



14. Anexo V - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DPA/PF e Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICOF/CGCSP/DPA/PF - 2021/2023

14.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

14.1.1 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 e Fiscalização de Segurança Privada- DICOF/CGCSP/DPA/PF e nenhuma proposta relativa aos serviços da Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada- DPSP/CGCSP/DPA/PF.

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: *"A segurança a vigilância patrimonial e bancária privada."*

Serviço Relacionado: Expedir ou Renovar Plano de Segurança Bancária.

Texto da Proposta:

A segurança a vigilância patrimonial e bancária privada.

Número de apoios: 0.

A proposta não foi acatada pela Ouvidoria da Polícia Federal, haja vista que não foram fornecidos elementos suficientes que possibilitassem a sua compreensão e envio à unidade da PF responsável.

14.2 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 DICOF/CGCSP/DPA/PF e da DPSP/CGCSP/DPA/PF foi elaborada apenas uma consulta e a seguir será feita a análise dessa consulta única, que diz respeito aos seguintes serviços:

- Cancelar Autorização de Funcionamento a Pedido;
- Cancelar uma Atividade de Segurança Privada a Pedido;
- Credenciar Instrutor para Escolas de Formação de Vigilantes;
- Emitir Carteira Nacional de Vigilante;
- Emitir Certificado de Formação, Extensão ou Reciclagem do Vigilante;

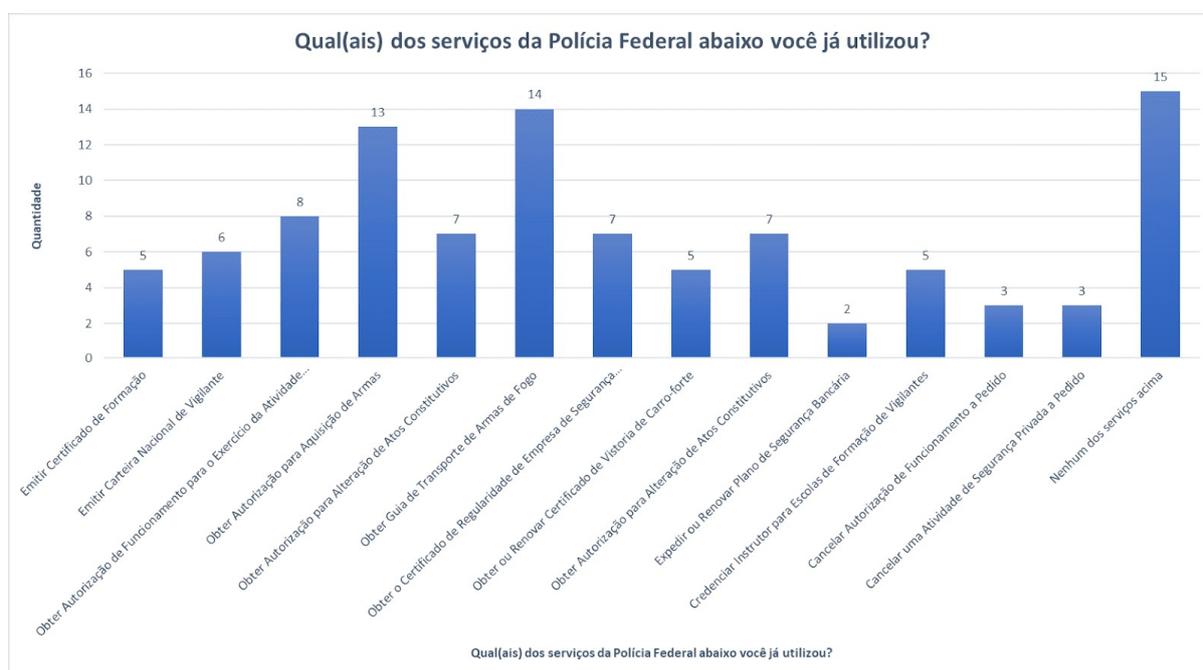


- Expedir ou Renovar Plano de Segurança Bancária;
- Obter Autorização de Funcionamento para o Exercício da Atividade de Segurança Privada;
- Obter Autorização para Alteração de Atos Constitutivos;
- Obter Autorização para Aquisição de Armas, Munições e Petrechos;
- Obter Autorização para Aquisição de Coletes Balísticos;
- Obter Guia de Transporte de Armas de Fogo, Armas Não Letais, Munições e Petrechos de Recarga;
- Obter o Certificado de Regularidade de Empresa de Segurança Privada; e
- Obter ou Renovar Certificado de Vistoria de Carro-forte.

14.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Segurança Privada"

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 33 respostas obtidas a respeito das consultas, 14 delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pela DICOF.



Vale ressaltar que, um usuário respondeu que utilizou diversos serviços em questão, e também marcou a opção de "**Nenhum dos serviços acima**". Portanto, essas seleções foram desconsideradas para o relatório.

- **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, **10** deles não utilizaram o serviço.

Em relação as **3** respostas classificadas como “**Muito Difícil**” ou “**Difícil**”, nota-se que apenas **1** foi respondida por Conselheiro que não utilizou nenhum serviço da Unidade, e **1** resposta foi de um Conselheiro que utilizou os serviços da DICOF.

- **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”**, juntas com **27** respostas (aproximadamente 84%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota apenas **1** resposta como **“Muito Difícil”**.

Das respostas com o item **“Difícil”**, nota-se que **1** foi de Conselheiro que nunca utilizou os serviços da unidade e a outra resposta foi de um Conselheiro que utilizou os serviços da DICOF.

Já em relação à resposta com o item **“Muito Difícil”**, foi respondida por **um** Conselheiro que utilizou os serviços em questão.

- Pergunta 4 ⇒ Como você classificaria as informações disponibilizadas na página de dúvidas frequentes?

- Gráfico

Como você classificaria as informações disponibilizadas na página de Dúvidas Frequentes?



Neste gráfico, nota-se um total de **32** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **22** respostas (aproximadamente 68%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

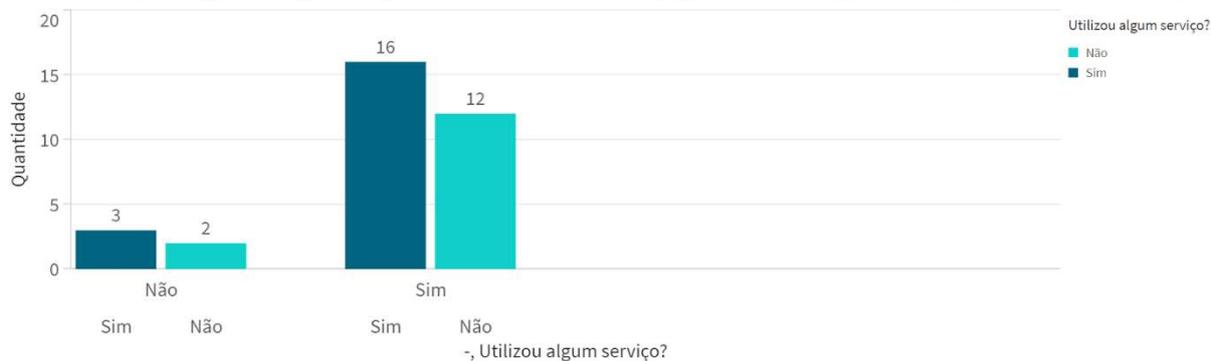
Todavia, **10** respostas (aproximadamente 32%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice moderado ao pensar na disponibilização de informações na página Dúvidas Frequentes.

- Pergunta 5 ⇒ Você acredita que a disponibilização de tópico de dúvidas frequentes na página de cada serviço facilitaria o atendimento ao usuário?

- Gráfico



Você acredita que a disponibilização de tópico de dúvidas frequentes na página de cada serviço facilitaria o atendimento ao usuário?



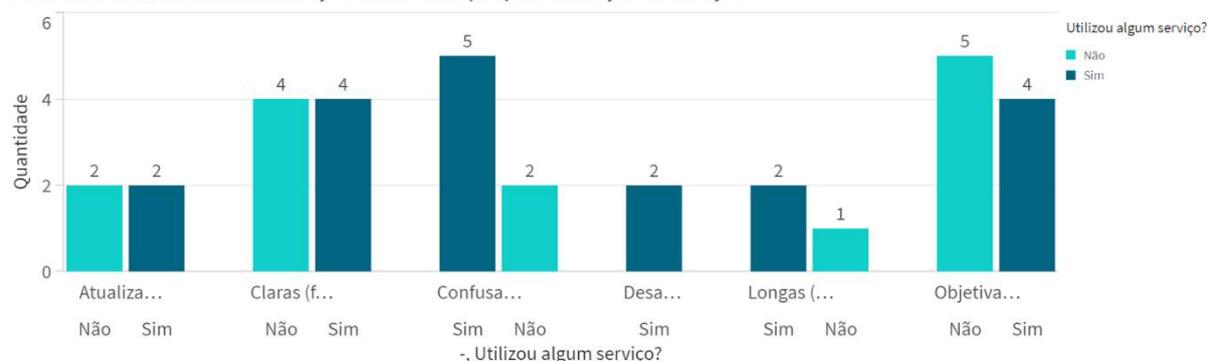
Neste gráfico, nota-se que **28** Conselheiros (aproximadamente 84%) acreditam que a disponibilização de tópico de dúvidas frequentes na página de cada serviço facilitaria o atendimento ao usuário, enquanto **5** Conselheiros acham que não.

É possível constatar, também, que **12** desses Conselheiros (aproximadamente 43%) não utilizaram nenhum serviço da unidade.

- Pergunta 6 ⇒ 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 **33** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **21** respostas (aproximadamente 63%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “**Claras (fáceis de entender)**”, “**Objetivas (rápidas e práticas)**” e “**Atualizadas**”.

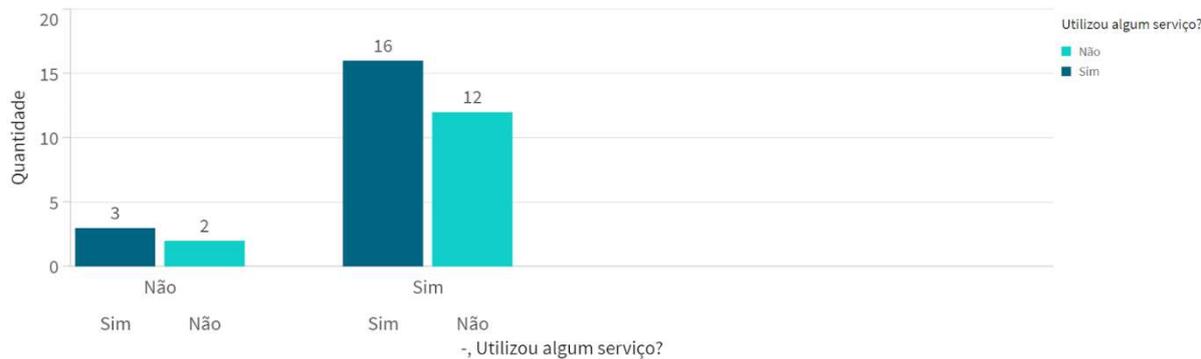
Todavia, **12** respostas (aproximadamente 37%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens “**Confusas (difíceis de entender)**”, “**Longas (cansativas, não objetivas)**” e “**Desatualizadas**”, um índice razoável ao pensar na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização dos serviços.

- Pergunta 7 ⇒ 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 tópico de dúvidas frequentes na página de cada serviço facilitaria o atendimento ao usuário?

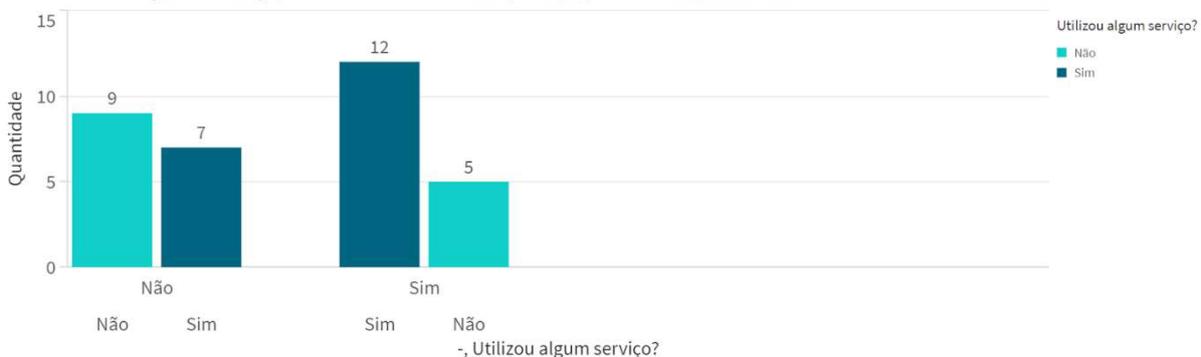


Neste gráfico, nota-se que **28** Conselheiros (aproximadamente 84%) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

É possível constatar, também, que **12** desses Conselheiros (aproximadamente 43%), 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 8 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (GESP) apresentou alguma falha?
 - Gráfico

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



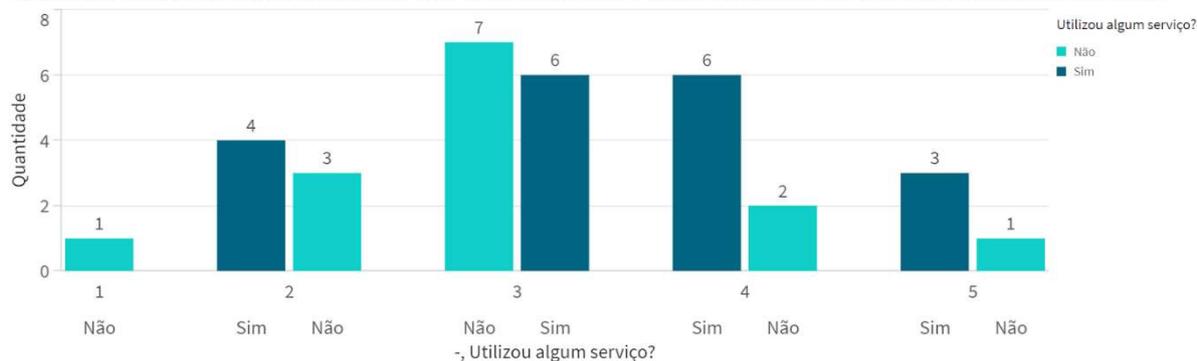
Nesta pergunta, nota-se que **17** usuários (aproximadamente 51%) responderam que “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (GESP) apresentou alguma falha, sendo que **16** (aproximadamente 49%) responderam “**Não**”.

Desses **16** que responderam “**Sim**”, apenas **7** não utilizaram serviços da unidade, enquanto o restante utilizou pelo menos um serviço prestado pela unidade.

- Pergunta 9 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (GESP) 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 (GESP) adotado na utilização desse serviço?



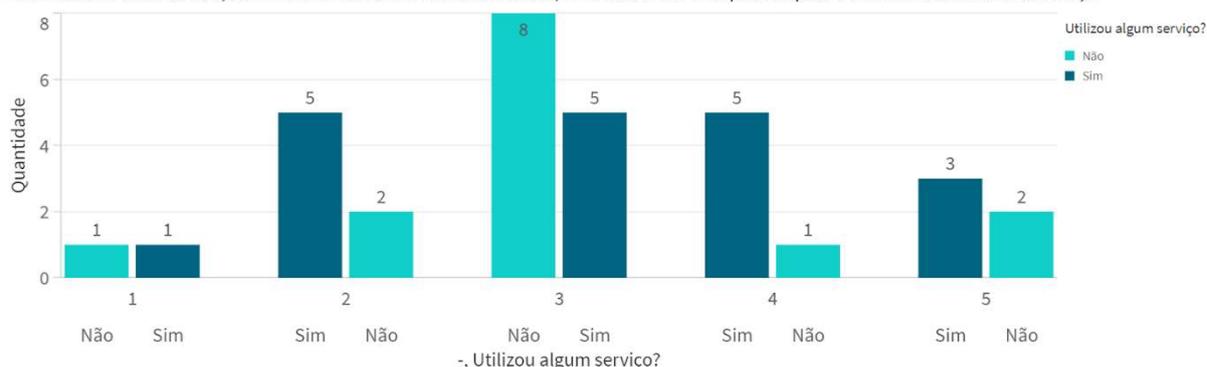
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Neutro**” e “**Satisfeito**”, respectivamente, com **13** (aproximadamente 40%), **8** (aproximadamente 18%). Importante frisar que Neutro indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como ele utilizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às classificações “**Muito Insatisfeito**” e “**Insatisfeito**”, foram computadas **8** respostas, sendo que **4** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente **25%** do total de Conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado GESP.

- Pergunta 10 ⇒ 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

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?



Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que **5** (16%) dos usuários afirmam estar “**Muito Satisfeitos**”, **6** (aproximadamente 16%) estão “**Satisfeitos**” e outros **13** (aproximadamente 40%) 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 **9** respostas, sendo que apenas **3** de usuários nunca utilizaram um serviço da unidade. Portanto, observa-se que aproximadamente **28%** do total de Conselheiros classificou como insatisfatório o atendimento.



- Pergunta 11 ⇒ Selecione em qual das opções abaixo a Polícia Federal deve concentrar esforços para simplificar etapas e melhorar a prestação do serviço.
 - Gráfico

Selecione em qual das opções abaixo a Polícia Federal deve concentrar esforços para simplificar etapas e melhorar a prestação do serviço.



Com relação à pergunta e dados obtidos no gráfico acima, percebe-se que **9** (aproximadamente 28%) votantes aconselham a Polícia Federal a concentrar esforços em **“Acompanhamento da solicitação”**; e **7** (aproximadamente 21%) dos conselheiros preferem os esforços voltados para o **“Sistema GESP”**, assim como para o item **“Tempo de emissão do serviço”**.

Já para **“Disponibilização de informações”**, verifica-se **6** (aproximadamente 16%) votos. Ademais, há apenas **4** (aproximadamente 13%) votos para as outras duas opções **“Fiscalização do serviço”** e **“Disponibilização de Informações”**.

14.3 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.

Também é importante ressaltar que mais da metade dos respondentes apontou já ter passado alguma falha no sistema informatizado GESP, o que pode indicar a necessidade de aprimoramento deste sistema para melhorar a experiência do usuário.

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