



## **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;



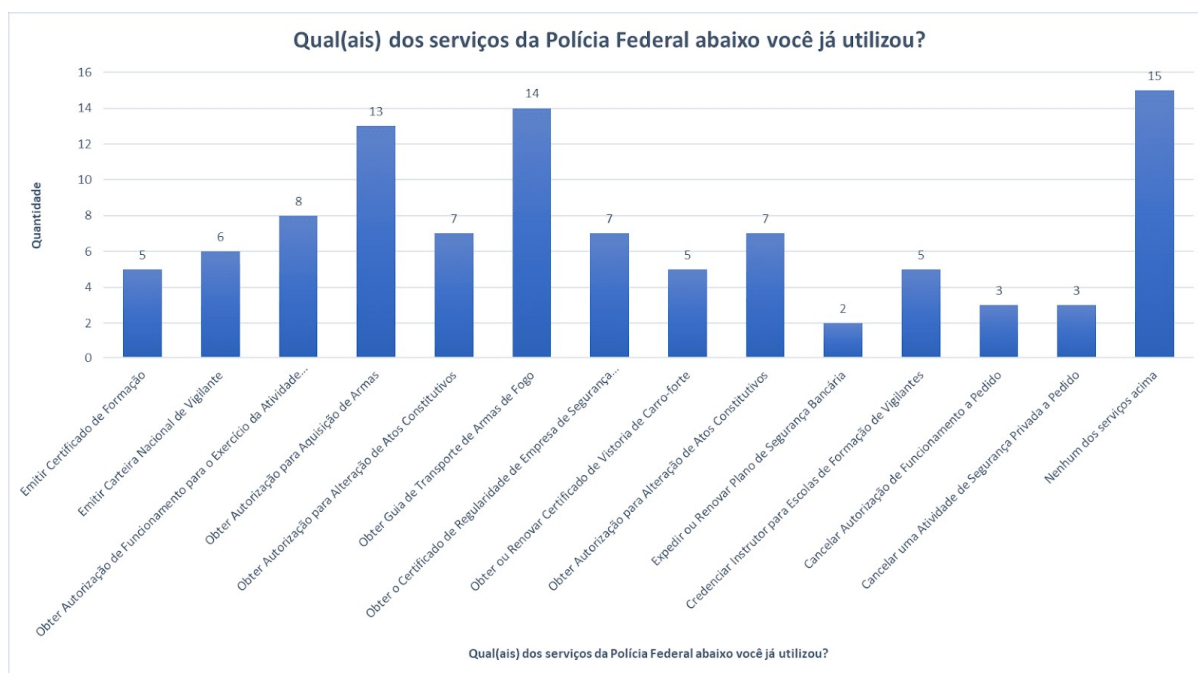
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,

- 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.

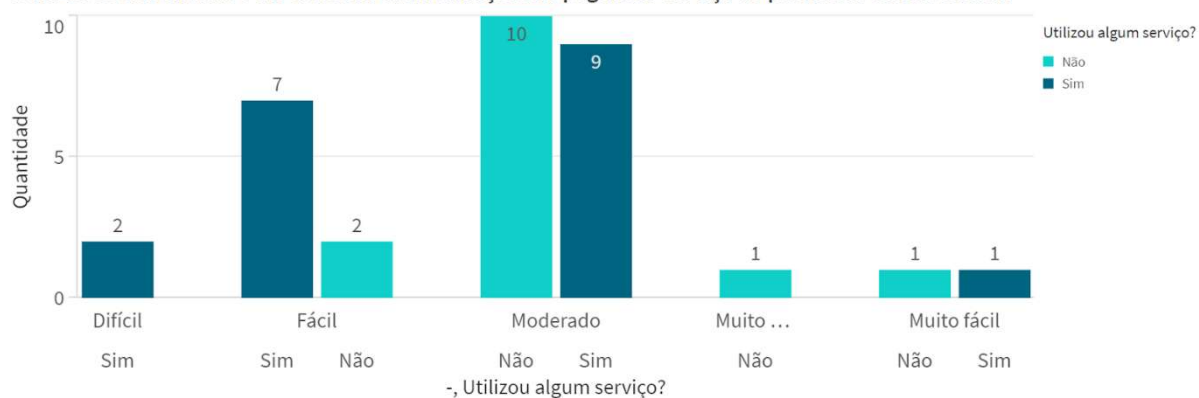
Observou-se que, dentre as **33** respostas obtidas a respeito das consultas, **14** delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pela DICOE.



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?



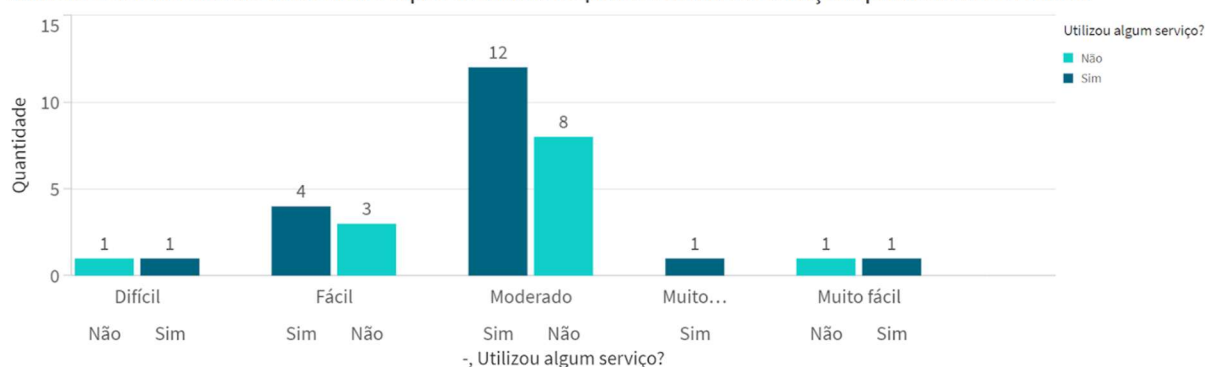
Nota-se que a maioria das respostas se concentra no “**Moderado**” e “**Fácil**”, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

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 DICOE.

- **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”**.

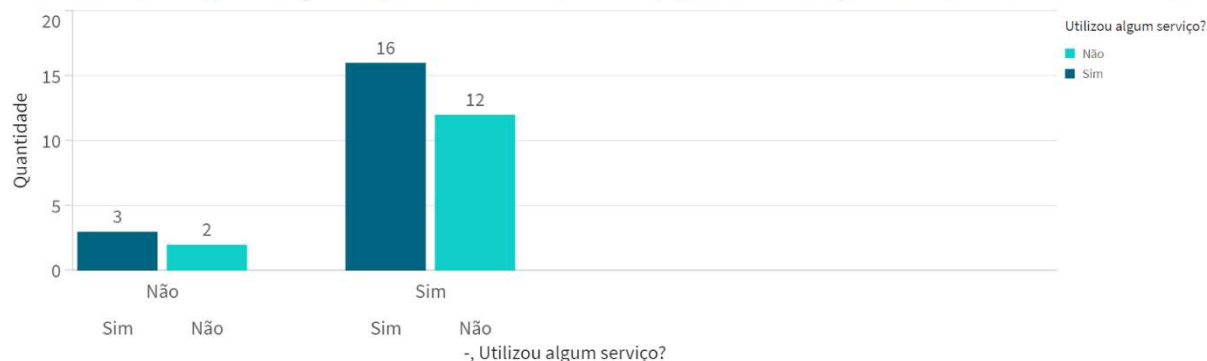
Todavia, **10** respostas (aproximadamente 32%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice moderado ao pensar na disponibilização de informações na página Dúvidas Frequentes.

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



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

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

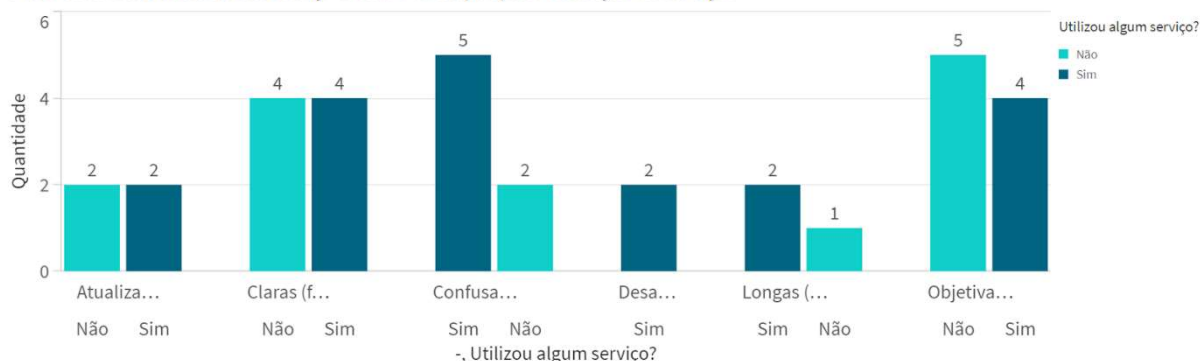


Neste gráfico, nota-se que **28** Conselheiros (aproximadamente 84%) acreditam que a disponibilização de tópico de dúvidas frequentes na página de cada serviço facilitaria o atendimento ao usuário, enquanto **5** Conselheiros acham que não.

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”**.

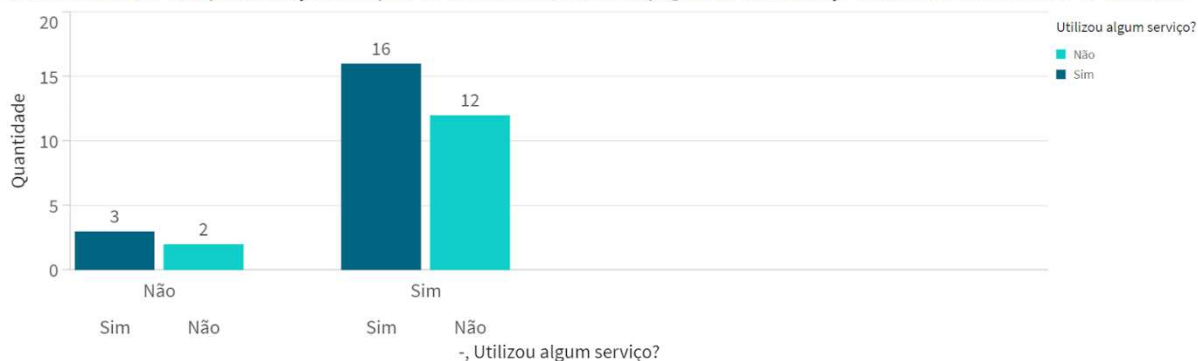
Todavia, **12** respostas (aproximadamente 37%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice razoável ao pensar na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização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



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

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



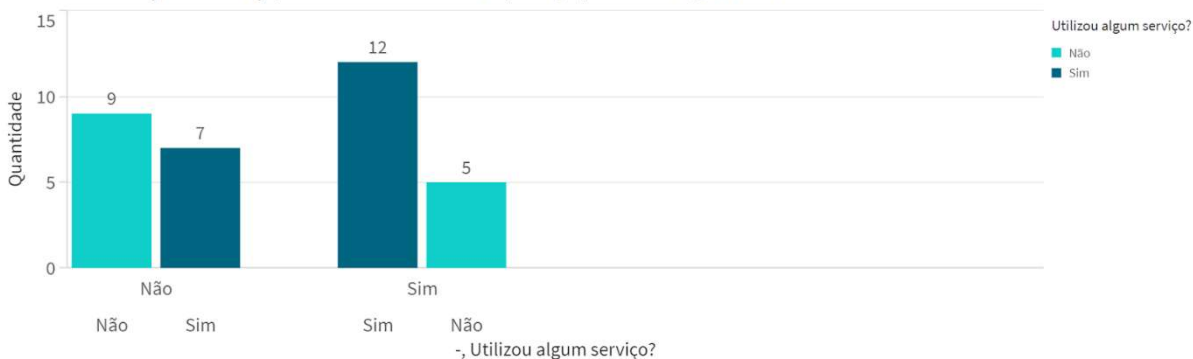
Neste gráfico, nota-se que **28** Conselheiros (aproximadamente 84%) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

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.

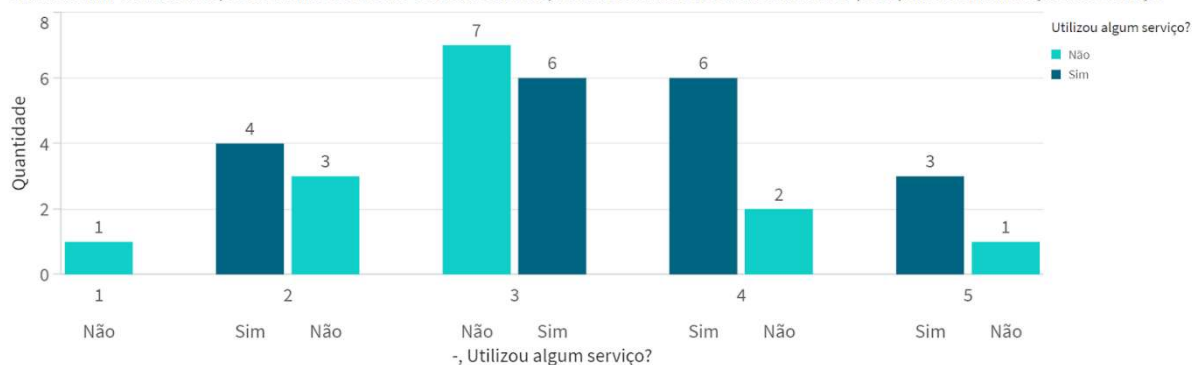
- **Pergunta 9 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (GESP) adotado na utilização desse serviço?**

- Gráfico



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

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?

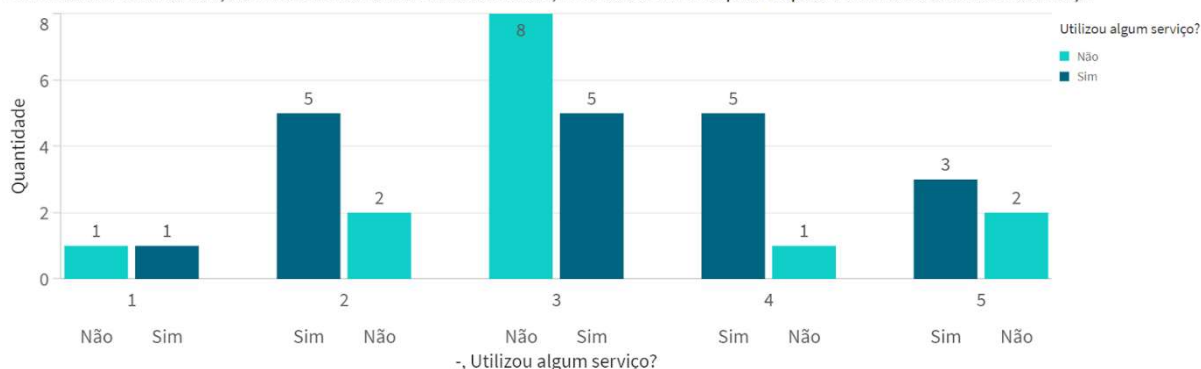


Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “Neutro” e “Satisfeito”, respectivamente, com 13 (aproximadamente 40%), 8 (aproximadamente 18%). Importante frisar que Neutro indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como ele utilizou e achou intuitivo, ou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

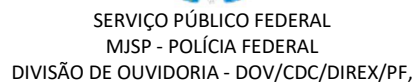
Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o tempo de resposta do canal de atendimento do serviço?



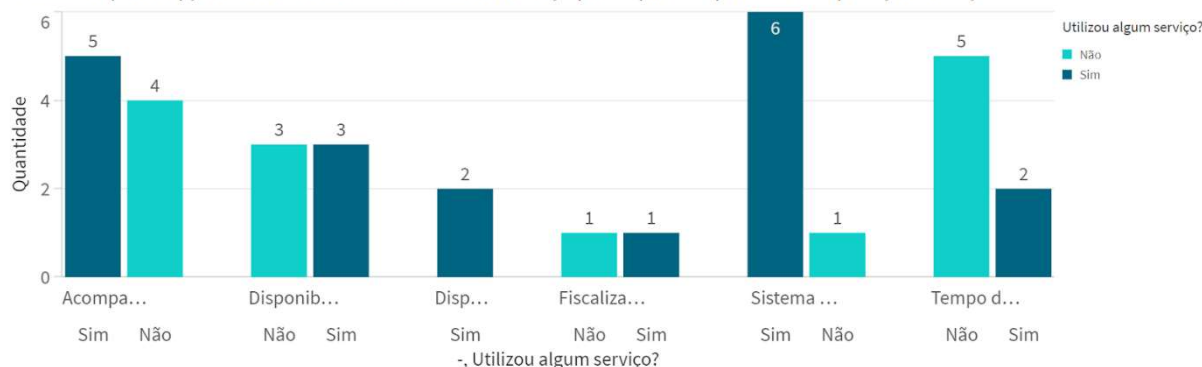
Observa-se, nesta pergunta, uma concentração de respostas em que 5 (16%) dos usuários afirmam estar “Muito Satisfeitos”, 6 (aproximadamente 16%) estão “Satisfeitos” e outros 13 (aproximadamente 40%) selecionaram a opção “Neutro”. É importante salientar que a opção “Neutro” não indica necessariamente 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.





- 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.