

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 2^a via de Carteira de Registro Nacional Migratório; e
- Substituir Carteira de Registro Nacional Migratório.

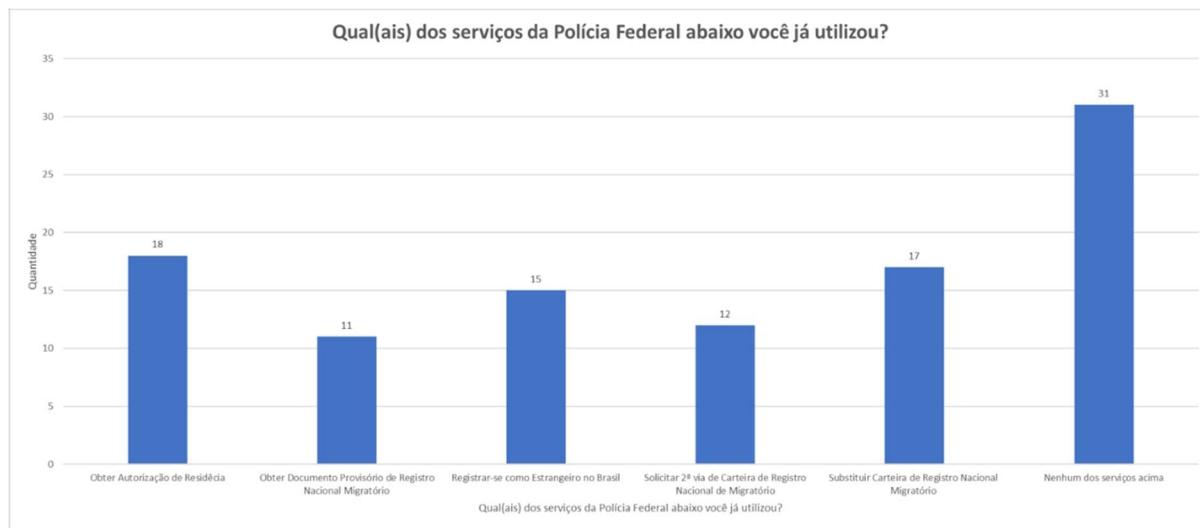
16.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1"

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



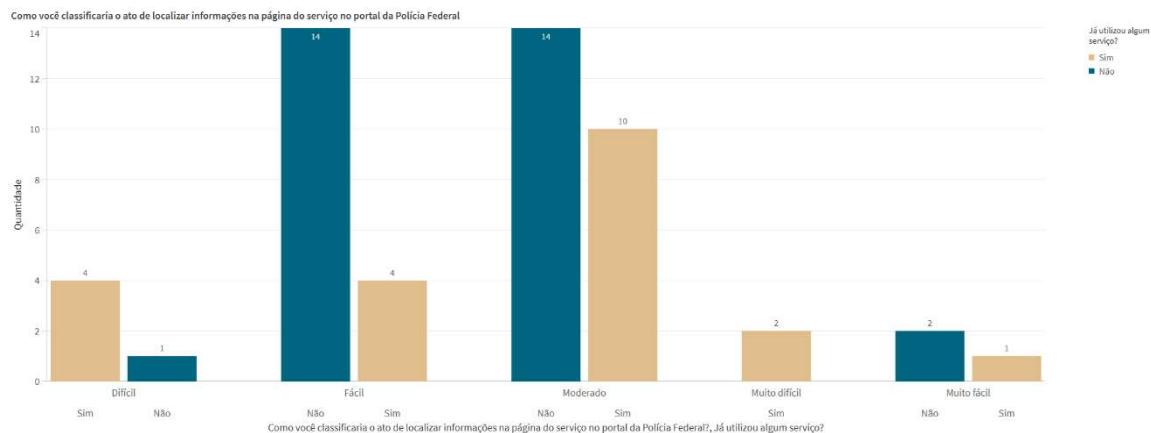
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,



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



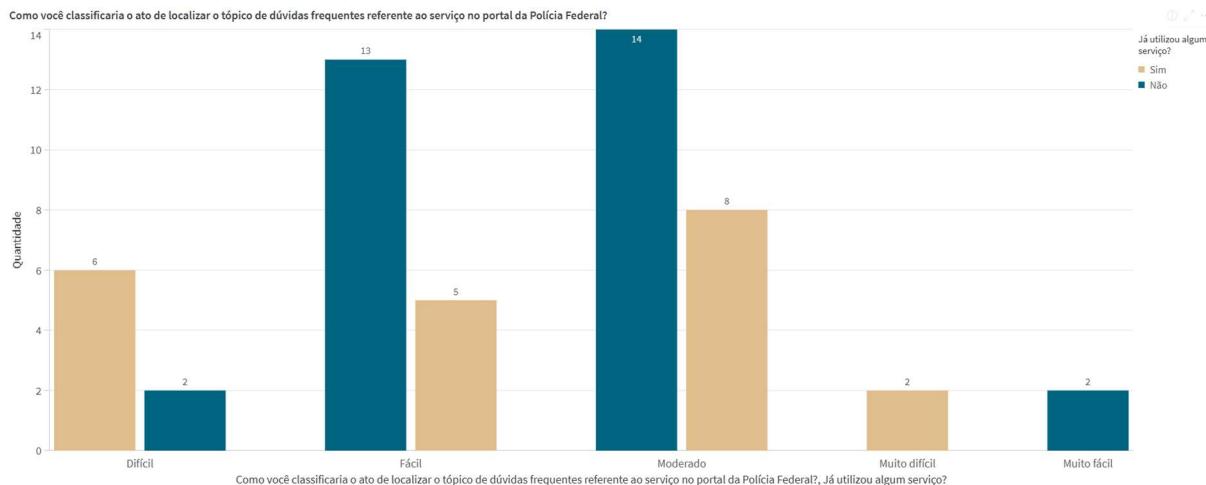
Nota-se que a maioria das respostas se concentram no “**Moderado**” e “**Fácil**”, demonstrando que a página do serviço é intuitiva em relação à localização de informações, ainda que haja a possibilidade de melhorias em busca da excelência.

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

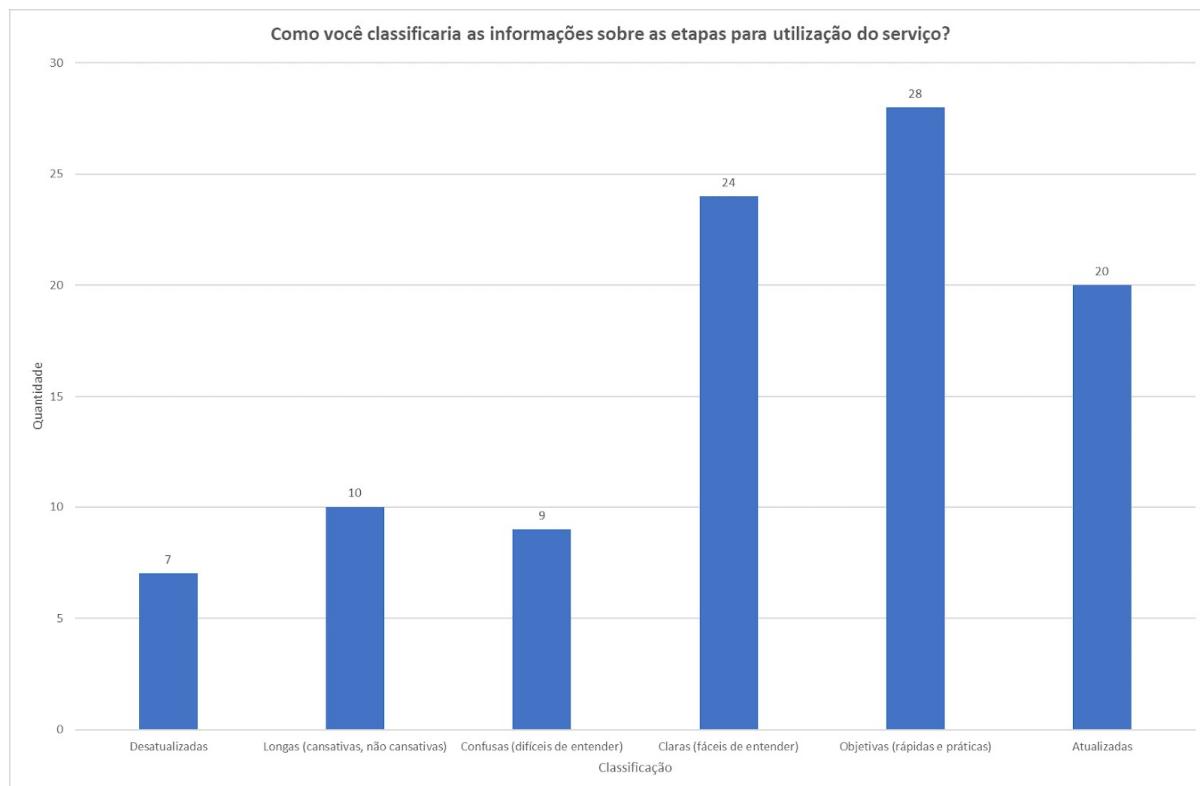


Nesta pergunta pode se observar que existe uma predominância de respostas nos itens “**Moderado**”, “**Fácil**” e “**Muito Fácil**” juntas com **42** respostas (aproximadamente 81%), indicando que o ato de localizar o tópico de dúvidas frequentes é intuitivo, principalmente quando se nota apenas **2** 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



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 (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.

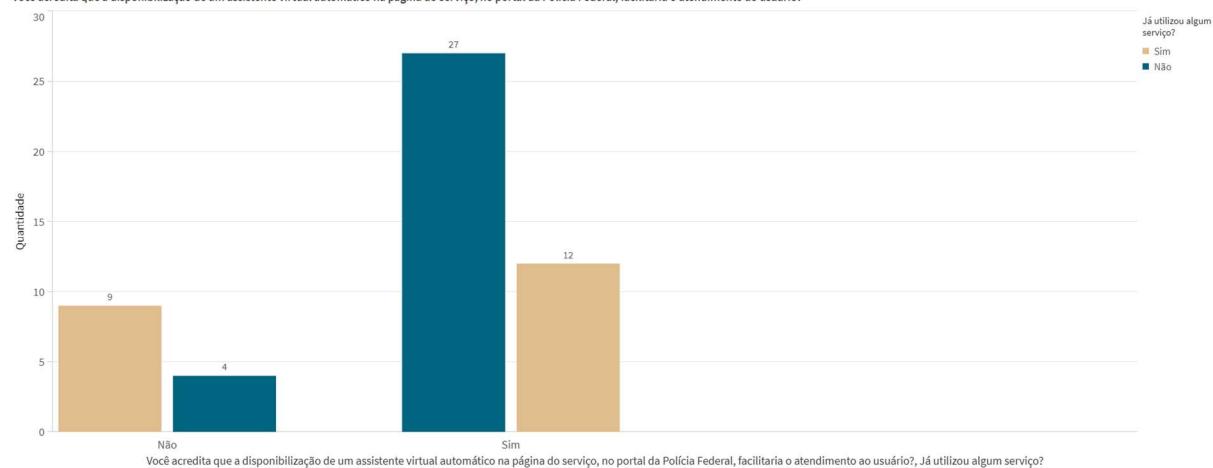
- **Pergunta 5 ⇒ Você acredita que a disponibilização de um assistente virtual automático na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**

- 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?

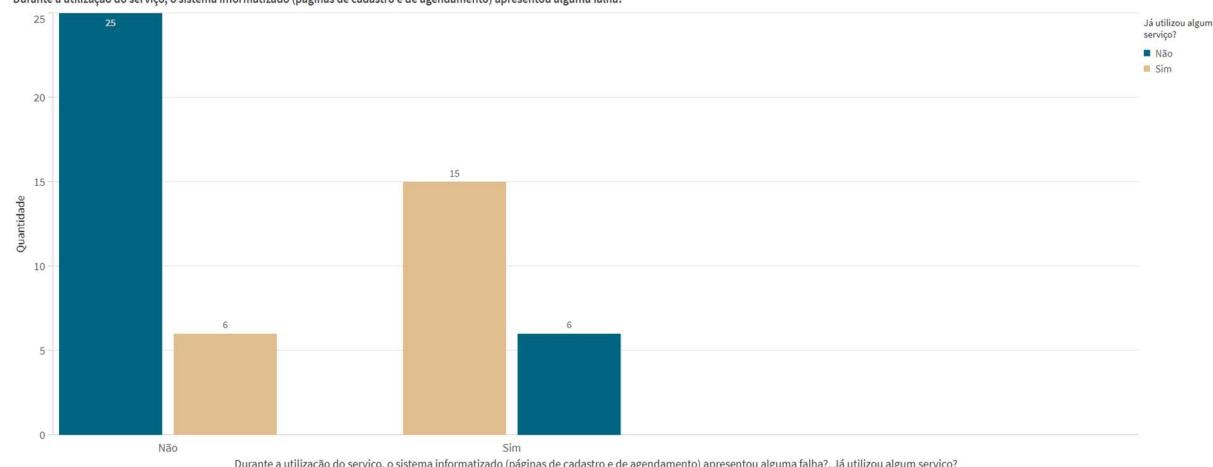


Neste gráfico, nota-se que **39** Conselheiros (aproximadamente **75%**) acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço no Portal da Polícia Federal.

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?

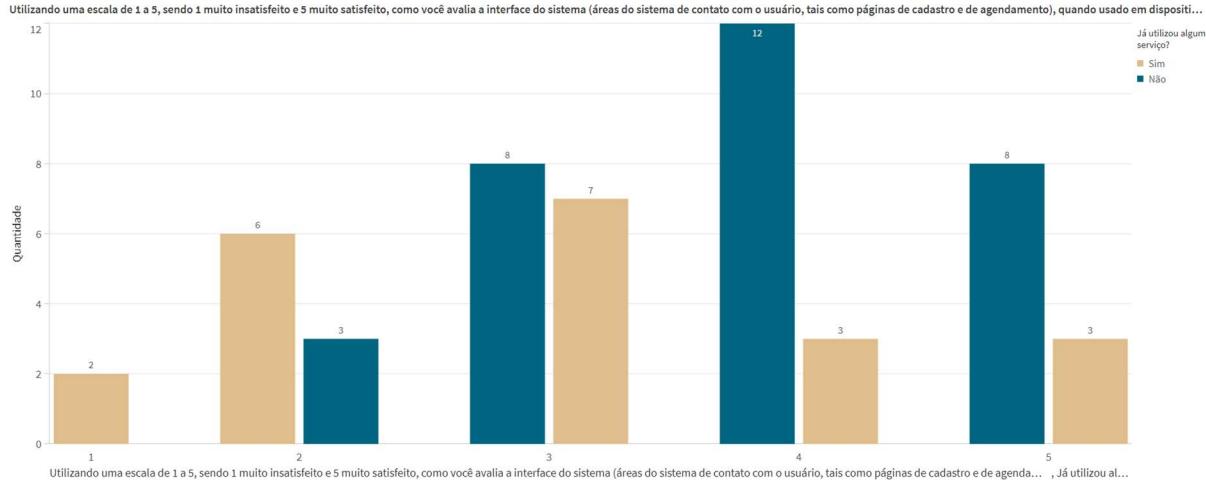


Nesta pergunta, nota-se que **21** usuários (aproximadamente **40%**) responderam “**Sim**”, durante a utilização do serviço o sistema informatizado (páginas de cadastro e de agendamento) apresentou alguma falha, e **31** (aproximadamente **60%**) responderam “**Não**”.

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**”, “**Satisffeito**” e “**Muito Satisffeito**”, 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.

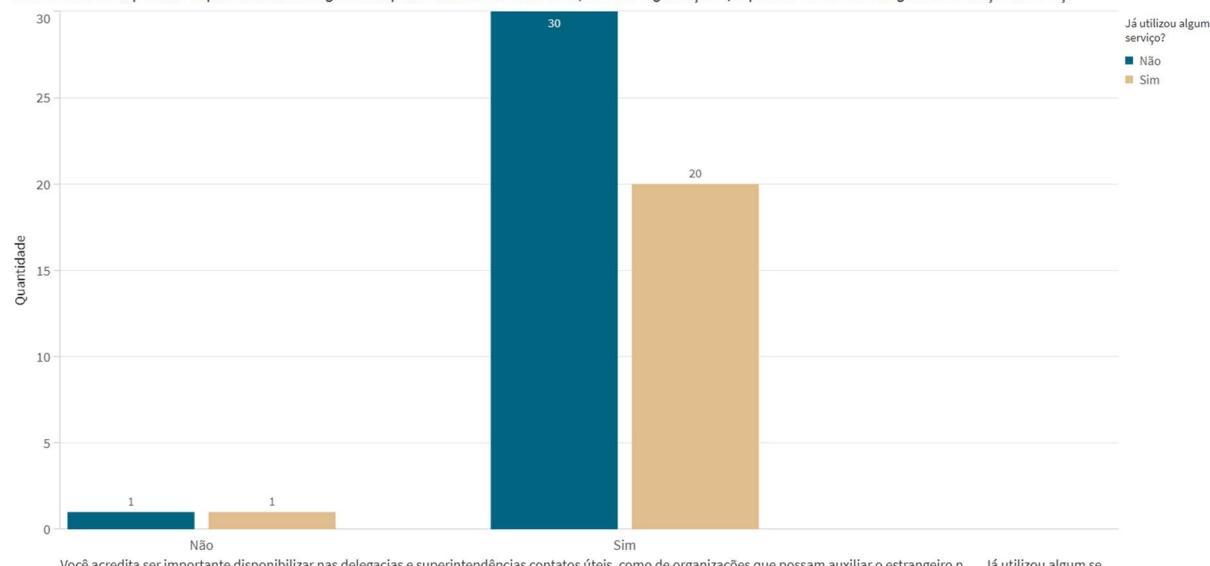
Em relação às classificações “**Muito Insatisffeito**” e “**Insatisffeito**”, houve apenas 11 respostas, sendo que 3 não utilizaram nenhum serviço. Dessa forma, percebe-se que aproximadamente 21% do total de conselheiros classificou como problemático o sistema informatizado (páginas de cadastro e de 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,

Você acredita ser importante disponibilizar nas delegacias e superintendências contatos úteis, como de organizações que possam auxiliar o estrangeiro na utilização do serviço



Você acredita ser importante disponibilizar nas delegacias e superintendências contatos úteis, como de organizações que possam auxiliar o estrangeiro na utilização do serviço... Já utilizou algum se...

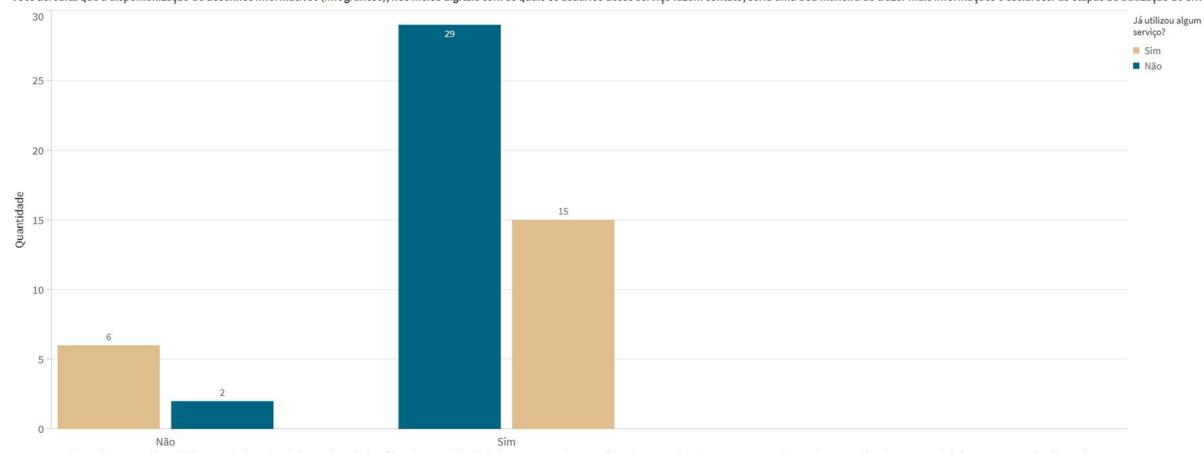
Nesta pergunta, nota-se que **50** (aproximadamente 96%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, seria importante disponibilizar nas delegacias e superintendências contatos úteis, como de organizações que possam auxiliar o estrangeiro na utilização do serviço.

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

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 s...



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... Já utilizou algum s...

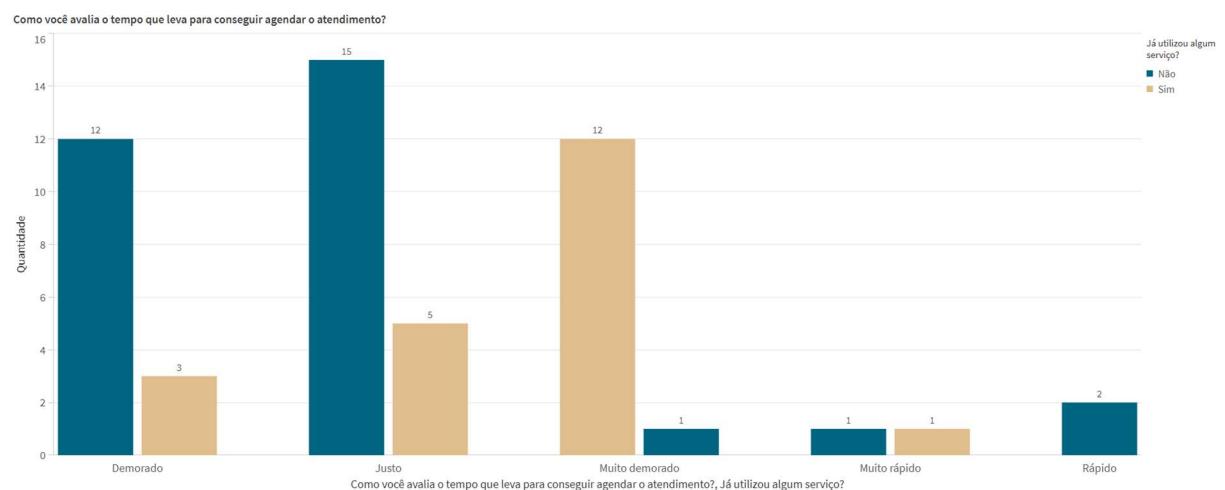
Assim como na pergunta anterior, neste gráfico nota-se grande quantidade de Conselheiros (aproximadamente **83%**) que acreditam que a disponibilização dos recursos citados (infográficos), aos usuários dos serviços em meios digitais, auxiliaria no atendimento

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, **15** foram selecionadas por usuários que não utilizaram nenhum serviço da unidade em questão.

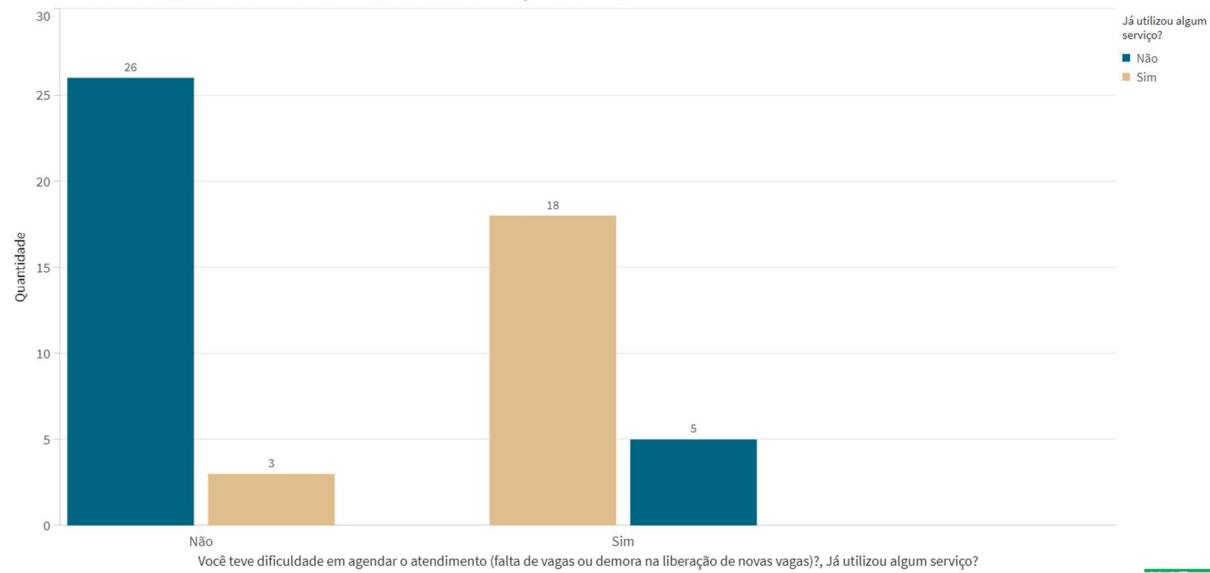
Portanto, vislumbra-se que o tempo transcorrido para o agendamento do serviço apresenta espaço para melhorias.

- **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)?



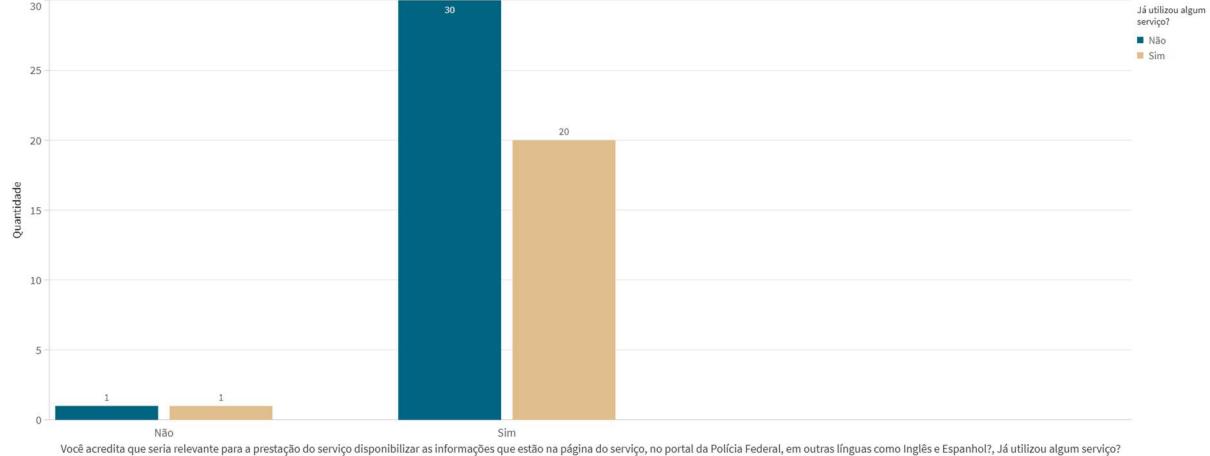
Nota-se que cerca de **23** (aproximadamente 44%) dos Conselheiros responderam “**Sim**”, ou seja, tiveram dificuldades em agendar o atendimento (falta de vagas ou demora na liberação de novas vagas), enquanto **29** (aproximadamente 56%) responderam “**Não**”.

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?



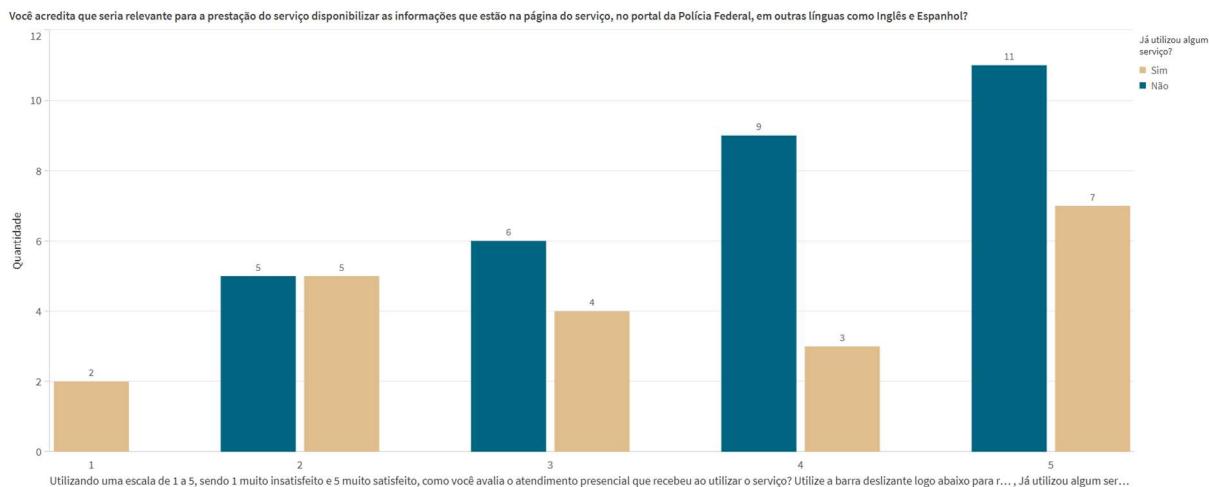
Nesta pergunta, nota-se que **50** (aproximadamente 96%) Conselheiros responderam “**Sim**”, seria relevante para a prestação do serviço os atendentes compreenderem outros idiomas.



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 “**Satisffeito**” e “**Muito Satisffeito**”, 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 Insatisffeito**” e “**Insatisffeito**” 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.

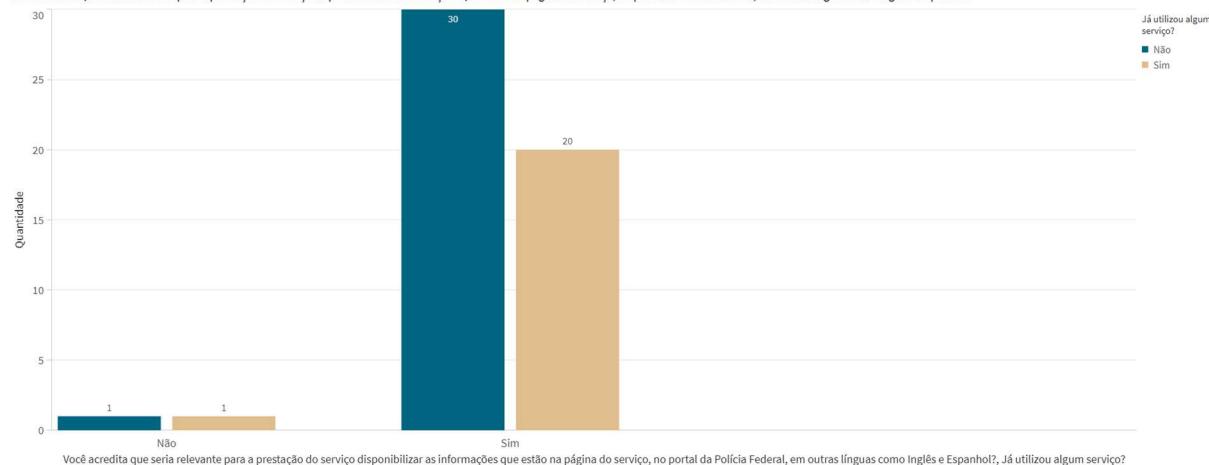
- **Pergunta 14 ⇒ Você acredita que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como inglês e espanhol?**

- 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?



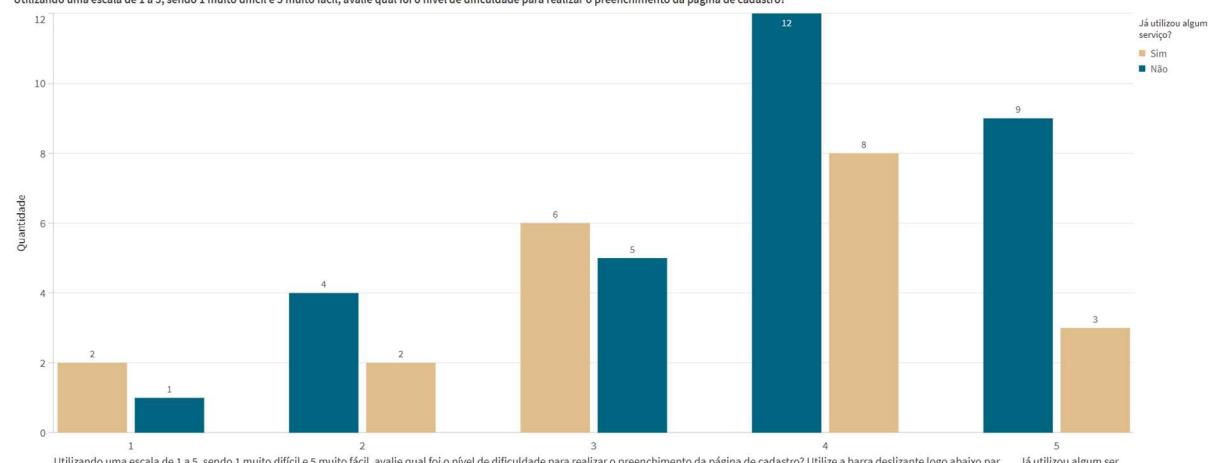
Neste gráfico, nota-se que **50** (aproximadamente **96%**) Conselheiros acreditam que seria relevante para a prestação do serviço disponibilizar as informações que estão na página do serviço, no portal da Polícia Federal, em outras línguas como inglês e espanhol.

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?



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.