro feito pelo celular seria melhor realizado via aplicativo, sendo que **12** (aproximadamente 23%) responderam que seria melhor pela **“Versão Mobile”**.

Dos **40** que responderam que seria melhor pelo Aplicativo, apenas **11** utilizaram o serviço.

### 18.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 2"

Refere-se aos serviços:

- Embarcar Armado;
- Despachar Arma de Fogo.

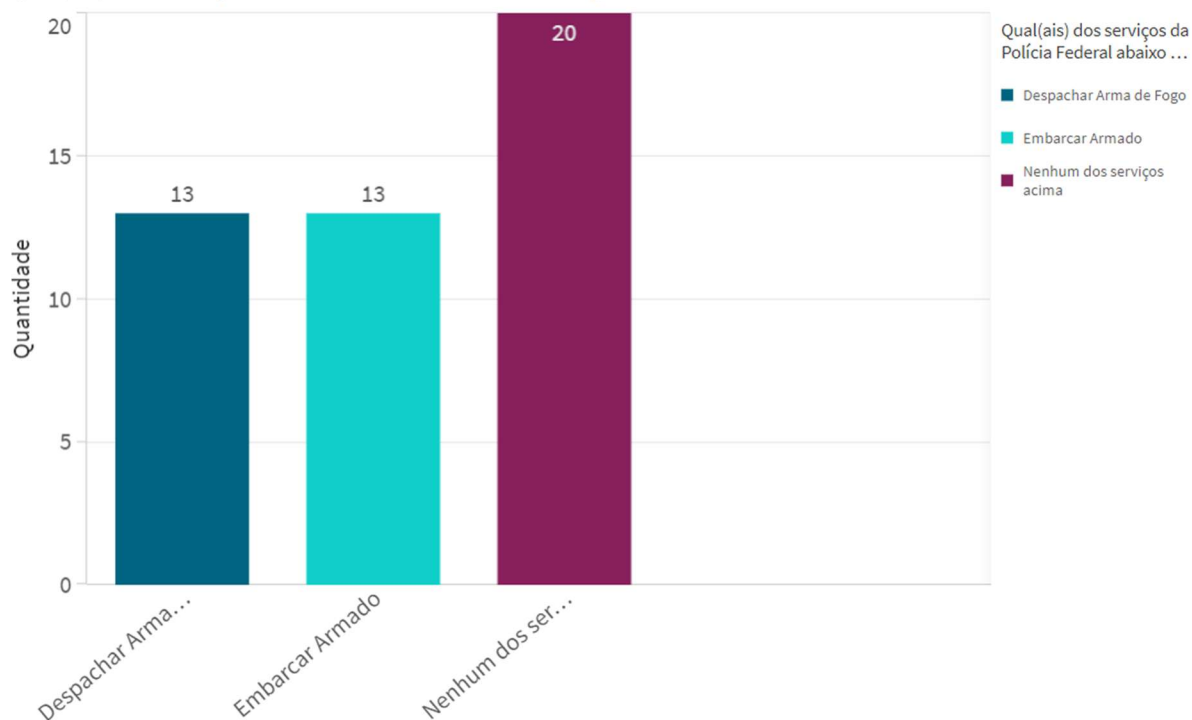
Aqui os resultados serão divididos em análises gráficas sobre cada pergunta presente na consulta:

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



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

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



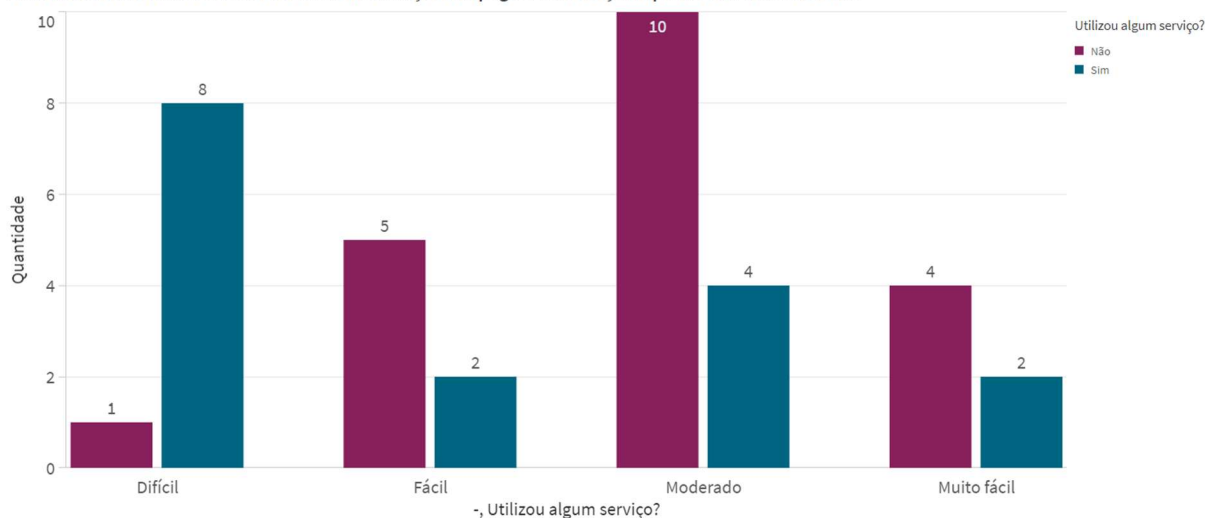
Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?

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 46 respostas obtidas a respeito das consultas, 20 delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pelo SAER.

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

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





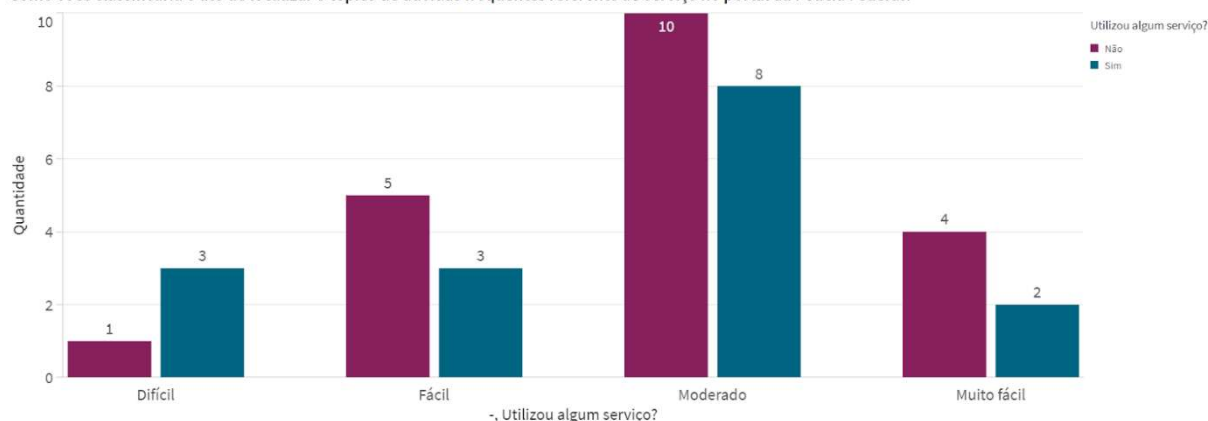
Nota-se que a maioria das respostas se concentra no “**Moderado**” e “**Fácil**”, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

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 **10** respostas dos usuários obtidas, **8** delas não utilizaram o serviço.

Em relação às **9** respostas classificadas como “**Difícil**”, nota-se que apenas **1** foi respondida por um Conselheiro que não utilizou nenhum 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/tabela

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 **32** respostas (aproximadamente **88%**), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota que não há **nenhuma das respostas** como “**Muito Difícil**”.

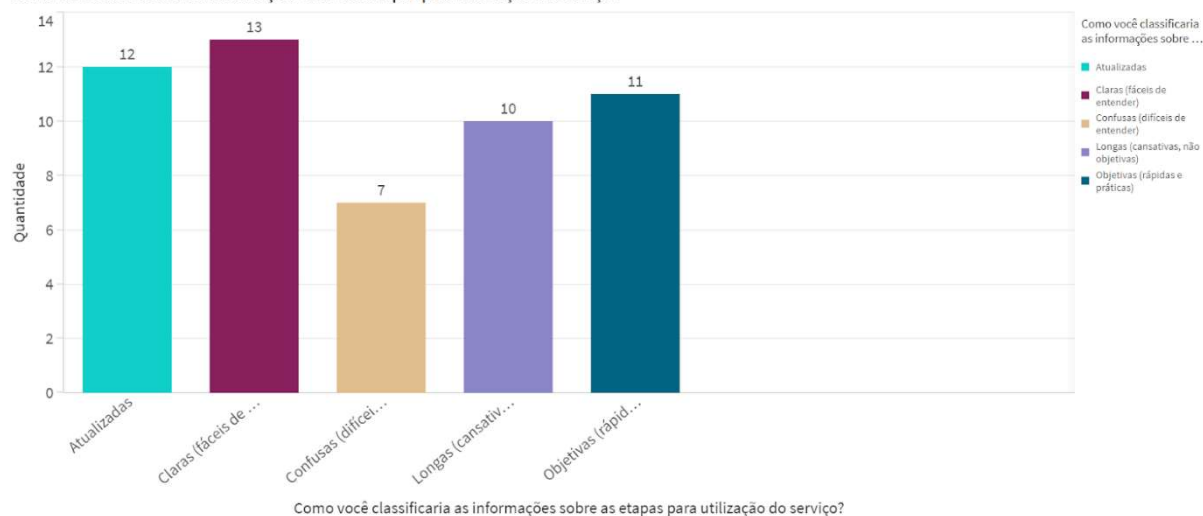
Das respostas com o item “**Difícil**”, observa-se que **1** foi de um Conselheiro que nunca utilizou os serviços da unidade e **3** respostas foram de Conselheiros que utilizaram os serviços do SAER.

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



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

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

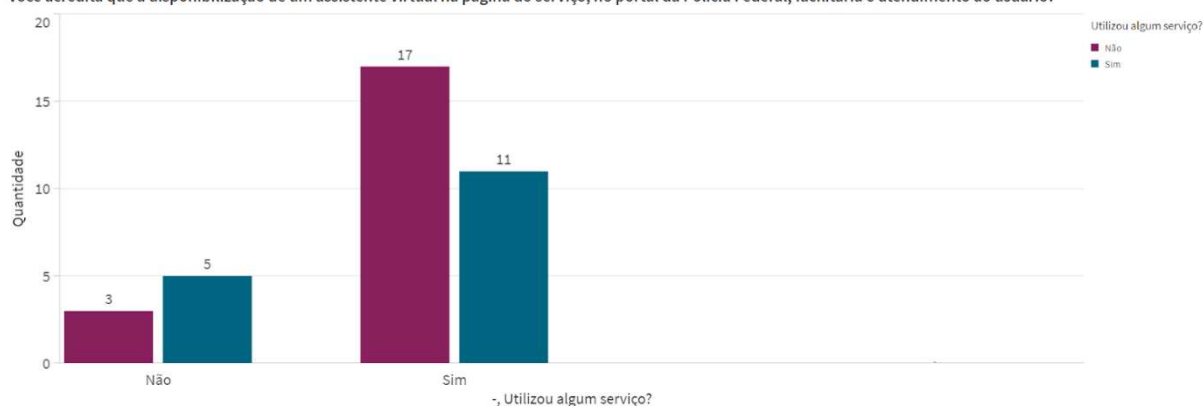


Neste gráfico, nota-se um total de **53** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **36** respostas (aproximadamente **67%**) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

Todavia, **17** respostas (aproximadamente **33%**) 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/tabela

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 **28** Conselheiros (aproximadamente **77%**) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

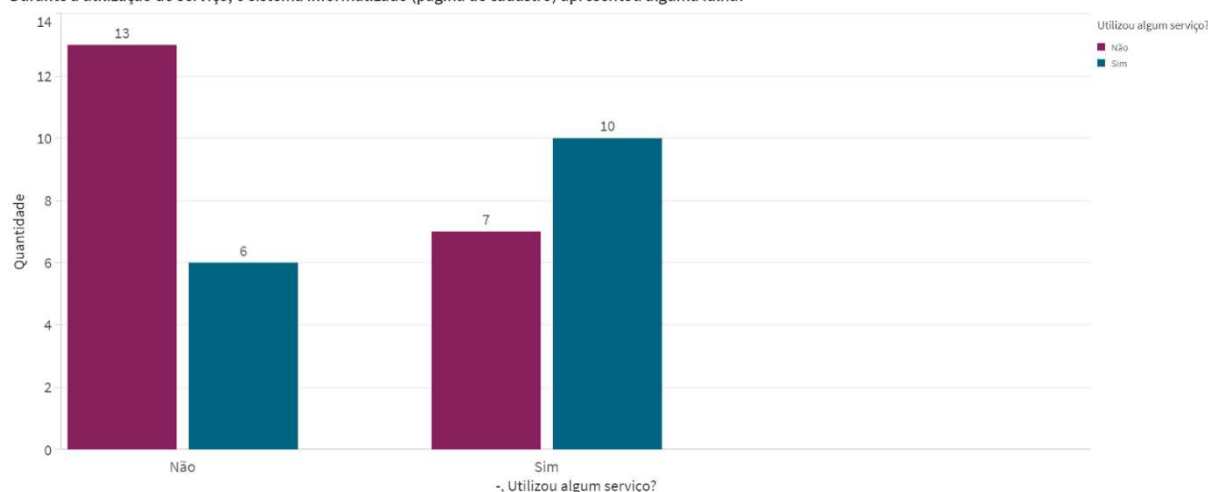
- **Pergunta 6 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (página de cadastro) apresentou alguma falha?**



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

○ Gráfico/tabela

Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (página de cadastro) apresentou alguma falha?



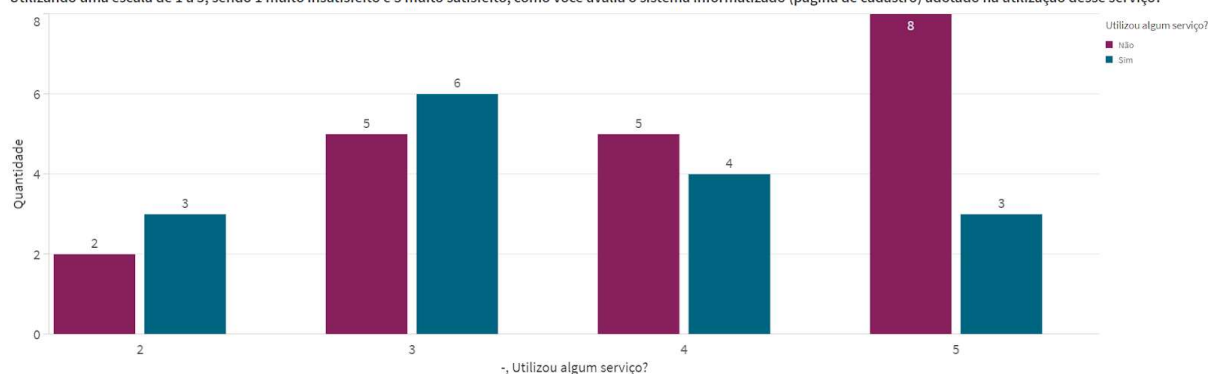
Nota-se que **17** (aproximadamente **47%**) Conselheiros responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (página de cadastro) apresentou alguma falha, enquanto **19** (aproximadamente **53%**) responderam que “**Não**”, o que indica a necessidade de melhoria no sistema.

Dessas **17** respostas cadastradas com o item “**Sim**”, **7** foram de conselheiros que não utilizaram dos serviços, e **10** utilizaram.

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



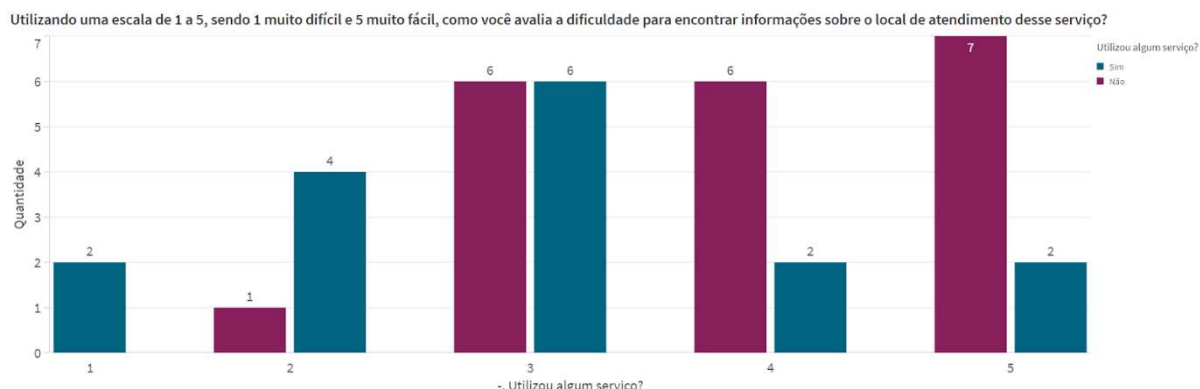
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Neutro**”, “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, respectivamente, com **11** (aproximadamente **32%**), **9** (aproximadamente **24%**) e **11** (aproximadamente **29%**). Importante frisar que “**Neutro**” indica tanto que o usuário teve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

Em relação à classificação “**Insatisfeito**”, houve apenas **5** respostas, sendo que **2** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente **15%** do total de



conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (página de cadastro). Portanto, prevalecerem avaliações positivas do sistema, embora na pergunta anterior tenham relatado falhas durante o seu uso.

- **Pergunta 8 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, como você avalia a dificuldade para encontrar informações sobre o local de atendimento desse serviço?**
  - Gráfico/tabela



Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas **“Moderado”**, **“Fácil”** e **“Muito Fácil”**, respectivamente, com **12** (aproximadamente **35%**), **8** (aproximadamente **21%**) e **9** (aproximadamente **26%**). Importante frisar que **“Moderado”** indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema no ato de localizar informações sobre o local de atendimento desse serviço, como ele localizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Importante destacar que foi obtido o total de **5** respostas assinaladas por Conselheiros com o item **“Difícil”**. Dessas respostas, observa-se que apenas **1** resposta de Conselheiro que não utilizou nenhum dos dois serviços.

As duas respostas classificadas como **“Muito difícil”**, foram respondidas por Conselheiros que utilizaram os serviços avaliados nesta consulta.

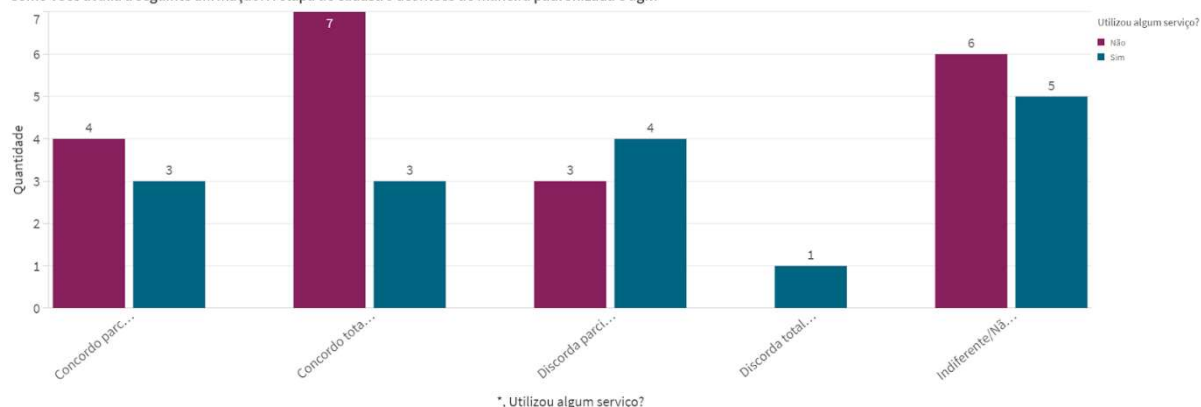
**Pergunta 9 ⇒ Como você avalia a seguinte afirmação: A etapa de cadastro acontece de maneira padronizada e ágil?**

- Gráfico/tabela



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

Como você avalia a seguinte afirmação: A etapa de cadastro acontece de maneira padronizada e ágil?



\*, Utilizou algum serviço?

Nessa pergunta, nota-se uma distribuição quase homogênea entre as respostas com os itens **“Concordo totalmente”**, **“Concordo parcialmente”**, **“Indiferente/não sei”** e **“Discordo parcialmente”**, finalizando com uma resposta no item **“Discordo totalmente”**.

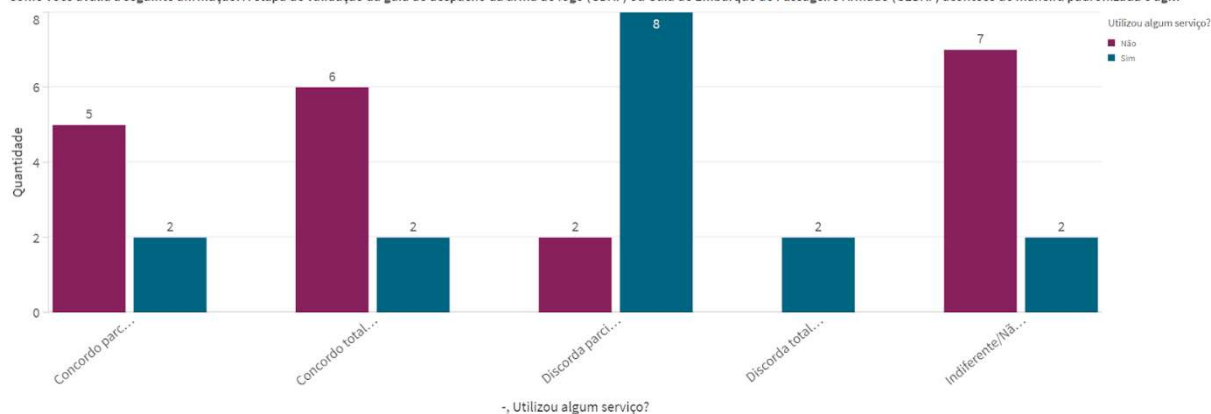
Dessas 7 respostas com o item **“Discordo Parcialmente”**, 3 dos Conselheiros não utilizaram os serviços.

A única resposta com o item **“Discordo totalmente”**, foi feita por um conselheiro que utilizou o serviço da unidade.

- Pergunta 10 ⇒ Como você avalia a seguinte afirmação: A etapa de validação da guia de despacho da arma de fogo (GDAF) ou Guia de Embarque de Passageiro Armado (GEDAF) acontece de maneira padronizada e ágil?

- Gráfico/tabela

Como você avalia a seguinte afirmação: A etapa de validação da guia de despacho da arma de fogo (GDAF) ou Guia de Embarque de Passageiro Armado (GEDAF) acontece de maneira padronizada e ágil?



-, Utilizou algum serviço?

Da mesma forma que foi feita a análise anterior, nessa pergunta nota-se uma distribuição quase proporcional entre as respostas com os itens **“Concordo totalmente”**, **“Concordo parcialmente”**, **“Indiferente/não sei”** e **“Discordo parcialmente”**, finalizando com duas respostas no item **“Discordo totalmente”**. Contudo, vale pontuar a grande quantidade de respostas no item **“Discordo parcialmente”** por usuários que utilizaram algum dos serviços, sendo assim um importante indicador para análise do gestor dos serviços.

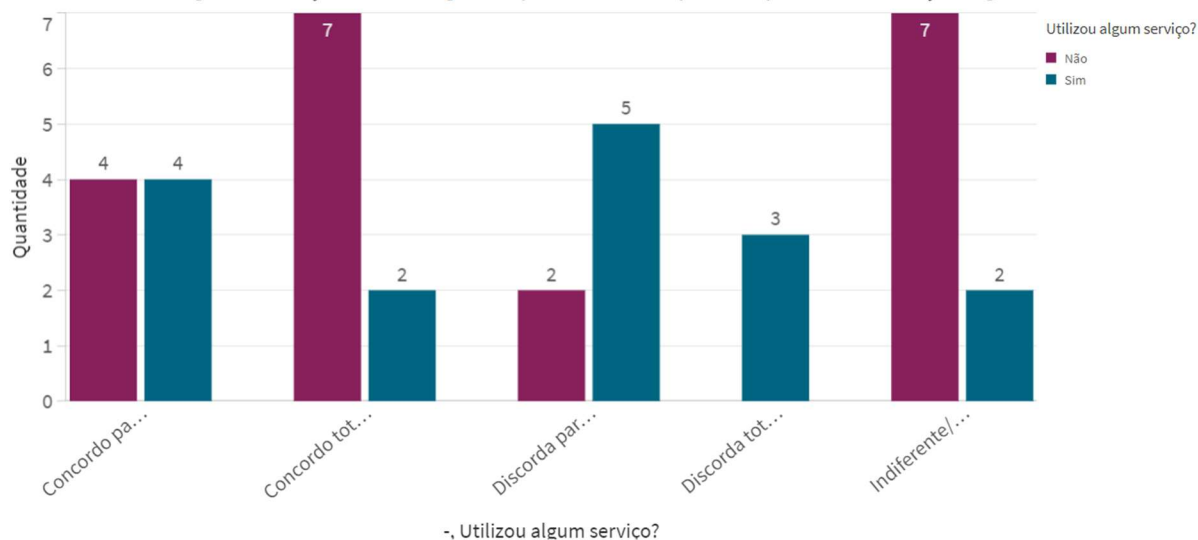
Dessas 10 respostas com o item **“Discordo Parcialmente”**, apenas 2 dos Conselheiros não utilizaram os serviços.



- **Pergunta 11 ⇒ Como você avalia a seguinte afirmação: Me sinto seguro de que não haverá surpresas no processo de validação de guia?**

○ Gráfico/tabela

Como você avalia a seguinte afirmação: Me sinto seguro de que não haverá surpresas no processo de validação de guia?



Da mesma forma que foi feita nas duas análises anteriores, nessa pergunta nota-se uma distribuição também quase homogênea entre as respostas nos itens **“Concordo totalmente”**, **“Concordo parcialmente”**, **“Indiferente/não sei”** e **“Discordo parcialmente”**, finalizando com **3** respostas no item **“Discordo totalmente”**.

**“Concordo totalmente”** e **“Indiferente/não sei”**, apresentaram, cada uma, **9** respostas, com **7** delas de Conselheiros que não utilizaram os serviços.

Das **7** respostas no item **“Discordo Parcialmente”**, **2** dos Conselheiros não utilizaram os serviços.

As **3** respostas no item **“Discordo totalmente”**, **todas** foram selecionadas por usuários que utilizaram o serviço.

### 18.3 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 para os serviços da Consulta 2, 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 classificou as informações como atualizadas, claras e objetivas, o que demonstra que as páginas estão apresentadas em linguagem compatível com seu público-alvo.





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

A maior parte dos conselheiros acredita que a etapa de cadastro da prestação do serviço está sendo feita de forma eficiente, mas há divergência com relação à etapa de validação da guia de despacho da arma de fogo (GDFAF) ou Guia de Embarque de Passageiro Armado (GEDAF) acontecer totalmente de maneira padronizada e ágil, o que demonstra que o serviço possui espaço para melhorias.

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.