



16. Anexo VII - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Registro Migratório - DRM/CGMIG/DPA/PF - 2021/2023

16.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

16.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

De acordo com a Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que foram feitas 2 propostas de melhorias no fórum de melhoria relacionadas aos serviços da Divisão de Registro Migratório-DRM/CGMIG/DPA/PF. Seguem as propostas apresentados por Conselheiros:

a) A primeira proposta teve o seguinte conteúdo:

Título: "Parceria com Entidades Associativas e Consulados para emissão de documentos"

Serviço Relacionado: Realizar Pré-Cadastro Migratório

Texto da Proposta:

A volta dos serviços migratórios da polícia federal nas dependências consulares e de associações de imigrantes. Essa é a melhor maneira de dar mais celeridade ao processo de emissão de documentos aos estrangeiros. Benefícios:

- 1. Descentralização do serviço, pois serão executados nas dependências consulares ou associativas*
- 2. Teria um atendimento personalizado e com pessoas da mesma nacionalidade, o que facilitaria o entendimento dos processos*
- 3. Não geraria gasto extra para a entidade pública, pois os serviços serão feitos por funcionários das entidades*
- 4. Desafogaria os postos da DPF com relação aos atendimentos, visto que hoje não conseguem atender a demanda estrangeira.*
- 5. Aproximaria a relação de confiança com os outros países.*

Observação: Esse serviço já existia antigamente, mas foi descontinuado sem explicação.

Número de apoios: 3

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

A sugestão volta dos serviços não foi acatada, pois desconhecemos os consulados e associações de imigrantes que já prestaram serviços migratórios da Polícia Federal ou com a participação de policiais federais.

Como alternativa, esclarece-se que existe a possibilidade entidades interessadas prestarem orientação e auxílio a migrantes, com o propósito de facilitar o processo de documentação, o que depende muito mais da disposição dessas entidades e do contato com a unidade de atendimento da sua região. Já



existe modelos de documentos para formalizar acordos de cooperação, pois podem ser ajustados informalmente com a unidade de atendimento.

b) Já o conteúdo da segunda proposta foi:

Título: "Criar no site opção de reclamação direta para estrangeiro possa relacionar problemas com documentação".

Serviço Relacionado: Obter autorização de Residência.

Texto da Proposta:

Criação de uma opção no site da PF com opção ao estrangeiro relacionar problemas causados com as documentações que são exigidas por lei e aquelas exigidas na hora do atendimento com terceirizados. Problemas são diversos desde comprovantes de endereços a documentos exigidos pelos terceirizados e não listados em lei. Assim, os agentes públicos poderão modificar e ensinar os terceirizados como realmente devem agir.

Número de apoios: 0

A DRM/CGMIG/DPA/PF acatou a proposta sob os seguintes argumentos, informando que o campo já existe:

Em atenção à sugestão, embora não tenha havido apoios expressos, identificamos que na página inicial de cada serviço já existe um campo de denúncia, reclamação, elogio ou sugestão do FALA.BR (ex: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-de-residencia-e-carteira-de-registro-migratorio>) e na descrição de cada serviço, na aba de "Outras informações", já existe a possibilidade de comunicação direta com a unidade de atendimento, por meio de link que direciona para todas as unidades:

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- Horários e peculiaridades de atendimento nas unidades PF:

No caso de dúvidas relativas à particularidades locais das unidades de atendimento, tais como: dias e horário de funcionamento da unidade, necessidade ou não de agendamento prévio, dentre outras, consulte uma [unidade da Polícia Federal](#).

[Para mais informações clique aqui](#)

Este é um serviço do(a) [Polícia Federal](#). Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões favor contactá-lo.

Assim, deduzimos que o acesso não estava visível para o usuário que fez a sugestão, e por isso entendemos que seria melhor reiterar a possibilidade de contato em outros locais do site.



Como ele se referiu a problema com a documentação, incluímos um link direcionando para o contato com as unidades ao final de cada checklist de documentos, da seguinte forma:

- Legislação específica: Decreto nº 6.975, de 7 de outubro de 2009.
- Para mais informações, verifique [Dúvidas Frequentes](#).
- Se as dúvidas persistirem, consulte a [unidade da Polícia Federal da sua região](#).

16.2 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 DRM/CGMIG/DPA/PF foi formada apenas uma consulta e a seguir será feita a análise dessa consulta única, que diz respeito aos seguintes serviços:

- Obter Autorização de Residência;
- Obter Documento Provisório de Registro Nacional Migratório;
- Registrar-se como Estrangeiro no Brasil;
- Solicitar 2ª via de Carteira de Registro Nacional Migratório; e
- Substituir Carteira de Registro Nacional Migratório.

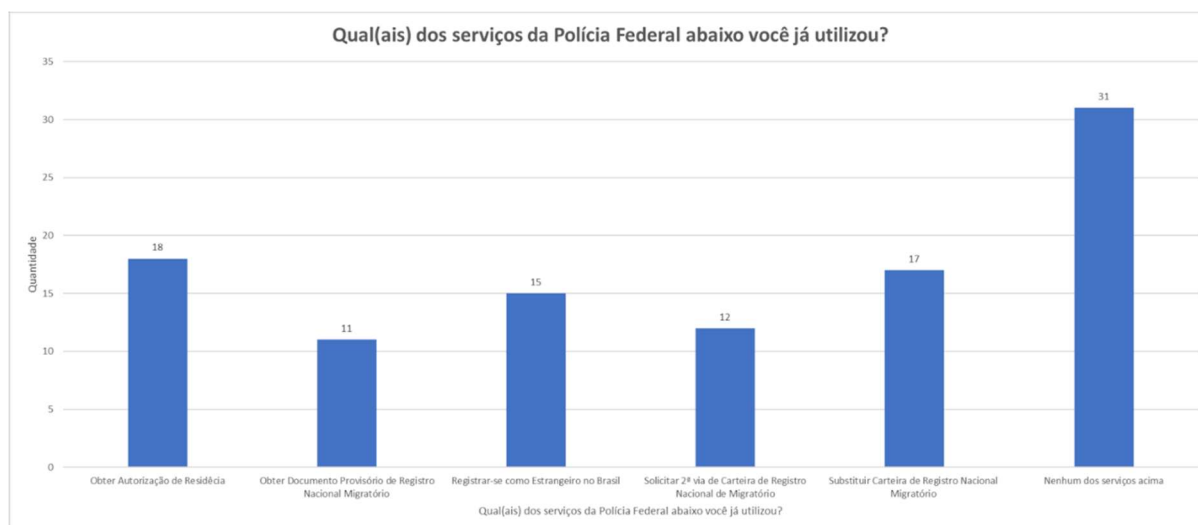
16.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1"

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



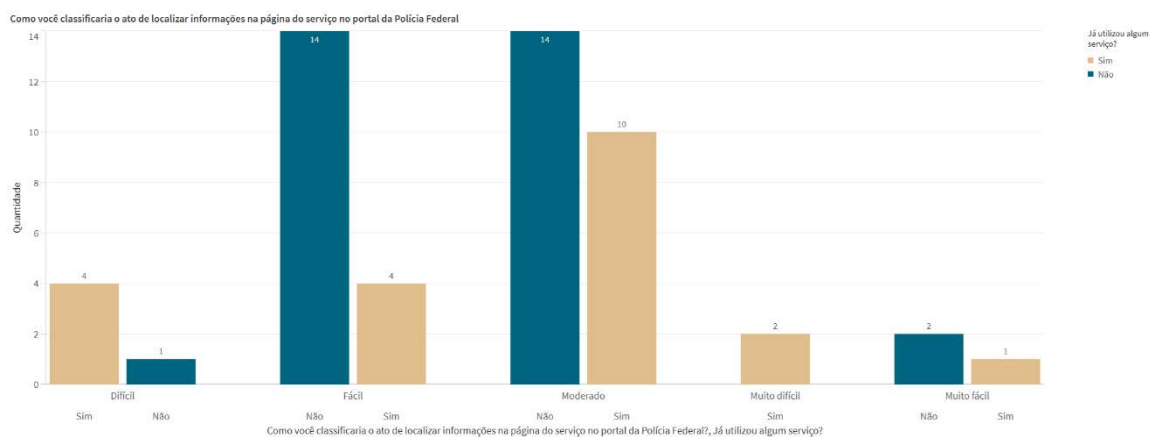
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,



Ressalta-se que uma pessoa pode marcar mais de uma alternativa na sua resposta, caso já tenha utilizado mais de um serviço.

Essa consulta obteve um total de **52** respostas, sendo que **31** dos respondentes marcaram nunca ter utilizado algum dos serviços listados. Assim, cerca de **21** (DRM/CGMIG/DPA/PF 40%) são de conselheiros que declararam ter utilizado ao menos um dos serviços.

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



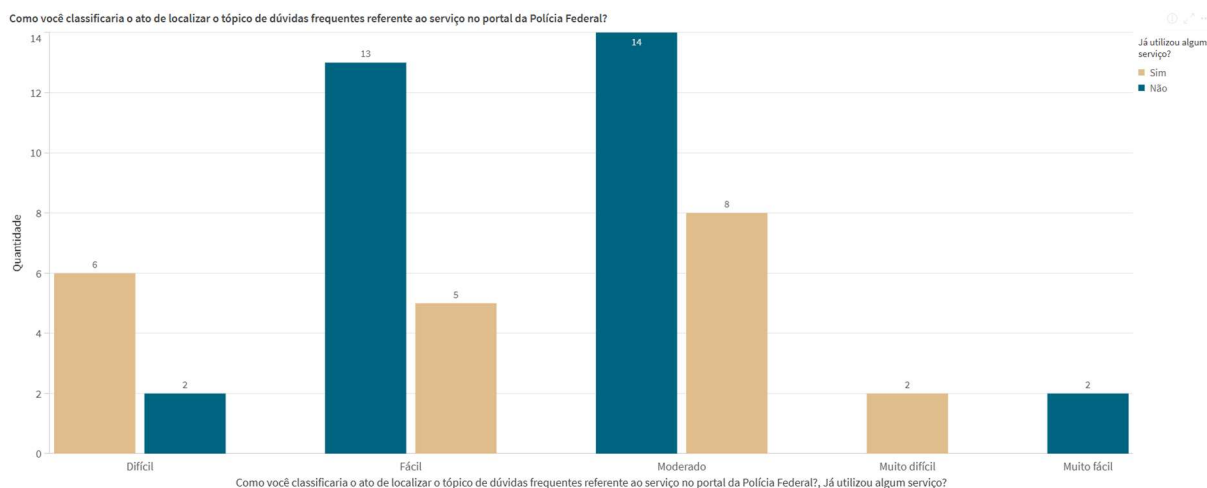
Nota-se que a maioria das respostas se concentram no **“Moderado”** e **“Fácil”**, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

Entretanto, é importante ressaltar que, apesar de a maioria das respostas ter sido assinalada com o nível de dificuldade **“Moderado”**, a maioria delas foi respondida por pessoas que não utilizaram o serviço. Isso significa que, das **24** respostas dos usuários obtidas, **14** deles não utilizaram o serviço.



Em relação as 7 respostas classificadas como “**Muito Difícil**” e “**Difícil**”, apenas 1 foi respondida por um Conselheiro que não utilizou nenhum serviço da unidade, e as 6 respostas restantes foram de Conselheiros que utilizaram os serviços da DRM.

- **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 42 respostas (aproximadamente 81%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota apenas 2 respostas como “**Muito Difícil**”.

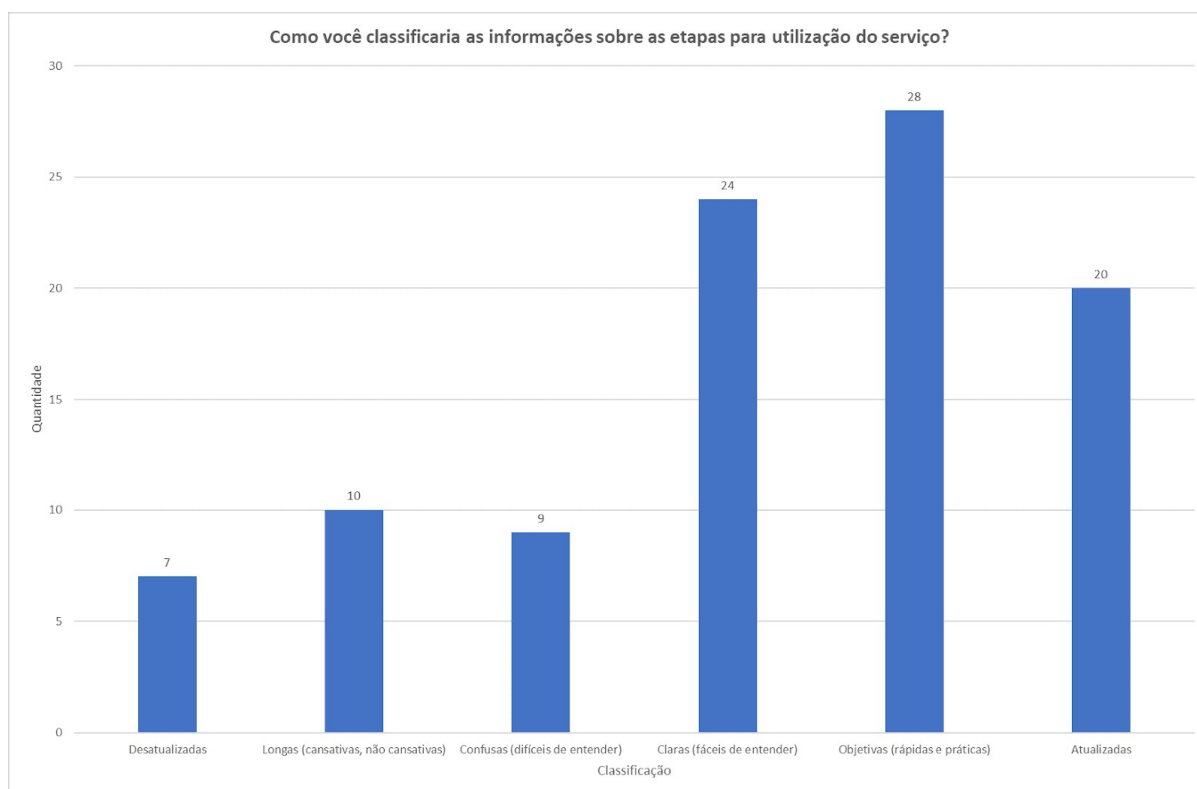
Das respostas como “**Difícil**”, 2 foram de Conselheiros que nunca utilizaram os serviços da Unidade e 6 respostas de Conselheiros que utilizaram os serviços da DRM.

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

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



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



Neste gráfico, nota-se um total de **98** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nesta questão. Observa-se que **72** respostas (aproximadamente **73%**) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens **“Claras (fáceis de entender)”**, **“Objetivas (rápidas e práticas)”** e **“Atualizadas”**.

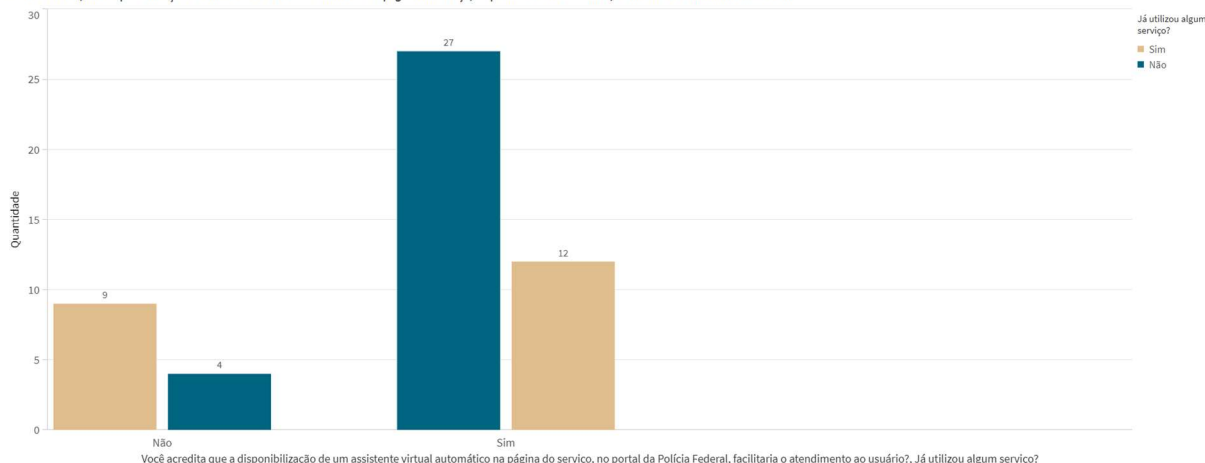
Todavia, **26** respostas (aproximadamente 27%) foram consideradas negativas, levando em consideração os itens **“Confusas (difíceis de entender)”**, **“Longas (cansativas, não objetivas)”** e **“Desatualizadas”**, um índice razoável ao pensar na qualidade das informações sobre as etapas para a utilização dos serviços.

- Pergunta 5 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual automático 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 automático na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?

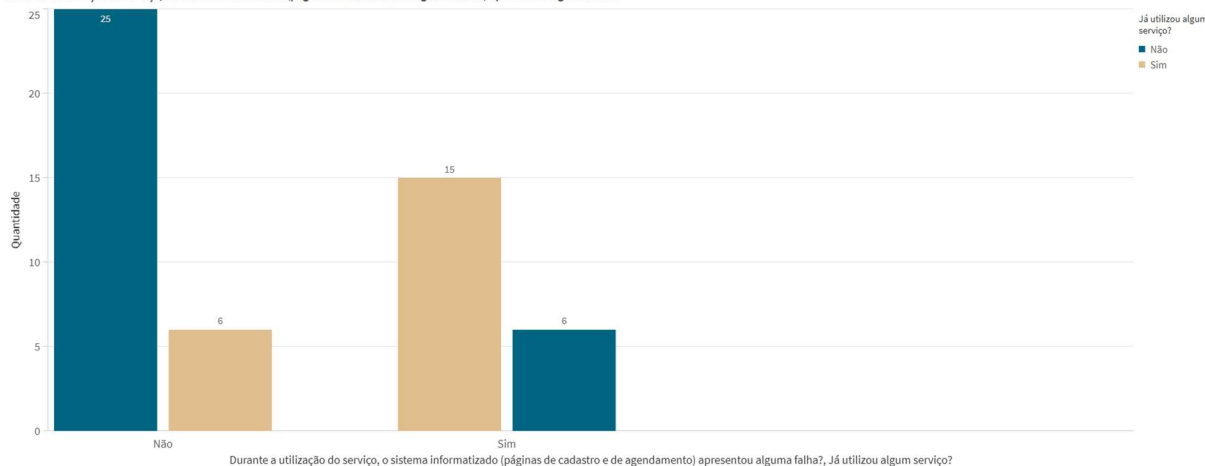


Neste gráfico, nota-se que **39** Conselheiros (aproximadamente **75%**) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

É possível constatar, também, que **27** desses Conselheiros (aproximadamente 69%), 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 (páginas de cadastro e de agendamento) apresentou alguma falha?**
 - Gráfico

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

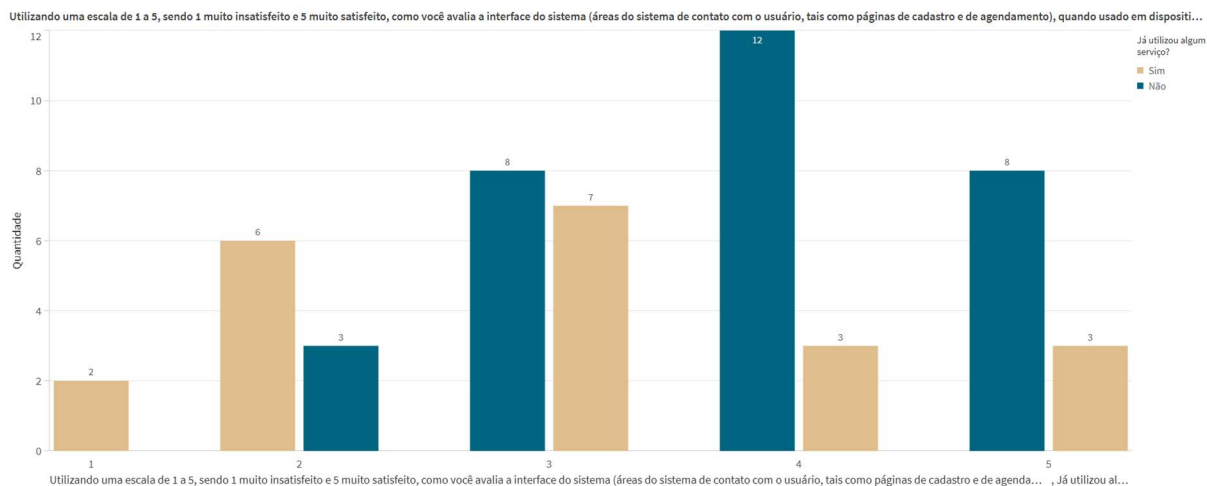


Nesta pergunta, nota-se que **21** usuários (aproximadamente 40%) responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (páginas de cadastro e de agendamento) apresentou alguma falha, e **31** (aproximadamente 60%) responderam “**Não**”.

Desses **21** que responderam “**Sim**”, apenas **6** 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 (páginas de cadastro e de agendamento) adotado na utilização desse serviço?**
 - Gráfico



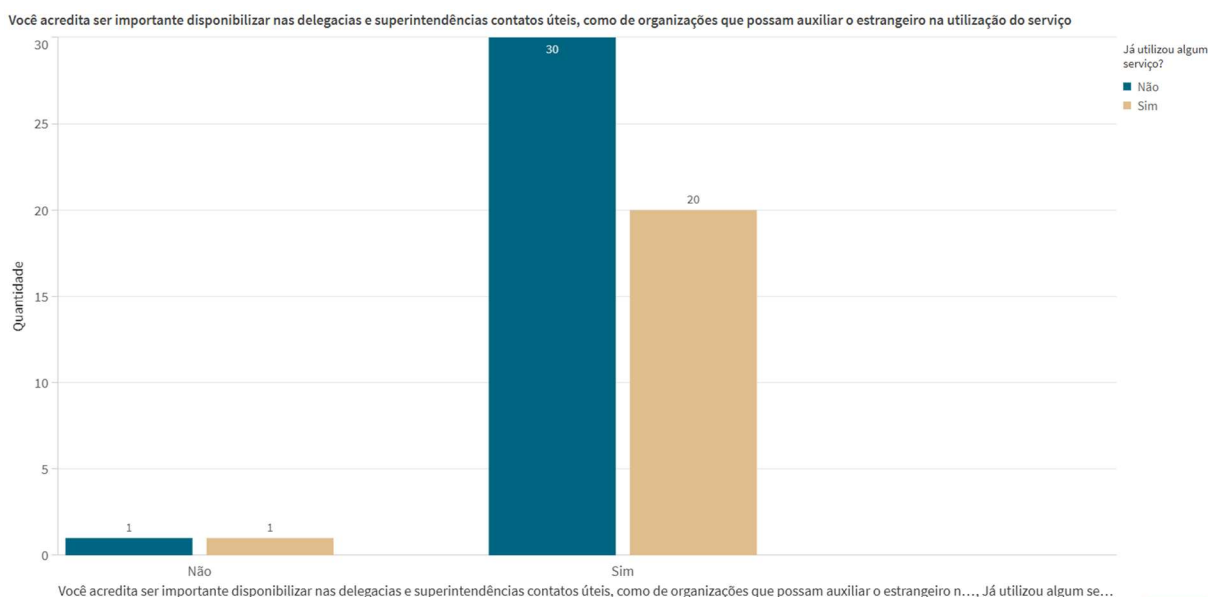
Nesta pergunta, nota-se uma concentração de respostas **“Neutro”**, **“Satisfeito”** e **“Muito Satisfeito”**, respectivamente, com **15** (aproximadamente 28%), **15** (aproximadamente 28%) e **11** (aproximadamente 21%). Importante frisar que **“Neutro”** indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum 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 **11** respostas, sendo que **3** não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente 21% do total de conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (páginas de cadastro e de agendamento).

- **Pergunta 8 ⇒ Você acredita ser importante disponibilizar nas delegacias e superintendências contatos úteis, como de organizações que possam auxiliar o estrangeiro na utilização do serviço?**
 - Gráfico



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

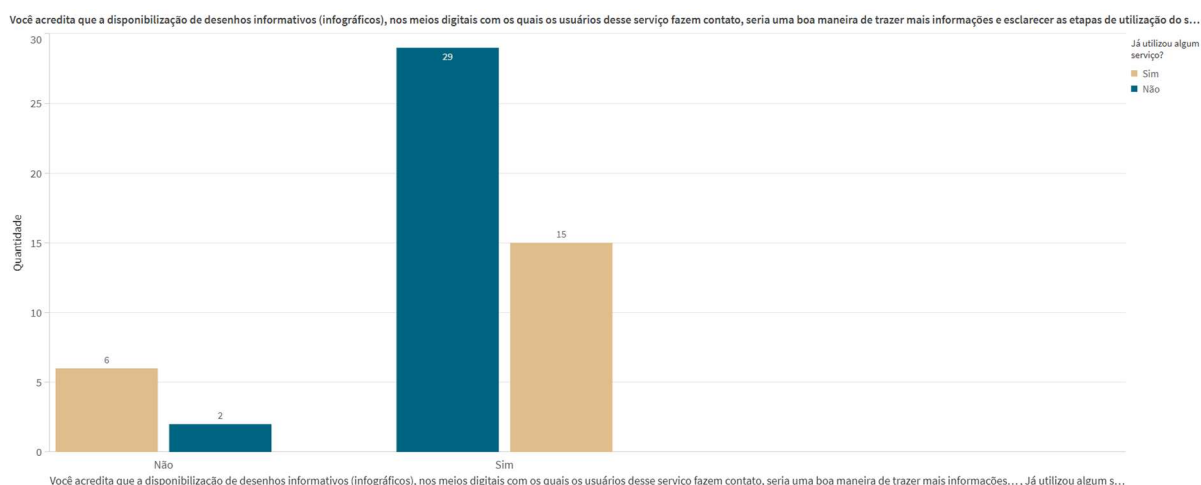


Nesta pergunta, nota-se que **50** (aproximadamente 96%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, seria importante disponibilizar nas delegacias e superintendências contatos úteis, como de organizações que possam auxiliar o estrangeiro na utilização do serviço.

Entretanto, é relevante frisar que dentre os **50**, os quais selecionaram a opção “**Sim**”, **30** (aproximadamente 60%) não utilizaram o serviço da unidade, isto representa a maioria dos usuários.

- **Pergunta 9 ⇒ Você acredita que a disponibilização de desenhos informativos (infográficos), nos meios digitais com os quais os usuários desse serviço fazem contato, seria uma boa maneira de trazer mais informações e esclarecer as etapas de utilização do serviço?**

○ Gráfico



Assim como na pergunta anterior, neste gráfico nota-se grande quantidade de Conselheiros (aproximadamente **83%**) que acreditam que a disponibilização dos recursos citados (infográficos), aos usuários dos serviços em meios digitais, auxiliaria no atendimento

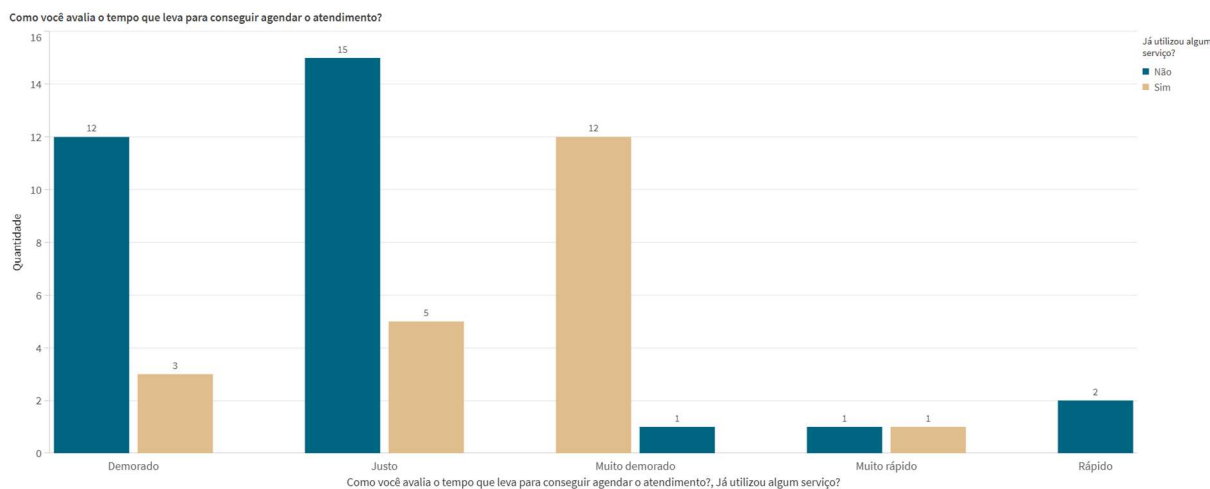


de suas demandas. Por ser um dado com um indicador simples e direto, pode-se inferir que a disponibilização de tais mecanismos de auxílio é positiva e necessária.

Importante ressaltar que das **8** respostas “Não”, **6** foram dadas por conselheiros que declararam ter usado ao menos um dos serviços e as **2** restantes por aqueles que declararam não ter utilizado nenhum dos serviços.

Pergunta 10 ⇒ Como você avalia o tempo que leva para conseguir agendar o atendimento?

- Gráfico/tabela



Nesta pergunta, observa-se uma grande concentração de respostas no item 3, que representa “**Justo**”, o qual foi selecionado por **20** (aproximadamente 38%) Conselheiros, sendo que **15** deles não utilizaram nenhum serviço da unidade.

Houve também um grande índice de respostas nos itens “**Muito Demorado**” e “**Demorado**”. Das **28** (aproximadamente 54%) respostas obtidas, **12** foram selecionadas por usuários que não utilizaram nenhum serviço da unidade em questão.

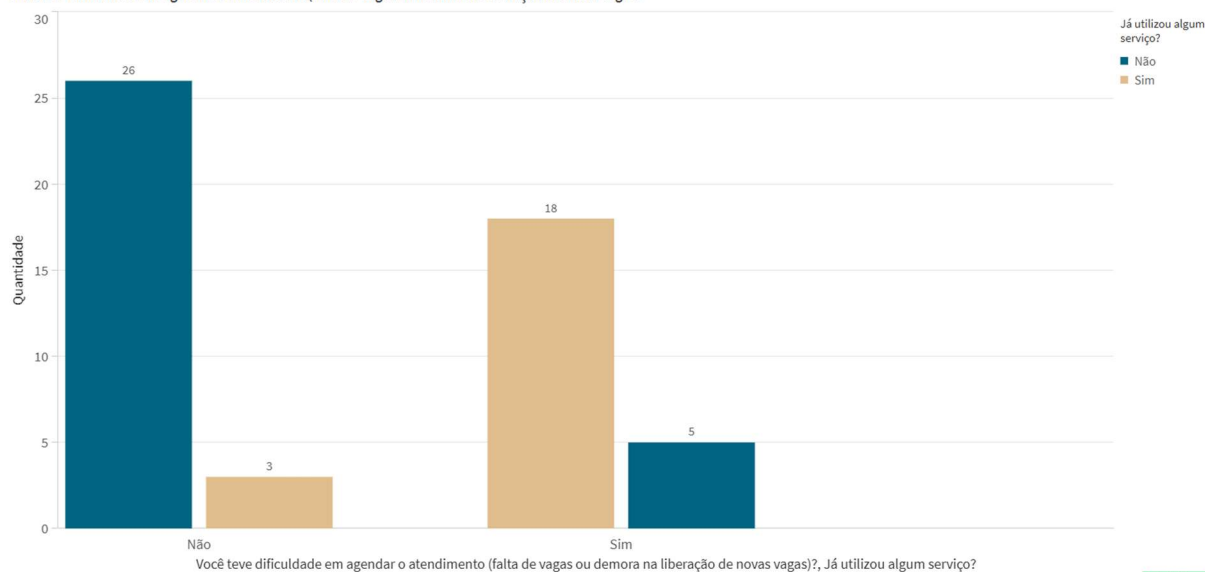
Portanto, vislumbra-se que o tempo transcorrido para o agendamento do serviço apresenta espaço para melhorias.

- **Pergunta 11 ⇒ Você teve dificuldade em agendar o atendimento (falta de vagas ou demora na liberação de novas vagas)?**
 - Gráfico



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

Você teve dificuldade em agendar o atendimento (falta de vagas ou demora na liberação de novas vagas)?



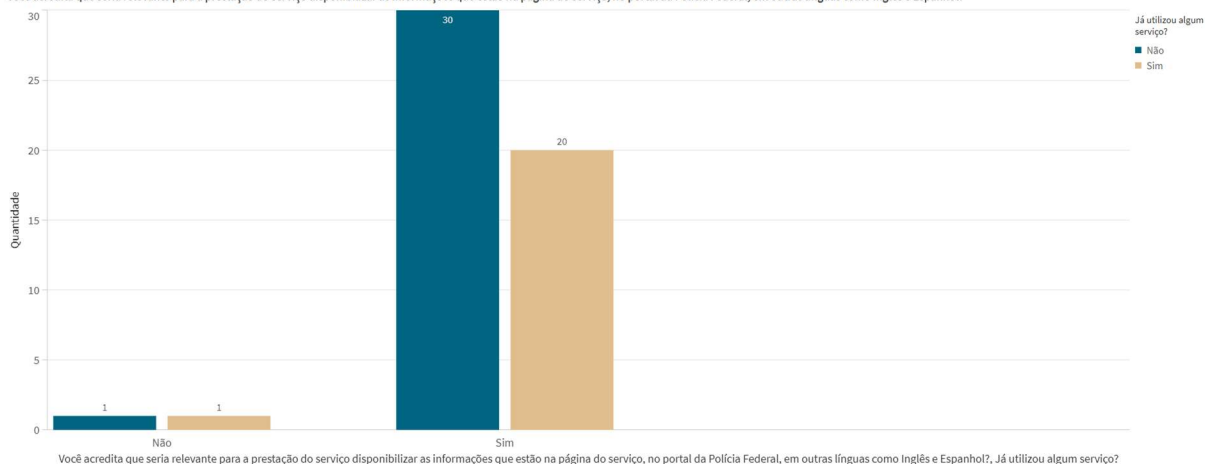
Nota-se que cerca de **23** (aproximadamente 44%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, ou seja, tiveram dificuldades em agendar o atendimento (falta de vagas ou demora na liberação de novas vagas), enquanto **29** (aproximadamente 56%) responderam “**Não**”.

Dessas **23** respostas cadastradas como “**Sim**”, **5** foram de conselheiros que não utilizaram dos serviços. Os demais Conselheiros utilizaram um ou mais serviços da unidade em questão.

- **Pergunta 12 ⇒ Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço os atendentes compreenderem outros idiomas?**

○ Gráfico

Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como Inglês e Espanhol?



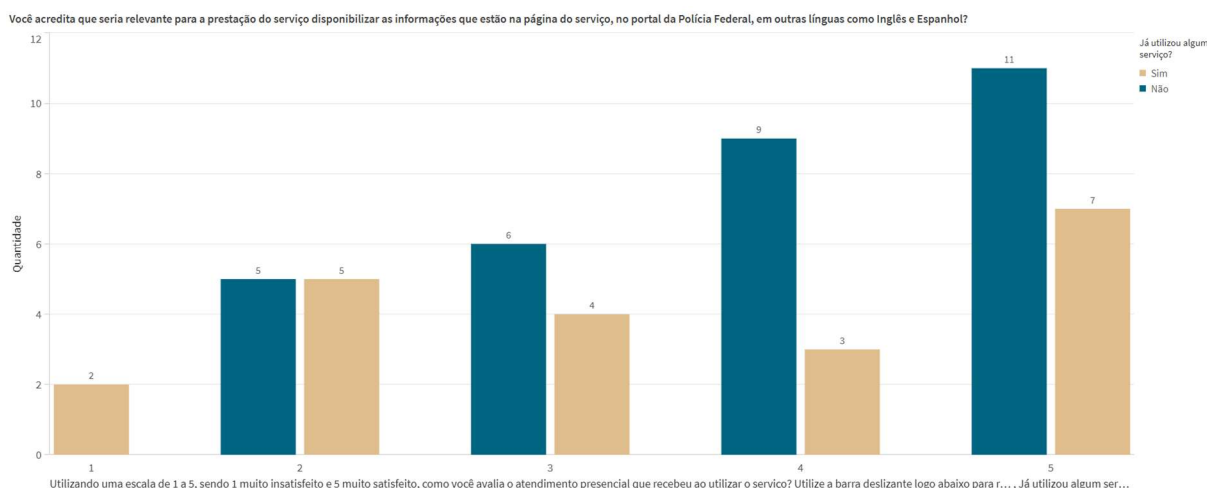
Nesta pergunta, nota-se que **50** (aproximadamente 96%) Conselheiros responderam “**Sim**”, seria relevante para a prestação do serviço os atendentes compreenderem outros idiomas.



Entretanto, é relevante frisar que, dentre os **50**, os quais selecionaram a opção “Sim”, **30** (60%) não utilizaram o serviço da unidade, o que representa a maioria dos usuários.

- **Pergunta 13 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, como você avalia o atendimento presencial que recebeu ao utilizar o serviço?**

○ Gráfico



Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, representados pelos números 4 e 5, respectivamente, com **12** (aproximadamente 23%) e **18** (aproximadamente 35%) votos. Importante frisar que “Neutro” indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema com o tempo decorrido para a conclusão do serviço, como o tempo foi satisfatório, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às respostas “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” representadas pelos números 1 e 2, notam-se **12** respostas, sendo que **5** foram selecionadas por usuários que não utilizaram o serviço. Dessa forma, aproximadamente **23%** do total de Conselheiros classificou como problemático o tempo decorrido para a conclusão do serviço.

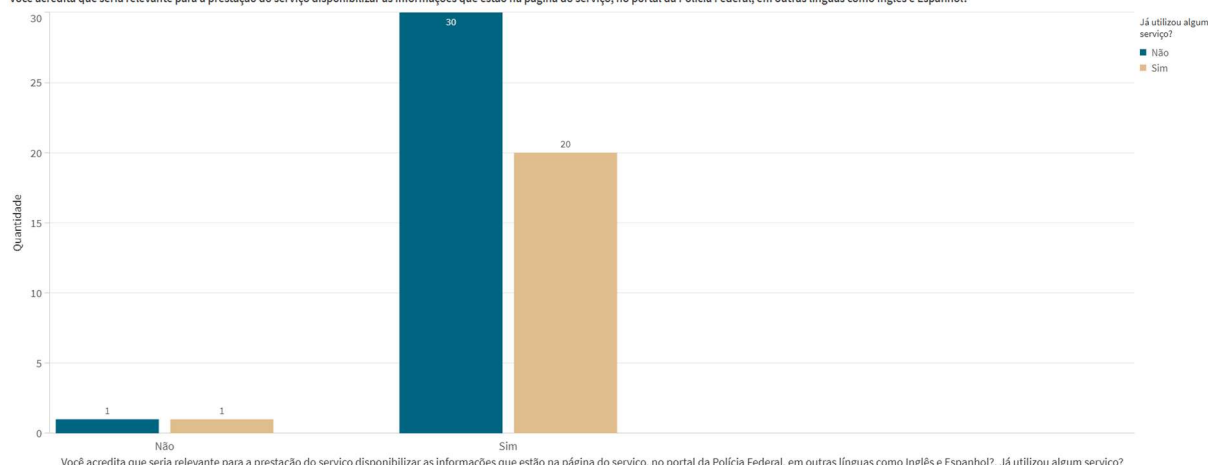
- **Pergunta 14 ⇒ Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como inglês e espanhol?**

○ Gráfico



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

Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como Inglês e Espanhol?



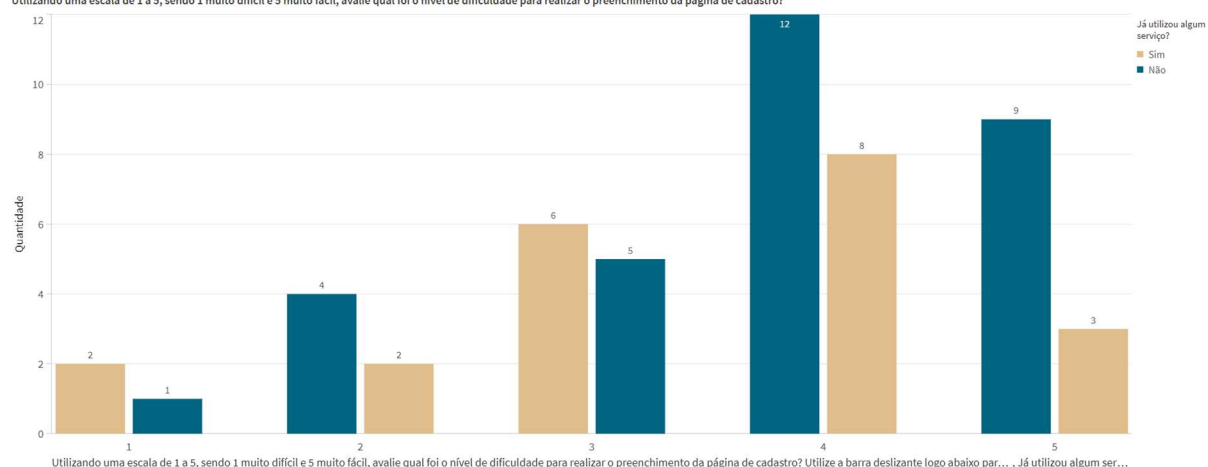
Neste gráfico, nota-se que **50** (aproximadamente **96%**) Conselheiros acreditam que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como inglês e espanhol.

Isso já foi observado na pergunta 12 e ambas abordam uma temática semelhante, podendo se inferir que a criação de um mecanismo de auxílio no portal do serviço é positiva e necessária, levando em consideração que em ambas perguntas os indicadores foram bem claros.

Todavia, é importante ressaltar que dentre os **50** usuários, os quais selecionaram a opção “Sim”, **30** (aproximadamente 60%) não utilizaram o serviço da unidade, o que representa a maioria dos usuários.

- **Pergunta 15 ⇒ Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, avalie qual foi o nível de dificuldade para realizar o preenchimento da página de cadastro?**
 - Gráfico

Utilizando uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, avalie qual foi o nível de dificuldade para realizar o preenchimento da página de cadastro? Utilize a barra deslizante logo abaixo par..., Já utilizou algum ser...



Nesta pergunta, observa-se uma concentração de respostas “Neutro”, “Fácil” e “Muito Fácil” representados pelos números 3, 4 e 5, respectivamente, com 11



(aproximadamente 21%), **20** (aproximadamente 38%) e **12** (aproximadamente 23%). Importante ressaltar que **“Neutro”** indica tanto que o usuário teve pouco ou nenhum problema com o tempo decorrido para a conclusão do serviço, como o tempo foi satisfatório, ou seja, um indicador de neutralidade na estatística.

Em relação às respostas **“Muito Difícil”** e **“Difícil”** representadas pelos números 1 e 2, notam-se **9** respostas, sendo que **5** foram selecionadas por usuários que não utilizaram o serviço. Dessa forma, aproximadamente **17%** do total de Conselheiros classificou como problemático o tempo decorrido para a conclusão do serviço.

16.3 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.

Um indicador bastante importante observado resume-se na criação de alternativas em relação à utilização de outros idiomas no atendimento e no Portal 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.