

## 15. Anexo VI - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DPA/PF - 2021/2023

### 15.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

#### 15.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

De acordo com o analisado na Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que foram feitas 3 propostas de melhorias no fórum de melhorias relacionadas aos serviços da Divisão de Passaportes-DPAS/CGMIG/DPA/PF. Seguem as propostas apresentadas por Conselheiros:

a) A primeira proposta foi a seguinte:

**Título:** "Site"

**Serviço Relacionado:** Obter Passaporte.

**Texto da Proposta:**

*Ter uma aba na página inicial com a lista da documentação. Ter tokens de atendimento para realizar cadastro e agendar atendimento nos postos de emissão de passaportes. A Polícia Federal enviar por e-mail e celular o link para termos acesso as informações de retirada e o link de consulta de andamento.*

**Número de apoios:** 0

A DPAS/CGMIG/DPA/PF não acatou a proposta sob os seguintes argumentos:

*1. Aba na página inicial com a lista da documentação — A lista de documentos completa continua disponível na página principal do serviço, acessível pelo link DOCUMENTAÇÃO > DOCUMENTAÇÃO COMUM PARA TODOS OS CASOS > Lista Geral. Assim, o detalhamento de cada documento pode ser apresentado com maior clareza, sem o limite de caracteres estipulado pelo Gov.Br. Mantém-se, ainda, respeitadas as regras de disponibilização de informações estabelecidas pelo Gov.Br, tanto no acesso a partir da página principal, quanto na ausência de informações redundantes, ou seja, disponíveis repetidamente em diretórios distintos. Ao clicar no link "Lista Geral", a lista com todos os documentos é apresentada, permitindo que o solicitante visualize todos os documentos, mesmo aqueles que não serão exigidos para o seu caso. Outra opção disponível, acessível pela própria lista geral, é a criação de uma Lista Individualizada a partir das características de cada solicitante, tornando mais simples a leitura da documentação necessária, visto que apresenta apenas a documentação necessária ao seu caso. Em todo caso, está em análise de viabilidade a inclusão das informações detalhadas na página principal, desde que seja encontrada solução de contorno que evite a perda de conteúdo.*

**2. Tokens de atendimento para realizar cadastro e agendar atendimento —**  
*A LEGISLAÇÃO atual obriga que a conferência documental e de dados biométricos seja feita presencialmente, dessa forma, a principal vantagem que a tokenização poderia trazer, que seria a eliminação segura de etapas presenciais, seria inaplicável. No que se refere às informações fornecidas pelo solicitante, por segurança, não podem ser acessadas nem mesmo pelo próprio solicitante, até que o atendimento presencial seja realizado e tais informações sejam verificadas na documentação original apresentada. Ainda assim, agradecemos pela sugestão e a incluímos em nosso repositório de sugestões, para o caso de haver cenário em que o ganho ao processo seja superior ao custo envolvidos na evolução.*

**3. A Polícia Federal enviar por e-mail e celular o link para termos acesso às informações de retirada e o link de consulta de andamento —**  
*Com relação ao envio ao celular do solicitante, a Polícia Federal não possui contrato de serviço dessa natureza. No que tange ao envio de link por e-mail, já existe o disparo automático de mensagem eletrônica que avisa o solicitante de que seu passaporte está disponível para entrega. A mensagem é enviada de forma automática, assim que o posto recebe o passaporte da transportadora. As informações sobre o procedimento de retirada do passaporte, em respeito às regras do Gov.Br, são disponibilizadas na página principal do serviço, além de serem disponibilizadas por todas as unidades de atendimento a cada solicitante de passaporte, ao final de seu atendimento de solicitação. O link para consultar o andamento também é disponibilizado na página principal do Gov.Br, em respeito às regras do Gov.Br. Cabe ressaltar, que a experiência demonstra dificuldades na comunicação por e-mail, sendo menos eficiente do que se imagina: muitos solicitantes não acessam sua caixa de entrada diariamente ou possuem regras de spam que prejudicam o recebimento da mensagem, por mais que sejam adotadas estratégias de elaboração e disparo. Atualmente o Sistema Nacional de Passaportes envia 3 (três) mensagens ao solicitante: (1) aviso da geração do protocolo, (2) aviso da disponibilidade do passaporte para entrega e (3) solicitação da avaliação do atendimento. O simples aumento da quantidade de mensagens enviadas levaria, por si só, a um aumento da probabilidade de categorização das mesmas como spam. Ainda assim, agradecemos pela sugestão e a incluiremos em nosso repositório de sugestões, pois entendemos importante, quando possível, procurar formas mais efetivas e ativas de comunicação com o cidadão.*

b) A segunda proposta de melhoria foi a seguinte:

**Título:** "Ampliar as possibilidades do campo "motivo da mudança de nome".

**Serviço Relacionado:** Obter Passaporte.

**Texto da Proposta:**

*A opção correspondente ao motivo "Alteração por registro em cartório — Lei 14.382/2022" no campo "motivo da mudança de nome" ainda não está disponível no formulário, e até que os desenvolvedores possam solucionar o problema seria interessante (1) informar na página que qualquer opção não*

*enseja a negativa da obtenção do passaporte, apenas sendo necessário constar corretamente o nome anterior; (2) criar um motivo "outros", caso seja mais fácil que criar campo específico."*

#### Número de apoios: 0

A DPAS/CGMIG/DPA/PF acatou a proposta apresentada, tendo estimado, em janeiro de 2024, o prazo de 2 (dois) meses para implementação da alteração na próxima versão do Sistema SINPA.

c) Já a terceira proposta teve o seguinte conteúdo:

**Título:** "*Melhoria na interface*".

**Serviço Relacionado:** Obter Passaporte.

#### Texto da Proposta:

*Olá, bom dia a todos, gostaria de dizer que a interface para obter o passaporte é algo muito complexo sem falar na parte de fazer o registro que é necessário para alguns computadores baixar outro dispositivo de pesquisar o que dificulta o acesso, então gostaria de perdi que melhorem a interface e que coloquem uma adaptação direta para o Chrome, Opera, Microsoft e outros.*

#### Número de apoios: 0

A DPAS/CGMIG/DPA/PF não acatou a proposta apresentada sob os seguintes argumentos:

*Não é necessário instalar outros dispositivos para acessar as páginas do serviço Obter Passaporte ou os respectivos formulários da PF. O conselheiro provavelmente se refere à sugestão de uso dos navegadores Chrome ou Firefox, que fazemos exclusivamente nos casos em que o requerente não conseguiu utilizar a página, apesar do funcionamento estar normal. Os navegadores citados têm se apresentado maior eficiência na navegação dos formulários, e, principalmente, na navegação do próprio Gov.br. Ainda assim, diariamente, testamos o portal em outros navegadores, havendo sucesso na navegação por todos eles, inclusive no uso do Safari, navegador exclusivamente utilizado em dispositivos iOS (iphone e demais). Atualmente estamos reformulando as páginas acessórias à página principal do serviço, o que esperamos melhorar a experiência do usuário. Agradecemos imensamente à sugestão do conselheiro e a levaremos em consideração ao tratarmos das orientações de navegação para os casos excepcionais.*

## 15.2 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 Divisão. A

seguir será feita a análise de cada uma dessas enquetes evidenciando os serviços a que se referem.

### 15.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional"

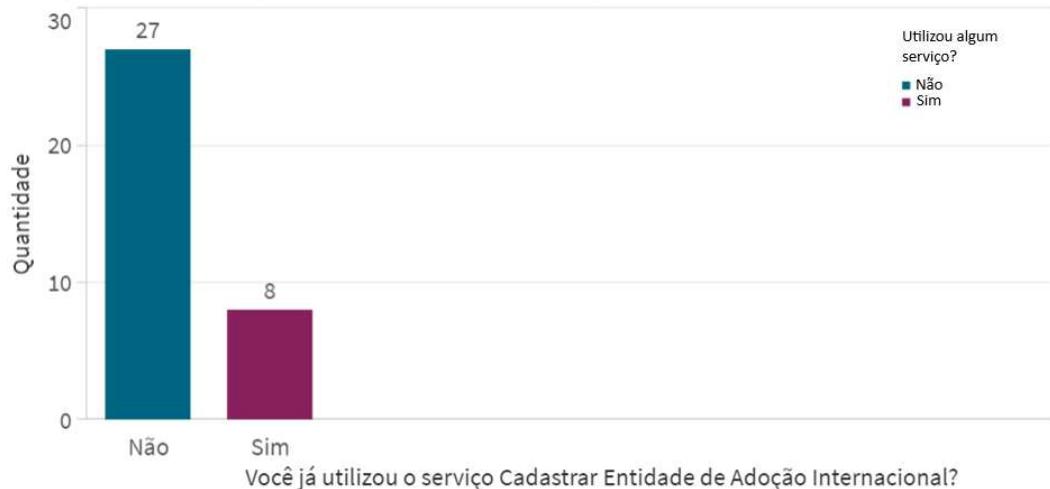
Refere-se ao serviço:

- Cadastrar entidade de Adoção Internacional.

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

- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço Cadastrar Entidade de Adoção Internacional?**
  - Gráfico

**Você já utilizou o serviço Cadastrar Entidade de Adoção Internacional?**



No gráfico acima nota-se que do total de **35** respostas computadas, **27** foram de pessoas que não utilizaram esse serviço disponibilizado pela DPAS e **8** utilizaram.

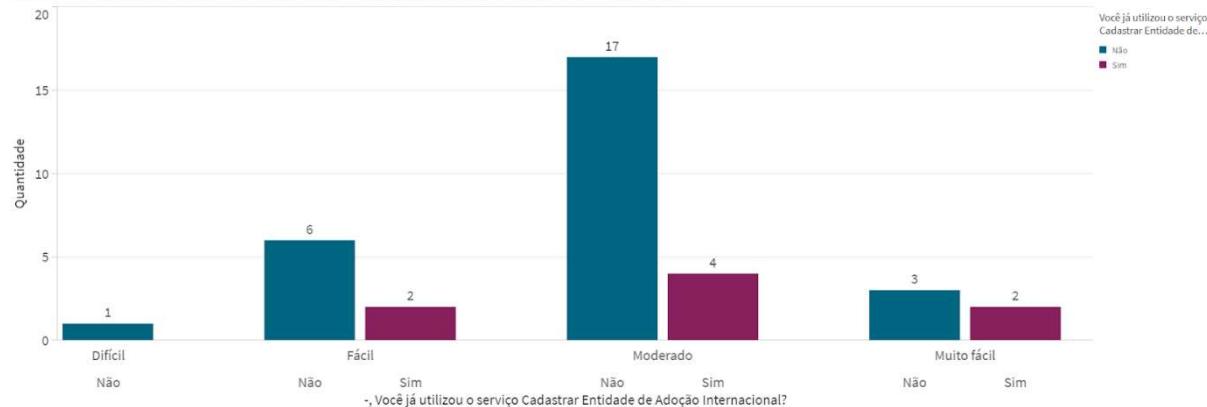
Observa-se que aproximadamente **23%** das respostas foram de conselheiros que utilizaram o serviço, e aproximadamente **77%** dos conselheiros que responderam à enquete não utilizaram.

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



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?



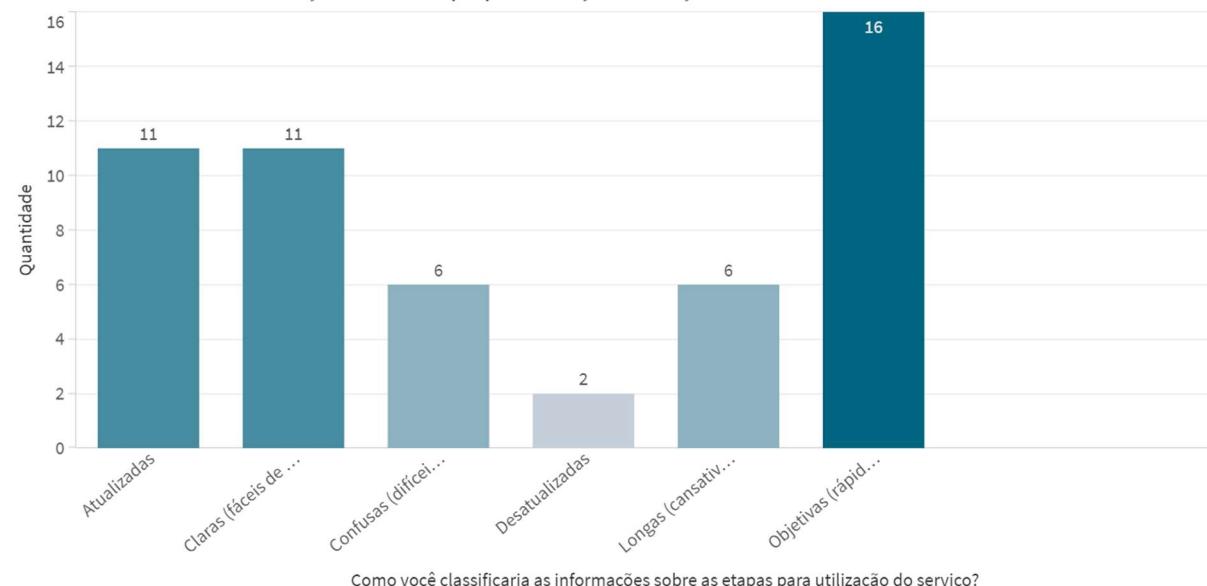
Nota-se que a maioria das respostas se concentra no “Moderado” e “Fácil”, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

Entretanto, é importante ressaltar que, apesar de a maioria das respostas ter sido assinalada com o nível de dificuldade "Moderado", essa maioria foi respondida por pessoas que não utilizaram o serviço. Dessa totalidade de 21 respostas, 17 delas foram de pessoas que não utilizaram o serviço.

Em relação à resposta classificada como "Difícil", nota-se que foi respondida por 1 Conselheiro que não utilizou nenhum serviço da unidade.

- **Pergunta 3 ⇒ 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?

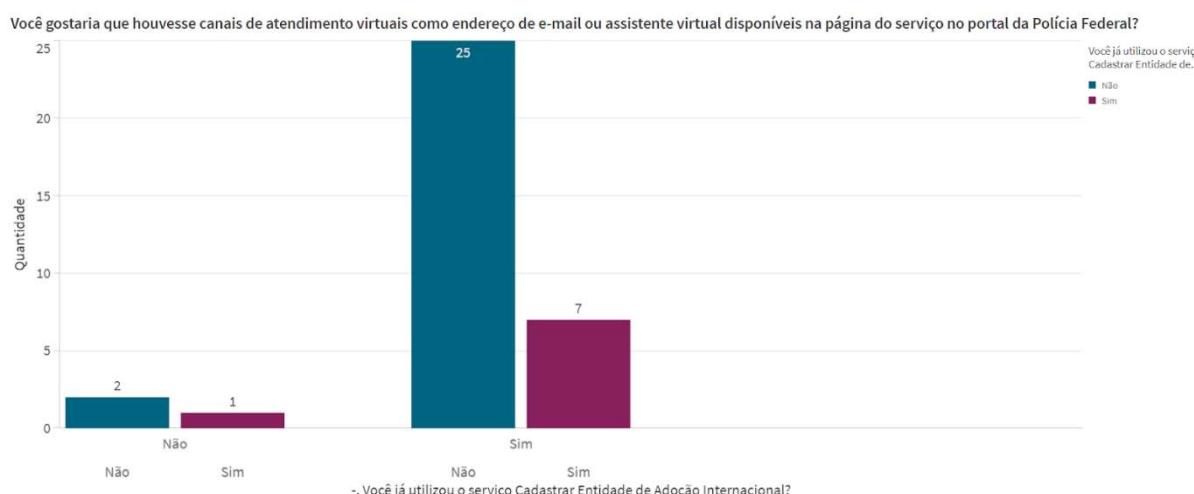


Neste gráfico, nota-se um total de 52 itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que 38 respostas

(aproximadamente 73%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “**Claras (fáceis de entender)**”, “**Objetivas (rápidas e práticas)**” e “**Atualizadas**”.

Todavia, **14** respostas (aproximadamente 27%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens “**Confusas (difícies 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 4 ⇒ Você gostaria que houvesse canais de atendimento virtuais como endereço de e-mail ou assistente virtual disponíveis na página do serviço no portal da Polícia Federal?**
  - Gráfico



Neste gráfico, nota-se que **32** Conselheiros (aproximadamente 91%) acreditam que a disponibilização de canais de atendimento virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

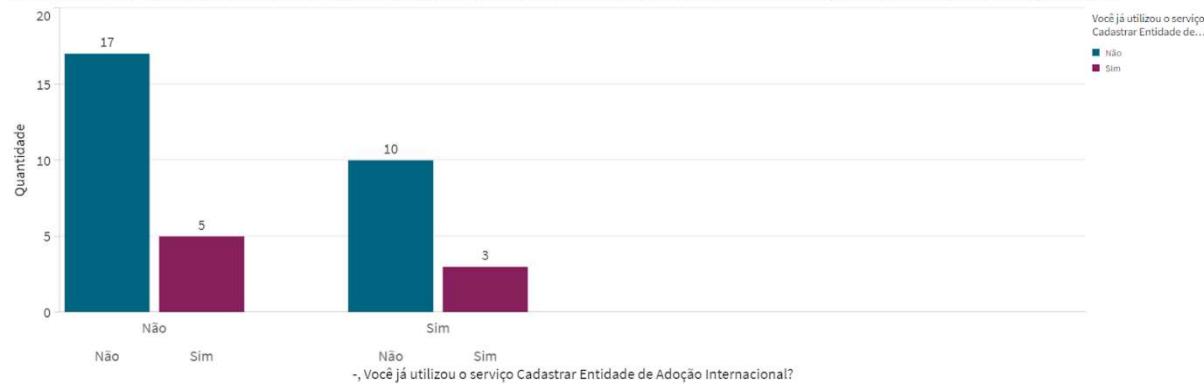
É possível constatar, também, que **25** desses Conselheiros (aproximadamente 78%) os quais acreditam que a disponibilização de canais de atendimento virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, não utilizaram nenhum serviço da unidade.

- **Pergunta 5 ⇒ Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações) apresentou alguma falha?**
  - Gráfico



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

Durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações) apresentou alguma falha?



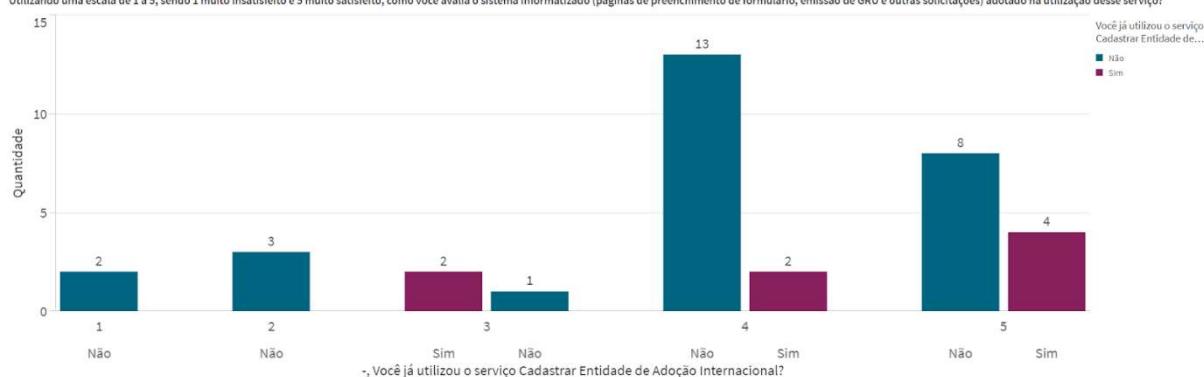
Nesta pergunta, nota-se que cerca de **13** usuários (aproximadamente 37%) dos responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço, o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações) apresentou alguma falha, sendo que **22** (aproximadamente 63%) responderam “**Não**”.

Desses **13** que responderam “**Sim**”, **10** não utilizaram serviços da unidade, enquanto o restante utilizou o serviço prestado pela unidade.

- **Pergunta 6 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações) 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 (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações) adotado na utilização desse serviço?



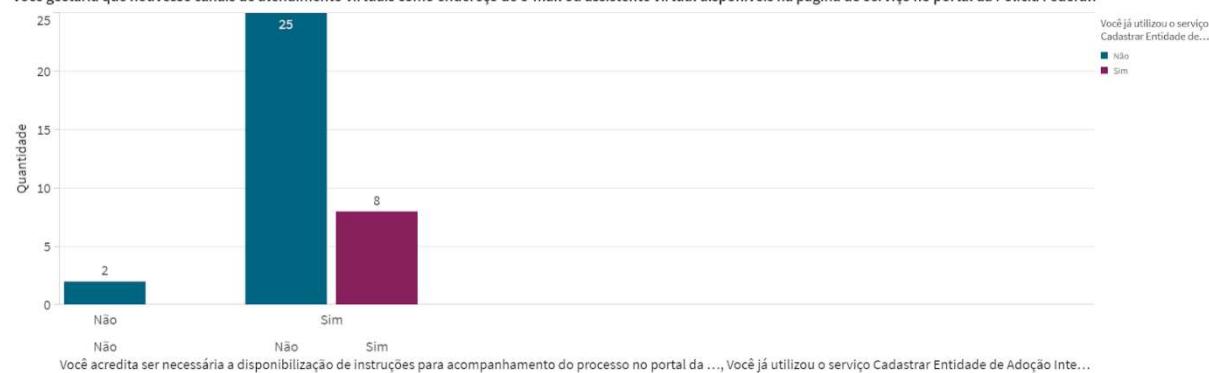
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, respectivamente, com **15** (aproximadamente 43%) e **12** (aproximadamente 34%). Importante frisar que Neutro indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema na utilização do sistema, como ele utilizou e achou intuitivo, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às classificações “**Muito Insatisfeito**” e “**Insatisfeito**”, houve apenas **5** respostas, sendo que **todos** não utilizaram o serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente **14%** do total de conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações).



- **Pergunta 7 ⇒ Você acredita ser necessária a disponibilização de instruções para acompanhamento do processo no portal da Polícia Federal?**
  - Gráfico

Você gostaria que houvesse canais de atendimento virtuais como endereço de e-mail ou assistente virtual disponíveis na página do serviço no portal da Polícia Federal?



Você acredita ser necessária a disponibilização de instruções para acompanhamento do processo no portal da ... , Você já utilizou o serviço Cadastrar Entidade de Adoção Inte...

Neste gráfico, nota-se que **33 Conselheiros** (aproximadamente 94%) acreditam na necessidade de disponibilização de instruções para acompanhamento do processo no Portal da Polícia Federal.

É possível constatar, também, que **25 desses Conselheiros** (aproximadamente 75%), os quais acreditam na necessidade de disponibilização de instruções para acompanhamento do processo no Portal da Polícia Federal, não utilizaram o serviço da unidade.

### **15.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Obter Passaporte"**

Refere-se ao serviço:

- **Obter passaporte.**

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

- **Pergunta 1 ⇒ Você já utilizou o serviço Obter Passaporte?**



○ Gráfico

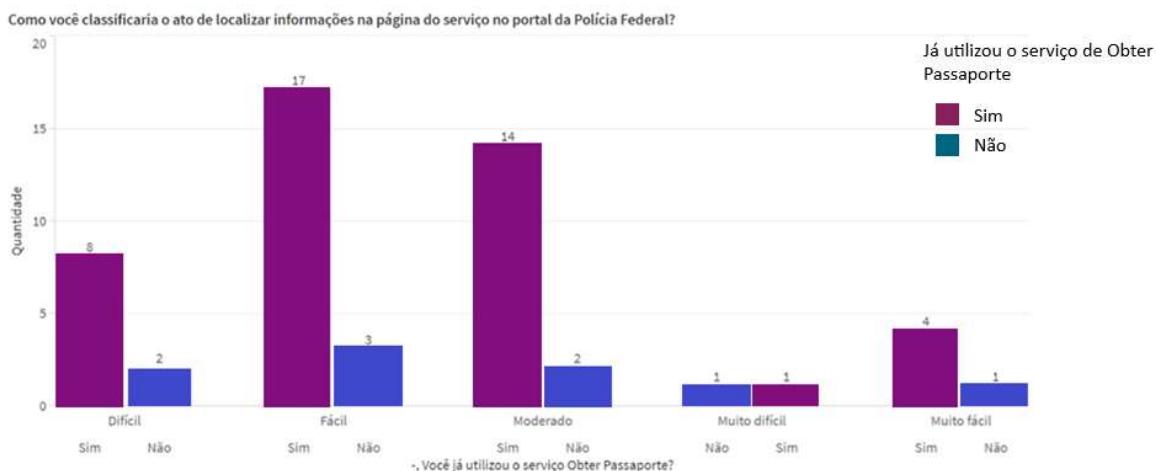
Você já utilizou o serviço Obter Passaporte?



Nessa primeira pergunta, foram observados um total de **53** respostas, sendo que **9** delas são de conselheiros que assinalaram que não utilizaram o serviço listado acima.

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

○ Gráfico



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.

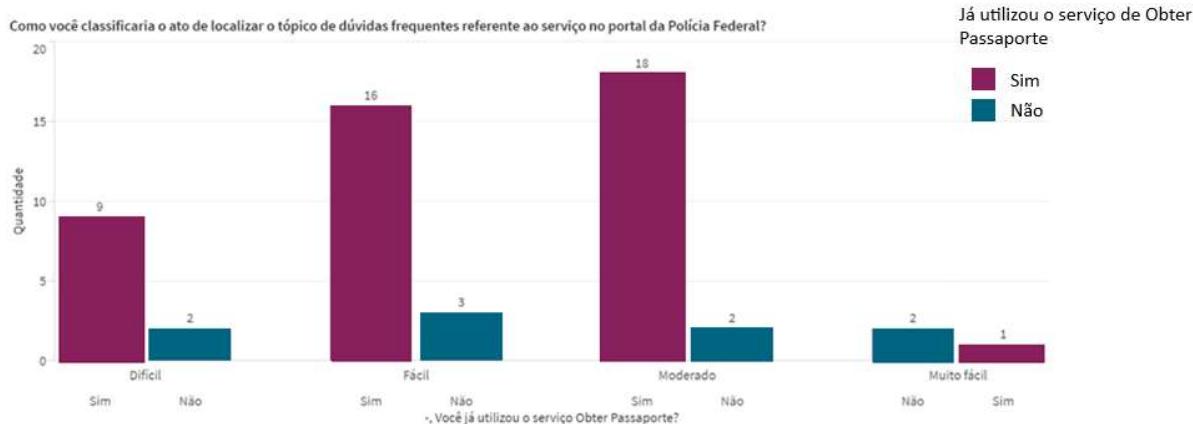
Em relação às **10** respostas classificadas como “Difícil”, nota-se que **2** foram respondidas por Conselheiros que não utilizaram nenhum serviço da unidade, e **8** respostas foram de conselheiros que utilizaram o serviço.

● **Pergunta 3 ⇒ Como você classificaria o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes referente ao serviço no portal da Polícia Federal?**

○ Gráfico



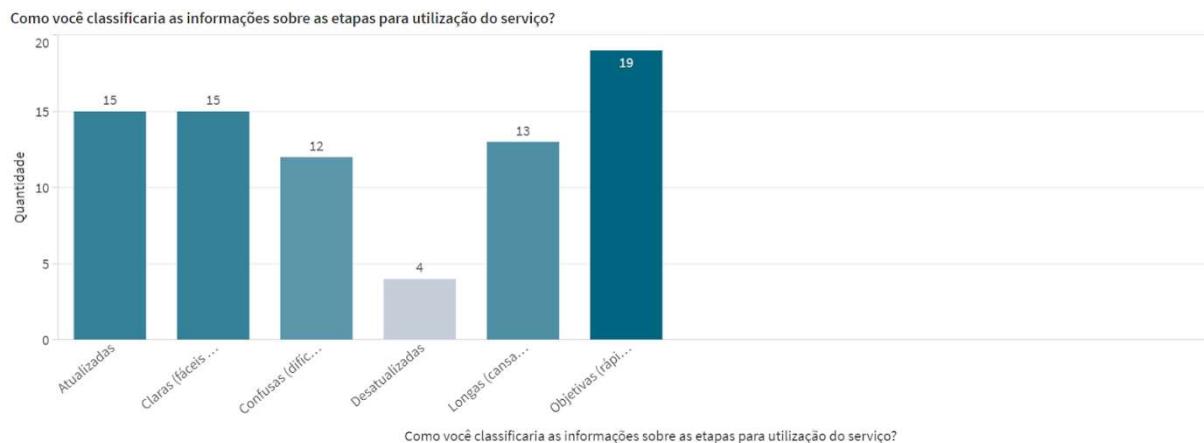
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,



Nesta pergunta pode-se observar que existe uma predominância de respostas nos itens “Moderado” e “Fácil”, juntas com 39 respostas (aproximadamente 73%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota nenhuma resposta como “Muito Difícil”.

Das respostas com o item “Difícil”, nota-se que 2 foram de Conselheiros que nunca utilizaram os serviços da Unidade e 9 respostas de Conselheiros que utilizaram o serviço.

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

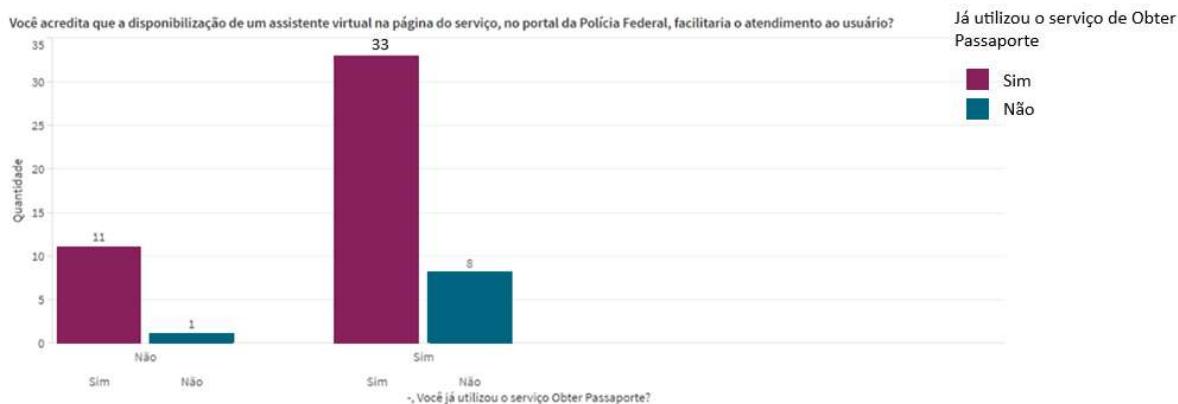


Neste gráfico, nota-se um total de 78 itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nesta questão. Observa-se que 49 respostas (aproximadamente 62%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “Claras (fáceis de entender)”, “Objetivas (rápidas e práticas)” e “Atualizadas”.

Todavia, 29 respostas (aproximadamente 38%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens “Confusas (difícies de entender)”, “Longas (cansativas, não objetivas)” e “Desatualizadas”, um índice expressivo 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



Neste gráfico, nota-se que **41 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.

É possível constatar, também, que **8 desses Conselheiros (aproximadamente 19%)**, 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 (página de preenchimento de formulário, de emissão de GRU, de agendamento, entre outros) apresentou alguma falha?**

- Gráfico

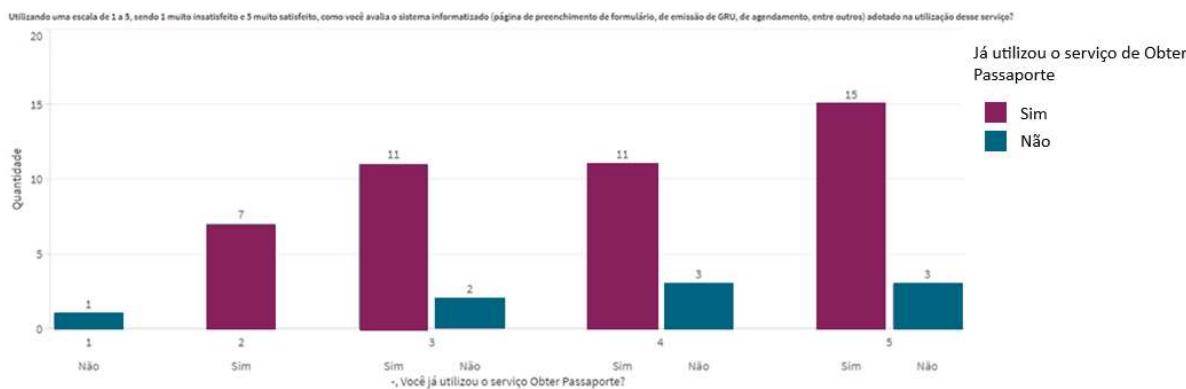


Nesta pergunta, nota-se que **19 usuários (aproximadamente 36%)** responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (página de preenchimento de formulário, de emissão de GRU, de agendamento, entre outros) apresentou alguma falha; e que **34 (aproximadamente 64%)** responderam “**Não**”.

Desses **19** que responderam “Sim”, apenas **1** não utilizou o serviço da 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 preenchimento de formulário, de emissão de GRU, de agendamento, entre outros) adotado na utilização desse serviço?**

- Gráfico

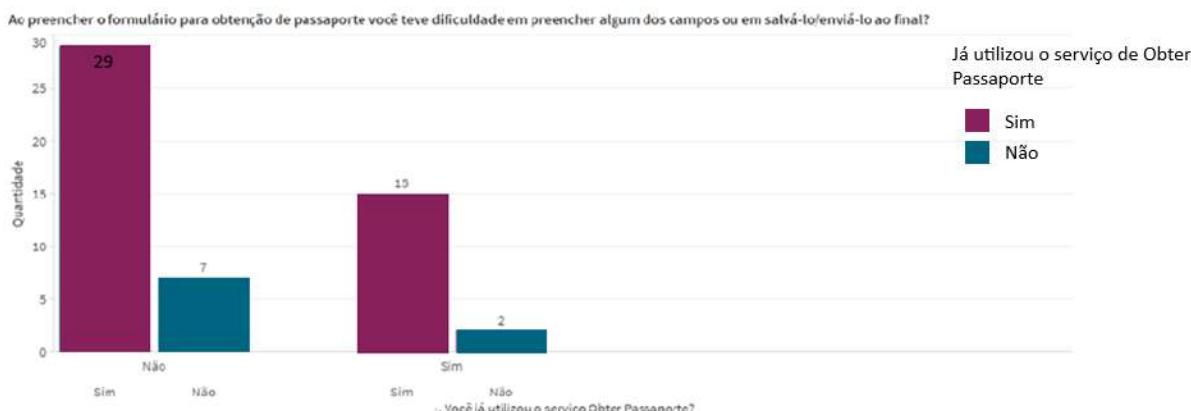


Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas “**Neutro**”, “**Satisffeito**” e “**Muito Satisffeito**”, respectivamente, com **13** (aproximadamente 24%), **14** (aproximadamente 27%) e **18** (aproximadamente 34%). Importante frisar que “**Neutro**” indica tanto que o usuário teve pouco ou 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 Insatisffeito**” e “**Insatisffeito**”, houve apenas **8** respostas, sendo que apenas **1** não utilizou nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente **15%** do total de conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (página de preenchimento de formulário, de emissão de GRU, de agendamento, entre outros).

- **Pergunta 8 ⇒ Ao preencher o formulário para obtenção de passaporte, você teve dificuldade em preencher algum dos campos ou em salvá-lo/enviá-lo ao final?**

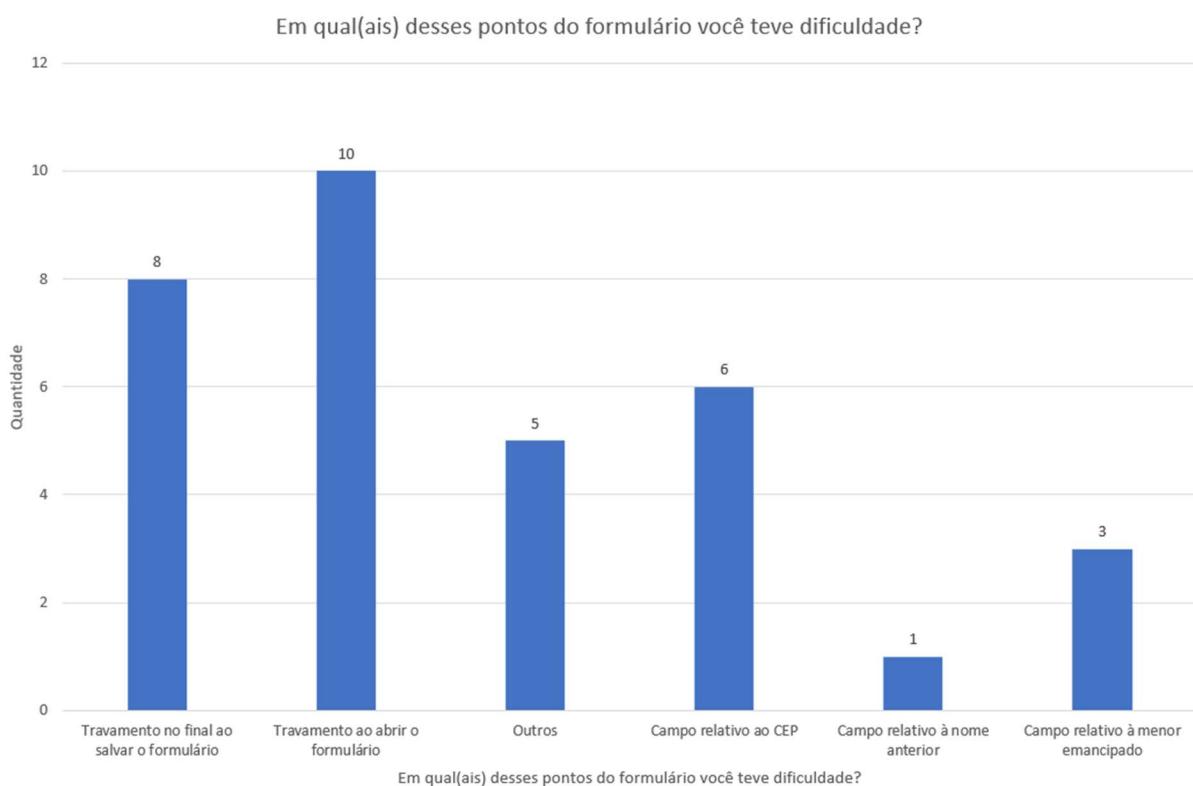
- Gráfico



Neste gráfico, nota-se que cerca de **36** (aproximadamente 68%) dos Conselheiros não consideram o formulário para obtenção de passaporte difícil de preencher e salvá-lo ao final, enquanto **17** (aproximadamente 32%) responderam que houve dificuldade.

Dentre as respostas observadas no gráfico acima, das **36** respostas para “**Não**”, **7** nunca utilizaram o serviço de “Obter Passaporte”. Já para as respostas “**Sim**”, **15** respondentes já usaram o serviço, enquanto **2** não.

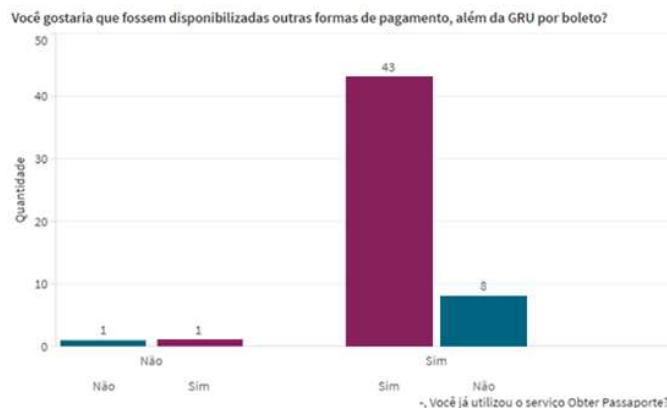
- **Pergunta 9 Em qual(ais) desses pontos do formulário você teve dificuldade?**
  - Gráfico



De forma geral, nota-se uma concentração de respostas nas opções “**Travamento ao abrir o formulário**” e “**Travamento no final ao salvar o formulário**”.

As alternativas foram respondidas de forma relativamente proporcional, sem uma grande discrepância entre elas, são elas: “**Campo relativo ao CEP**”, “**Campo relativo à menor emancipada**”, “**Campo relativo ao nome anterior**” e “**Outros**”

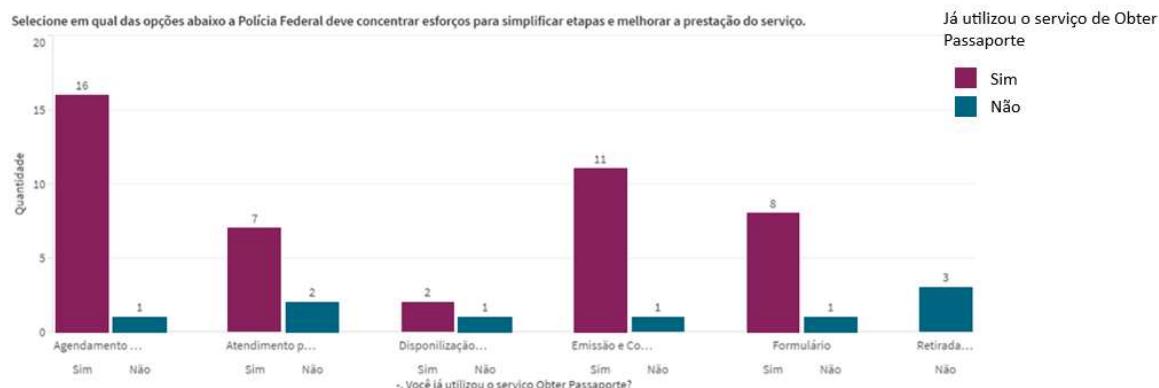
- **Pergunta 10 ⇒ Você gostaria que fossem disponibilizadas outras formas de pagamento, além da GRU por boleto?**
  - Gráfico



Neste gráfico podemos extrair que mais de **51** (aproximadamente 96%) dos respondentes gostaria que fossem disponibilizadas outras formas de pagamento, além da GRU por boleto e o restante **2** (aproximadamente 4%), não.

Dentre as **43** respostas para “**Sim**”, apenas **8** nunca usaram o serviço. E para “**Não**”, **1** conselheiro nunca fez o uso.

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



Com relação à pergunta e aos dados obtidos no gráfico acima, percebe-se que **17** (aproximadamente 32%) aconselham a Polícia Federal a concentrar esforços em “**Agendamento de atendimento**”. Além disso, **12** (aproximadamente 22%) conselheiros preferem os esforços voltados para o “**Emissão e Compensação de GRU**”.

As demais respostas como “**Atendimento presencial**” e “**Formulário**” apresentam **12** (aproximadamente 22%) respostas. Já para “**Disponibilização de informações**”, verificam-se **3** (aproximadamente 5%) votos.

## 15.3 Conclusão

Esse foi panorama das consultas realizadas acerca dos serviços oferecidos pela Divisão de Passaportes-DPAS/CGMIG/DPA/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 que a maioria dos conselheiros avalia positivamente o sistema informatizado (páginas de preenchimento de formulário, emissão de GRU e outras solicitações), e que esse sistema seria beneficiado com a disponibilização de um assistente virtual.

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.