

17. Anexo VIII - Relatório da Ouvidoria - Instituto Nacional de Identificação - INI/DPA/PF - 2021/2023

17.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros

17.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma

De acordo com o analisado na Plataforma do Conselho de Usuários, verificou-se que não há propostas de melhorias no fórum de melhorias relacionadas aos serviços do Instituto Nacional de Identificação-INI/DPA/PF.

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

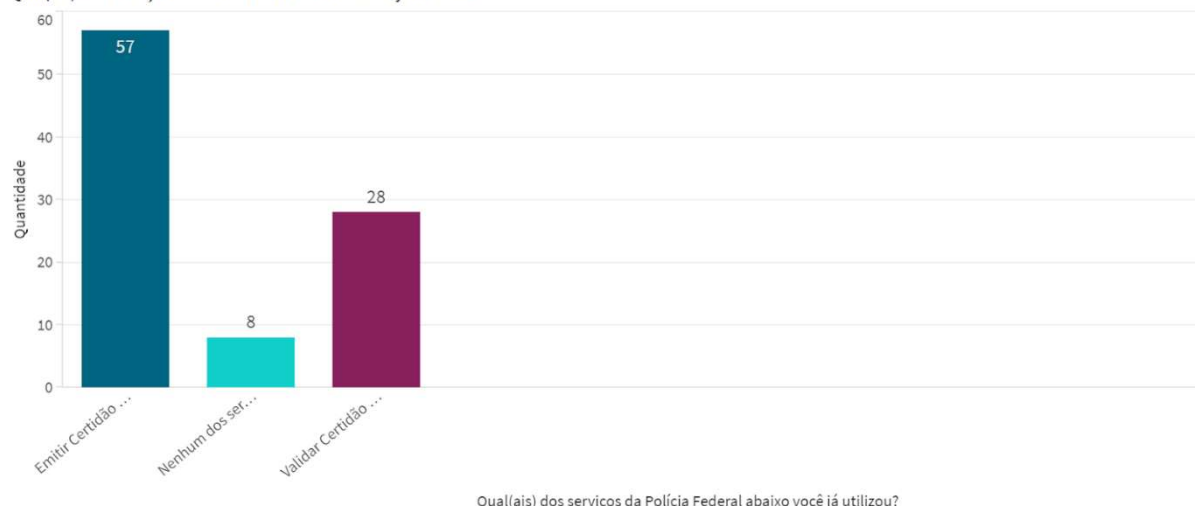
- Emitir Certidão de Antecedentes Criminais;
- Validar Certidão de Antecedentes Criminais.

17.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Antecedentes Criminais"

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

Qual(ais) dos serviços da Polícia Federal abaixo você já utilizou?





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. As 3 opções são: **Emitir Certidão de Antecedentes Criminais, Validar Certidão de Antecedentes Criminais e Nenhum dos serviços acima.**

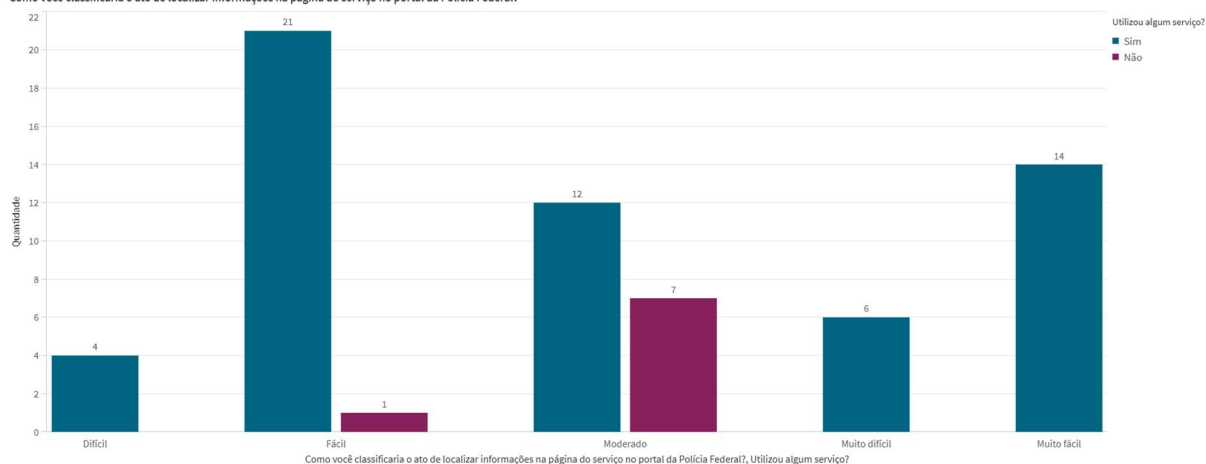
Fica nítido que “Emitir Certidão de Antecedentes Criminais” corresponde pela maioria das respostas nesse questionário, com 57 respostas (61%), enquanto Validar Certidão de Antecedentes Criminais teve 28 respostas (30%) e 8 (aproximadamente 9%) usuários não utilizaram nenhum dos serviços.

Nos gráficos a seguir, onde constar a divisão por “**Nenhum dos serviços acima**” significa que essa parcela de usuários não utilizou nenhum dos serviços referentes ao INI.

Observou-se que, dentre as **65** respostas obtidas a respeito das consultas, **8** delas indicaram que não utilizaram nenhum dos serviços oferecidos pela INI.

- **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**”, “**Fácil**” e “**Muito 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.

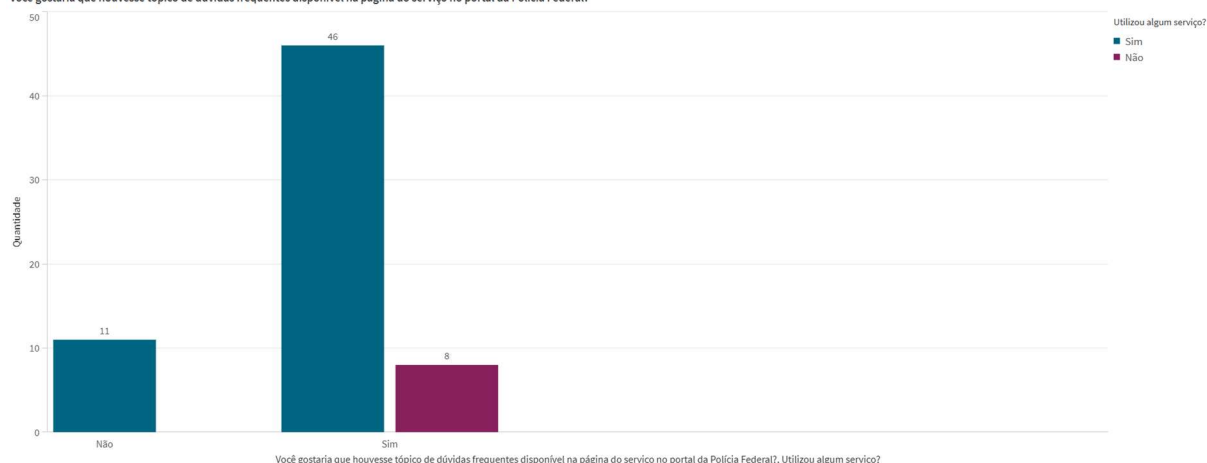
Em relação as **4** respostas classificadas como “**Difícil**”, nota-se que **todas** foram respostas de Conselheiros que utilizaram os serviços do INI. As 6 respostas marcadas como “**Muito difícil**” foram dadas por usuários que utilizaram os serviços do INI.

- **Pergunta 3 ⇒ Você gostaria que houvesse um tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?**
 - Gráfico



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

Você gostaria que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal?



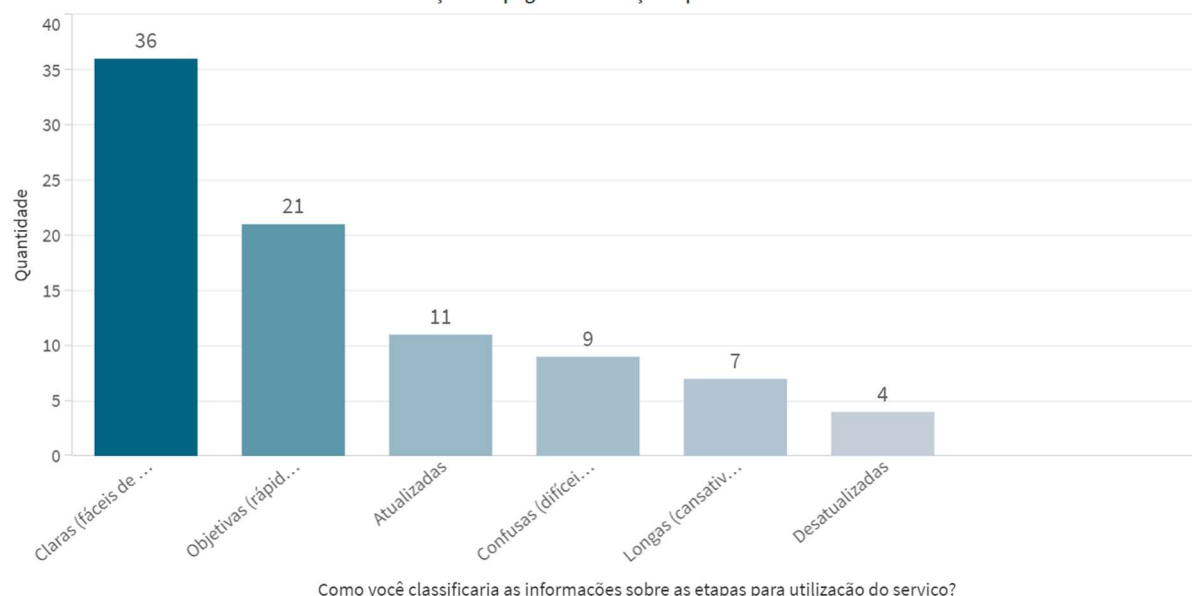
Neste gráfico, nota-se que **54** (aproximadamente 83%) dos Conselheiros gostariam que houvesse tópico de dúvidas frequentes disponível na página do serviço no portal da Polícia Federal.

Das **54** respostas “**Sim**”, **46** foram dadas por Conselheiros que utilizaram os serviços e **8** por usuários os quais não utilizaram os serviços oferecidos pela unidade em questão.

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

- Gráfico

Como você classificaria o ato de localizar informações na página do serviço no portal da Polícia Federal?



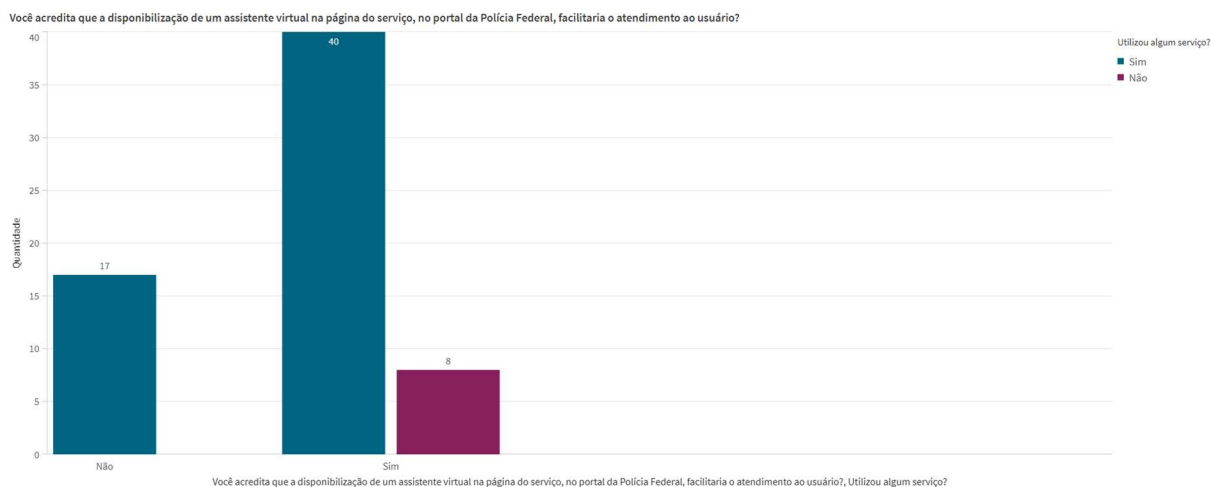
Neste gráfico, nota-se um total de **88** itens marcados, lembrando que um Conselheiro pode marcar mais de uma alternativa nessa questão. Observa-se que **68** respostas (aproximadamente 77%) foram consideradas positivas para análise da pergunta, por meio dos itens “**Claras (fáceis de entender)**”, “**Objetivas (rápidas e práticas)**” e “**Atualizadas**”.



Todavia, **20** respostas (aproximadamente 23%) 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 na página do serviço, no portal da Polícia Federal, facilitaria o atendimento ao usuário?**

○ Gráfico



Neste gráfico, nota-se que **48** (aproximadamente 73%) dos Conselheiros acreditam que a disponibilização de um assistente virtual auxiliaria no atendimento por meio da página do serviço, no Portal da Polícia Federal.

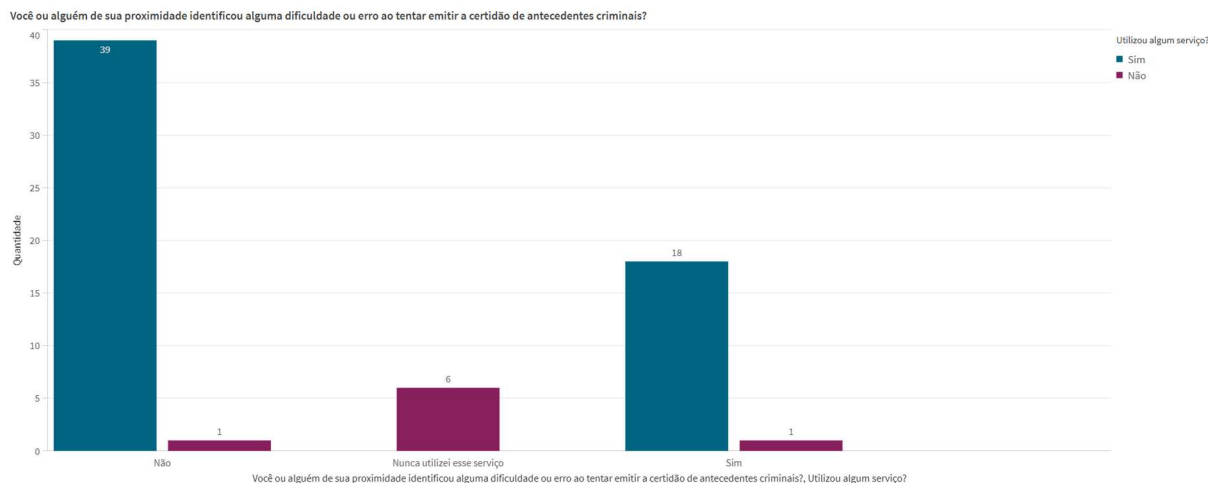
Desses **48** usuários que responderam **“Sim”**, **40** utilizaram serviços da unidade, enquanto a menor parte nunca utilizou um serviço em questão.

- **Pergunta 6 ⇒ Você ou alguém de sua proximidade identificou alguma dificuldade, ou erro ao tentar emitir a certidão de antecedentes criminais?**

○ Gráfico



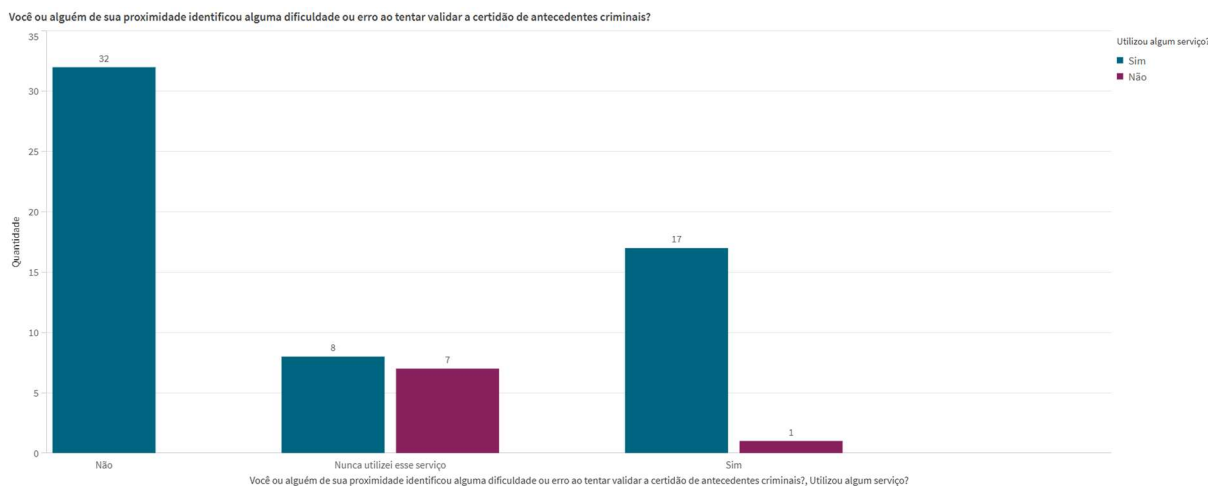
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOV/CDC/DIREX/PF,



Nessa pergunta, observa-se que **40** (aproximadamente 61%) dos respondentes declaram não ter identificado erro ou dificuldade ao tentar emitir a certidão de antecedentes criminais, e **19** (aproximadamente 29%) identificaram.

Ademais, é importante ressaltar que dentre as respostas obtidas na pergunta, **6** foram de Conselheiros que não utilizaram nenhum dos serviços.

- Pergunta 7 ⇒ **Você ou alguém de sua proximidade identificou alguma dificuldade, ou erro ao tentar validar a certidão de antecedentes criminais?**
- Gráfico

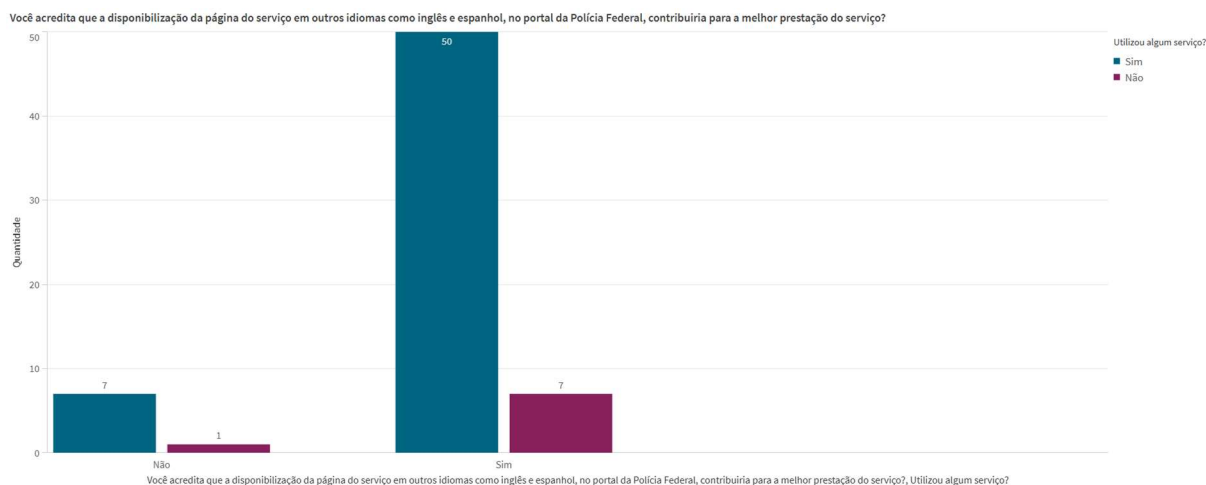


Observa-se, na pergunta, que a maior parte dos usuários não conhece alguém que tenha identificado um erro ou dificuldade ao tentar validar a certidão de antecedentes criminais, contabilizando **32** (aproximadamente 49%) respostas.

É possível notar, também, que **18** usuários (aproximadamente 27%) reportaram ter identificado alguma dificuldade, ou erro ao tentar validar a certidão de antecedentes criminais, dentre os quais 17 utilizaram ao menos algum serviço do INI e 1 não utilizou nenhum serviço.



- **Pergunta 8 ⇒ Você acredita que a disponibilização da página do serviço em outros idiomas, como inglês e espanhol, no portal da Polícia Federal, contribuiria para a melhor prestação do serviço?**
 - Gráfico



Neste gráfico, nota-se que **57** (aproximadamente 87%) dos 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.

Todavia, é importante ressaltar que dentre os **57** os quais selecionaram a opção “**Sim**”, apenas **7** (aproximadamente 12%) não utilizaram o serviço da unidade, isto representa uma pequena parte dos usuários.

17.3 Conclusão

Preliminarmente, cabe destacar que a maioria das respostas foi dada por conselheiros que declararam ter utilizado ao menos um dos serviços, os quais se manifestaram positivamente acerca dos serviços oferecidos.

Grande parte dos usuários (61%) utilizaram o serviço de Emitir Certidão de Antecedentes Criminais. As informações na página do serviço estão colocadas de forma que agrada a maioria dos conselheiros, o que é confirmado com a pergunta 4, onde a maior parte dos usuários classificaram as informações no portal como Claras, Objetivas e atualizadas. Também é relevante pontuar que grande parte dos usuários gostaria de um assistente virtual na página do serviço, no portal da Polícia Federal. Como observado nas perguntas 6 e 7, grande parte dos usuários não tiveram problemas com a emissão ou validação da certidão de antecedentes criminais, porém um número considerável de usuários (29% na pergunta 6 e 27% na pergunta 7) teve algum tipo de dificuldade com esse serviço, o que aponta para a possibilidade de melhorias que possam melhorar a experiência do usuário, como por exemplo a implementação do 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.