

**Ouvidoria  
Polícia Federal**

# **CONSELHO DE USUÁRIOS**

**2021-2023**



JANEIRO 2024



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

### **DIREÇÃO-GERAL**

ANDREI AUGUSTO PASSOS RODRIGUES

### **DIRETORIA-EXECUTIVA - DIREX**

GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA

### **COORDENAÇÃO**

DPF MARIANNE PIRES EWERTON

#### **Ouvidora da Polícia Federal**

APF LANA VIEITES CHU

**DOV/CDC/DIREX/PF**

### **COLABORADORES**

APF PAULO MORAES BENITES

EPF ROMULO TELLES DE OLIVEIRA

Estagiários:

BEATRIZ SCHMITT DE CASTRO

LEANDRO CÉSAR AGUIAR GARCIA

LEONARDO RADIS ALVES

BRUNO ALVES LIMA

VITOR MATHEUS RODRIGUES VIANA DE SOUSA

**DOV/CDC/DIREX/PF**

DPF ANNA FLÁVIA ALVES DE MELO MICHELAN

**DARM/CGCSP/DPA/PF**

DPF ANDRE ZACA FURQUIM

**DCIM/CGMIG/DPA/PF**

DPF IVON JORGE DA SILVA

**DCPQ/CGMIG/DPA/PF**

DPF STENIO SANTOS SOUSA

APF GIOVANI LEMOS DE CARVALHO JUNIOR

**DIREN-ANP/PF**

DPF DENISE VARGAS TENÓRIO

**DICOF/CGCSP/DPA/PF**

DPF GUILHERME LOPES MADDARENA

**DPSP/CGCSP/DPA/PF**

APF NÚBIA SHELLI LIMA DE SOUSA  
**DPAS/CGPI/DPA/PF**

APF NATÁLIA LIMA LOPES  
**DRM/CGMIG/DPA/PF**

PPF VALDIVINO JOSÉ DE VASCONCELO  
**INI/DPA/PF**

DPF CAIO BORTONE RAMOS RIBEIRO  
**SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF**



## SUMÁRIO

1. Introdução .....	5
2. Objetivo do Projeto .....	6
3. Cronograma.....	6
4. Metodologia .....	7
4.1 Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos .....	7
4.2 Análise das Respostas às Consultas .....	12
4.2.1 Extração de Dados .....	12
5. Fórum de Melhorias .....	13
6. Resultados .....	13
7. Conclusão.....	14
8. Planilhas de Construção e Ratificação das Consultas.....	16
9. Referências.....	17
10. Anexo I - Relatório da Ouvidoria - Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DPA/PF 2021/2023 .....	18
10.1 Fórum de Melhorias .....	18
10.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma.....	18
10.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	20
10.2.1 Consulta 1 - Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 1	21
10.2.3 Consulta 2 - Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Armas 2	28
10.3 Conclusão .....	33
11. Anexo II - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DPA/PF 2021/2023 .....	35
11.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	35
11.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma.....	35
11.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	35
11.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 2" .....	36
11.3 Conclusão .....	46
12. Anexo III - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DPA/PF - 2021/2023 .....	47
12.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	47
12.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma.....	47
12.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	47



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

12.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Produtos Químicos" .....	47
12.3 Conclusão .....	53
13. Anexo IV - Relatório da Ouvidoria - Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia - DIREN-ANP/PF - 2021/2023 .....	54
13.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	54
13.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma .....	54
13.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	54
13.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Fazer cursos à distância, de educação continuada, na Polícia Federal" .....	54
13.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal " .....	61
13.3 Conclusão .....	67
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 - DICO/CGCSP/DPA/PF - 2021/2023 .....	68
14.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	68
14.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma .....	68
14.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	68
14.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Segurança Privada" .....	69
14.3 Conclusão .....	75
15. Anexo VI - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Passaportes - DPAS/CGPI/DPA/PF - 2021/2023 .....	76
15.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	76
15.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma .....	76
15.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	78
15.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional" .....	79
15.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Obter Passaporte" .....	83
15.3 Conclusão .....	90
16. Anexo VII - Relatório da Ouvidoria - Divisão de Registro Migratório - DRM/CGMIG/DPA/PF - 2021/2023 .....	91
16.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	91
16.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma .....	91
16.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	93
16.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Migração 1" .....	93



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

16.3 Conclusão .....	104
17. Anexo VIII - Relatório da Ouvidoria - Instituto Nacional de Identificação - INI/DPA/PF - 2021/2023 .....	105
17.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	105
17.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma.....	105
17.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	105
17.2.1 Consulta Única - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Antecedentes Criminais" .....	105
17.3 Conclusão .....	110
18. Anexo IX - Relatório da Ouvidoria - Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF - 2021/2023 .....	111
18.1 Fórum de Melhorias e Enquetes de Conselheiros .....	111
18.1.1 Análise do Fórum de Melhorias criado por usuários da Plataforma.....	111
18.2 Resultados das Consultas aos Conselheiros .....	111
18.2.1 Consulta 1 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 1" .....	111
18.2.2 Consulta 2 - "Consulta aos Conselheiros/Usuários do Serviço Público - Aeroportos 2" .....	119
18.3 Conclusão .....	126



## 1. Introdução

A Divisão de Ouvidoria da Polícia Federal-DOV/CDC/DIREX/PF é instância de controle e participação social, que serve de elo entre os usuários dos serviços prestados pela Polícia Federal-PF e as unidades do órgão que desenvolvem processos e projetos relacionados a estes, com o intuito de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário interno e externo, a partir do entendimento das necessidades expressas por estes, ao analisar e tratar as manifestações recebidas, e da observância das legislações relacionadas.

Nesse sentido, **criou-se o CONSELHO DE USUÁRIOS**, instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 10.228, 5 de fevereiro de 2020, que alterou o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o qual se trata de **um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos**, por meio de uma plataforma virtual denominada Conselho de Usuários, gerida pela Controladoria-Geral da União-CGU, acessível em <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>.

O chamamento público periódico de Conselheiros voluntários deverá ser realizado ao menos uma vez ao ano, conforme disposto no *caput* do art. 56 da Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União-CGU.

Assim, neste relatório será feita **análise quantitativa e qualitativa de dados extraídos do período 2021-2023** referente às consultas feitas aos usuários dos serviços da Polícia Federal cadastrados como conselheiros na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos ([www.conselhodeusuarios.cgu.gov.br](http://www.conselhodeusuarios.cgu.gov.br)). Não integrará este relatório o serviço de “Requerer restituição de taxas ou multas da Polícia Federal”, tendo em vista que a data de consulta aos conselheiros foi anterior à criação do serviço retromencionado.

**Os dados deste relatório referem-se aos 46 serviços prestados pela Polícia Federal à época e que estão sob a administração das seguintes unidades:**

- Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia-DIREN-ANP/PF;
- Divisão de Controle de Migração e Segurança Aeroportuária-DCIM/CGMIG/DPA/PF;
- Divisão de Controle de Produtos Químicos-DCPQ/CGCSP/DPA/PF;
- Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada-DICOF/CGCSP/DPA/PF;
- Divisão de Passaporte-DPAS/CGMIG/DPA/PF;
- Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada-DPSP/CGCSP/DPA/PF
- Divisão de Registro Migratório-DRM/CGMIG/DPA/PF;
- Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo-DARM/CGCSP/DPA/PF;
- Instituto Nacional de Identificação-INI/DPA/PF;
- Serviço de Segurança Aeroportuária-SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF.



Vale ressaltar que o nome das unidades foi atualizado para o constante da Portaria MJSP nº 288, de 23 de janeiro de 2023, com a atual estrutura regimental da Polícia Federal.

## 2. Objetivo do Projeto

O presente relatório tem por objetivo **apresentar uma análise de dados estruturados que permita identificar a visão de usuários dos serviços prestados pela PF**, a partir de respostas apresentadas a **consultas construídas**, que eles se voluntariaram a responder, com base em **hipóteses levantadas** previamente com o gestor/ponto focal da unidade da PF responsável.

Nesse sentido:

- Este relatório deverá apresentar uma análise quantitativa e qualitativa dos dados apresentados;
- Este relatório deverá atribuir valor aos dados gerados pelas respostas às consultas e outros dados relevantes que possam apoiar a análise; e
- Este relatório deverá apontar variáveis de gestão, ou seja, elementos que podem impactar no sucesso de projeto.

## 3. Cronograma

<i>Etapas</i>	<i>Data inicial</i>	<i>Data final</i>
Leitura do Guia Metodológico da CGU e definição de metodologia a ser seguida	Maio/2021	Junho/2021
Levantamento de hipóteses	Maio/2021	Junho/2021
Reuniões com os gestores para validação das hipóteses e criação de consultas	Junho/2021	Junho/2021
Finalização das hipóteses e consultas	Junho/2021	Julho/2021
Validação final com os gestores dos serviços	Julho/2021	Agosto/2021
Publicação das consultas na Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos	Agosto/2021	Agosto/2021
Levantamento e realização de estratégias de engajamento de conselheiros	Maio/2021	Fevereiro/2022
Análise dos dados obtidos e produção de relatórios a partir das respostas às consultas, enquetes e Fórum de Melhorias	Maio/2023	Julho/2023





<i>Etapas</i>	<i>Data inicial</i>	<i>Data final</i>
Leitura do Guia Metodológico da CGU e definição de metodologia a ser seguida	Maio/2021	Junho/2021
Levantamento de hipóteses	Maio/2021	Junho/2021
Reuniões com os gestores para validação das hipóteses e criação de consultas	Junho/2021	Junho/2021
Finalização das hipóteses e consultas	Junho/2021	Julho/2021
Validação final com os gestores dos serviços	Julho/2021	Agosto/2021
Publicação das consultas na Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos	Agosto/2021	Agosto/2021
Levantamento e realização de estratégias de engajamento de conselheiros	Maio/2021	Fevereiro/2022
Envio dos relatórios finais aos gestores dos serviços	Dezembro/2023	Dezembro/2023
Publicação dos relatórios finais na página desta Ouvidoria	Dezembro/2023	Dezembro/2023
Resposta às enquetes criadas por conselheiros	Agosto/2023	Agosto/2023
Relatório	Setembro/2023	Janeiro/2024

## 4. Metodologia

### 4.1 Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos

#### 4.1.1. Apresentação do Guia Metodológico (CGU)

Para o desenvolvimento completo do projeto, a primeira etapa foi a utilização do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e disponibilizado no Portal Virtual do Conselho de Usuários, onde já havia proposta de metodologia a ser utilizada.

##### 4.1.1.1. Revisão da Carta de Serviços

O primeiro passo presente no Guia Metodológico desenvolvido pela CGU, que já havia sido desenvolvido no início do ano de 2021, diz respeito à **sugestão de revisão da carta de serviços prestados pelo órgão com o intuito de organizar e formalizar todos os serviços que são prestados**, tendo em vista que a quantidade de consultas a serem realizadas está baseada na quantidade de serviços prestados pelo órgão. Dessa forma, o número de consultas não deve ultrapassar o número de serviços, sendo idealmente feita uma consulta para cada.





Vale ressaltar que, embora a Ouvidoria da PF tenha realizado a revisão da Carta de Serviços em 2021, tal Carta continua sendo objeto de constantes revisões nos anos posteriores.

#### 4.1.1.2. Engajamento dos Conselheiros

O segundo passo proposto pelo Guia Metodológico refere-se ao **início do engajamento dos Conselheiros**, ou seja, **realizar a divulgação da possibilidade de os usuários dos serviços cadastrarem-se como conselheiros na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos** e responderem às consultas a serem disponibilizadas em momento oportuno. Assim, **a Ouvidoria utilizou de alguns métodos para realizar essa divulgação**, os quais estão descritos a seguir:

- Divulgação aos usuários dos serviços da Polícia Federal por meio de *banners* digitais publicados em páginas do Portal da Polícia Federal;
- Divulgação aos usuários dos serviços da Polícia Federal por meio de *banners* digitais nos sistemas informatizados de cada serviço (por exemplo: página de cadastro, página de emissão de Guia de Recolhimento da União-GRU, dentre outras);
- Divulgação aos usuários dos serviços da Polícia Federal por meio de cartazes em pontos de contato com o público-alvo (painéis e murais localizados em Superintendências e Delegacias de Polícia Federal);
- Divulgação aos usuários dos serviços da Polícia Federal por meio de publicações em redes sociais do órgão (Instagram e *Twitter*);
- Divulgação aos usuários da Plataforma Fala.BR por meio de chamamentos feitos ao final das respostas conclusivas enviadas pela Ouvidoria;
- Divulgação por meio de e-mail enviado aos usuários dos serviços da Polícia Federal que possuíam endereços eletrônicos cadastrados em bancos de dados das unidades competentes da PF;
- Divulgação a todos os servidores da Polícia Federal, por meio de e-mail institucional, para conhecimento e auxílio na divulgação ao público externo;

**Cabe ressaltar que esta Ouvidoria contou com o apoio das Unidades da PF ao realizar as divulgações.** Além disso, os modelos de *banners* e materiais gráficos utilizados nas divulgações foram adaptações do material disponibilizado pela CGU em plataforma virtual.



#### 4.1.2. Estudo dos Serviços prestados pela Polícia Federal

Vencida a etapa inicial de conhecimento metodológico do referido Guia – mas antes do início da etapa de Desenvolvimento – **realizou-se um estudo juntamente com os gestores dos serviços para diagnosticar quais serviços prestados pela PF possuem semelhanças, principalmente em suas jornadas de utilização/prestação, com o intuito de agrupá-los em uma única consulta.** Feita essa divisão, foi possível trabalhar com número menor de demandas, a fim de que a atividade pudesse ser feita dentro do tempo estipulado e, ainda assim, gerar resultados relevantes para a gestão de cada serviço, além de obter um número maior de respostas.

#### 4.1.3. Desenvolvimento

A próxima etapa do processo foi desenvolver, por meio de planilhas, matrizes que auxiliam o levantamento de hipóteses, que posteriormente foram o ponto-base para o desenvolvimento das consultas. As matrizes construídas abarcam os seguintes pontos:

##### 4.1.3.1. Criação de Hipóteses

Diferentemente do método apresentado no Guia, para o processo de Construção de *Paradigmas de Qualidade e Soluções do Serviço*, optou-se por utilizar essas dimensões para categorizar subdimensões que exemplificassem, na visão da *Persona*, o que poderia ser percebido como qualidade para os respectivos serviços e, então, na coluna destinada a *Soluções do Serviço*, foram sugeridas ações que possam ser tomadas a fim de atingir o padrão de qualidade idealizado pelos *Paradigmas de Qualidade*.

- **Construção de *Persona*:** definição de um personagem fictício por meio da atribuição de características pessoais como nome, idade, renda, dificuldades, dentre outras, que pudessem representar um usuário típico daquele(s) serviço(s).
- **Descrição do *Objetivo do Serviço*:** uma breve descrição da finalidade daquele(s) serviço(s).
- **Comparação entre *Jornada Efetiva* e *Paradigma de Jornada*:** a *Jornada Efetiva* diz respeito às etapas de prestação/utilização do(s) serviço(s) que são desempenhadas atualmente e o *Paradigma de Jornada*, um modelo ideal baseado na visão da *Persona* que foi previamente construída, ou seja, uma visão do que seria ideal para um típico usuário do serviço.
- **Construção de *Paradigmas de Qualidade e Soluções do Serviço*:** definição de um modelo ideal de qualidade na prestação



do(s) serviço(s) baseado nas seguintes dimensões de percepção de qualidade:

- Atendimento
- Confiabilidade
- Esforço
- Informações
- Rapidez
- Usabilidade

#### 4.1.3.2. Utilização de Dados

Construídas as planilhas para cada agrupamento de serviços, o próximo passo foi construir uma nova matriz, que, além de utilizar as informações descritas acima, baseou-se em outros recursos, como o *Dashboard (BI)* da Ouvidoria e a experiência dos colaboradores da Ouvidoria adquirida por meio do tratamento diário de manifestações, para documentar os seguintes tópicos:

- **Hipóteses:** levantamento de possíveis situações, necessidades e dificuldades dos manifestantes e outras variáveis da prestação/utilização do(s) serviço(s);
- **Soluções:** possíveis ações a serem tomadas com o intuito de superar as respectivas hipóteses elencadas;
- **Consultas:** as perguntas e as possibilidades de resposta que devem ser disponibilizadas na enquete de consulta aos conselheiros dos respectivos serviços. As consultas definidas podem ter dois objetivos distintos.
  - **1º Objetivo:** Confirmar a situação hipotética apresentada;
  - **2º Objetivo:** Já havendo confirmação da existência daquela situação descrita na hipótese, por intermédio de outras fontes de informação, validar a proposta descrita na coluna solução.
- **Matriz de Priorização:** um método para priorizar a ordem com que cada hipótese deve ser abordada;
  - Essa priorização levou em conta se já existe mapeamento dessa situação, ou seja, se ela já foi percebida pela Ouvidoria com alguma recorrência; o impacto que a situação tem na prestação/utilização do serviço; e a frequência com que manifestações sobre a situação chegam à Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR.



- A priorização se deu pela disposição em ordem decrescente das hipóteses/consultas, a partir do resultado da multiplicação da coluna impacto (com uma escala de 1 a 5) pela coluna frequência (com uma escala de 1 a 5) de cada uma.

#### 4.1.3.3. Reunião com Pontos Focais

O passo seguinte do processo de construção das consultas foi constituído de reuniões com os gestores/pontos focais de cada uma das unidades gestoras dos serviços a fim de procurar enxergar, com os olhos do gestor, todas as informações levantadas, bem como como uma oportunidade de compreender as limitações enfrentadas pela gestão ao conduzir a prestação dos serviços. Além disso, as reuniões constituíram um momento de validação das consultas, que foram inicialmente criadas apenas com a visão da Ouvidoria, aproximando-as à realidade da gestão das Unidades. Assim, toda a metodologia usada e as planilhas contendo as informações levantadas foram apresentadas, as retificações necessárias foram registradas, possibilitando-nos prosseguir para a próxima etapa.

#### 4.1.3.4. Finalização

Nessa etapa de finalização do processo, as planilhas foram alimentadas pelos chefes das Divisões com maiores informações e foram retificadas conforme necessário. No tópico **“10. Planilhas de Construção e Ratificação das Consultas”** deste relatório constam as referidas planilhas, que tiveram suas informações ratificadas pelo gestor/ponto focal responsável pelos serviços presentes no agrupamento.

#### 4.1.3.5. Disponibilização das Consultas

Por fim, no dia 03 de agosto de 2021 as consultas foram disponibilizadas na Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, na forma de enquetes para os usuários cadastrados como conselheiros, e as respostas coletadas até 31 de dezembro de 2023 instruíram este relatório.

Importante ressaltar que **enquetes** são pesquisas de opinião sobre uma questão, que envolve documentos, depoimentos, experiências pessoais etc, podendo inclusive serem criadas por qualquer usuário do Conselho de Usuários. Já as **Consultas** são enquetes enviadas pela Ouvidoria e respondidas exclusivamente pelos Conselheiros cadastrados que se engajaram em determinado serviço. Além disso, os conselheiros podem inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos por meio do **Fórum de Melhorias de Serviços Públicos**, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.



## 4.2 Análise das Respostas às Consultas

### 4.2.1 Extração de Dados

Os dados coletados referem-se ao **período (2021-2023)**. Para a realização da análise das respostas às consultas, empregou-se uma metodologia de extração de dados que permitiu obter uma avaliação mais aprofundada do material em questão. Para isso, a partir da própria Plataforma do Conselho de Usuários, exportamos as respostas fornecidas pelos Conselheiros.

Com o objetivo de apresentar os dados de maneira mais clara e visual, por meio do *software* Microsoft Excel, foram elaborados **gráficos tridimensionais** a partir das respostas das enquetes realizadas para cada unidade, **os quais permitem a comparação das respostas dos usuários que declararam terem utilizado o serviço com as respostas daqueles que declararam não terem utilizado o serviço** (mas que, ainda assim, responderam as enquetes).

### 4.2.2 Construção de Indicadores

A última etapa consiste na análise das respostas às consultas formuladas por esta Ouvidoria e ao Fórum de melhorias, feita de forma qualitativa e quantitativa por meio da extração de dados da plataforma do Conselho de Usuário da CGU, além da criação de gráficos que auxiliam a visualização dos dados.

O método utilizado para desenvolver os indicadores quantitativos e qualitativos presentes neste relatório partiu da análise completa das respostas dos conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. Foram construídos indicadores de gestão com as respostas das Consultas, além de gráficos que facilitaram a análise visual dos dados.

Os principais indicadores que serão analisados nos relatórios de resultados se dividem em:

- Qualidade do serviço prestado;
- Agilidade na prestação do serviço pelo servidor;
- Facilidade na utilização do sistema;
- Problemas enfrentados;
- Pontos a serem melhorados.

A partir dessas variáveis de gestão foram feitos **levantamentos sobre os principais pontos negativos e positivos sobre a prestação do serviço pelas Unidades**, dando margem e conteúdo para criação de futuras estratégias de aprimoramento e projetos que visam à melhoria da experiência do usuário com os serviços disponibilizados pelas Unidades de Polícia Federal.



## 5. Fórum de Melhorias

O Fórum de Melhorias é um instrumento da Plataforma de Conselho de Usuários, que busca incentivar a participação da sociedade na melhoria da gestão pública. De acordo com a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, as Ouvidorias deverão avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço. Além disso, os conselheiros serão comunicados nos casos de acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço.

Até o fim do período 2021-2023, **a Ouvidoria PF recebeu 10 propostas de melhoria advindas do Fórum de Melhorias**, as quais foram encaminhadas, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), às respectivas Divisões para apreciação pelo gestor do serviço. **Ressalta-se que**, das 10 propostas encaminhadas pelos Conselheiros, 2 delas resultaram em **acatamento e aplicação** pela Divisão responsável. São elas: Ampliar as possibilidades do campo "motivo da mudança de nome" e "criar no site opção de reclamação direta para estrangeiro possa relacionar problemas com documentação".

A proposta "Ampliar as possibilidades do campo "motivo da mudança de nome", foi apresentada por Conselheiro com o seguinte teor: "*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.*". Em resposta, a Divisão de Passaportes acatou a sugestão e previu em janeiro de 2024 o prazo de 2 (dois) meses para implementar essa alteração no Sistema de Passaportes-SINPA.

Já a proposta "Criar no site opção de reclamação direta para estrangeiro possa relacionar problemas com documentação", foi apresentada por Conselheiro com o seguinte teor: "*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.*". Em resposta, a Divisão de Registro Migratório-DRM/CGMIG/DPA/PF informou que o canal já existia, mas de todo modo foi considerada acatada a proposta apresentada.

## 6. Resultados

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, consultas para os serviços de cada Unidade mencionada anteriormente. Como anexo deste relatório, foram apresentados os relatórios com as análises oriundas das consultas disponibilizadas na Plataforma de Conselho de Usuários, abaixo divididas, consoante sigla das unidades responsáveis pelos serviços:

- [DARM/CGCSP/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo I.



- [DCIM/CGMIG/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo II.
- [DCPQ/CGCSP/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo III.
- [DGP/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo IV.
- [DICOF/CGCSP/DPA/PF e DPSP/CGCSP/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo V.
- [DPAS/CGMIG/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo VI.
- [DRM/CGMIG/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo VII.
- [INI/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo VIII.
- [SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF - Relatório de Resultados](#) - Anexo IX.

## 7. Conclusão

Este relatório tem por objetivo apresentar análise de dados estruturados, de forma quantitativa e qualitativa, acerca de respostas voluntárias às consultas formuladas pela PF na Plataforma Conselho de Usuários, administrada pela CGU, demonstrada por gráficos e pontuações textuais constantes dos relatórios anexos.

Atribuiu-se valor à análise quantitativa dos dados, por meio das respostas às consultas formuladas, de forma que tais dados geraram indicadores, os quais serviram de base para pontuar adversidades e possíveis soluções na prestação dos serviços.

Diante disso, variáveis de gestão foram levantadas e repassadas por meio dos anexos deste relatório, as quais podem servir de subsídios para aperfeiçoar os serviços prestados pelas unidades, melhorando a experiência do usuário nos serviços prestados pela Polícia Federal.

Cabe destacar que esta Ouvidoria futuramente questionará as unidades gestoras, a fim de saber quais providências foram adotadas a partir do conhecimento do teor do presente.

Por fim, é imperiosa uma análise mais aprofundada sobre o real impacto do Conselho de Usuários na avaliação dos serviços públicos, haja vista que a efetividade da pesquisa resta prejudicada por possuir poucas avaliações, sendo a maioria delas respondida por pessoas que não utilizam o serviço avaliado. Até mesmo o pequeno número de avaliações pode ser explicado pelas dificuldades em acessar a plataforma, fazer cadastro e buscar as enquetes desejadas, o que foi relato ao longo desse processo à CGU. O desenvolvimento de modelos de





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

avaliações simplificadas (sem a necessidade de se criar um perfil) e diretamente pelo usuário logo após a utilização de cada serviço melhorará esse cenário para que informações mais completas e confiáveis cheguem aos gestores. Nesse sentido, a CGU já não está exigindo a continuidade do desenvolvimento de consultas na referida Plataforma. No entanto, é extremamente importante que os órgãos do poder executivo federal providenciem a implementação da pesquisa de satisfação gerada pelo módulo de avaliação fornecido pela Secretaria de Governo Digital-SGD/MGI quanto a todos os seus serviços digitais; sem prejuízo de buscarem a avaliação das etapas presenciais dos serviços, medidas em tratamento por esta Polícia Federal.



## 8. Planilhas de Construção e Ratificação das Consultas

Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia-DIREN-ANP/PF;

- [Coordenação da Escola Superior de Polícia - CESP/DIREN-ANP/PF - Revista Brasileira de Ciências Policiais da Escola Superior de Polícia da Polícia Federal.pdf](#)
- [Coordenação-Geral de Desenvolvimento Educacional - CGDE/DIREN-ANP/PF - Cursos EAD na PF.pdf](#)

Divisão de Controle de Migração e Segurança Aeroportuária-DCIM/CGMIG/DPA/PF;

- [Divisão de Controle de Migração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DPA/PF - MIGRAÇÃO 2.pdf](#)
- [Divisão de Controle de Imigração e Segurança Aeroportuária - DCIM/CGPI/DPA/PF - MIGRAÇÃO 3.pdf](#)

Divisão de Controle de Produtos Químicos-DCPQ/CGCSP/DPA/PF;

- [Divisão de Controle de Produtos Químicos - DCPQ/CGCSP/DPA/PF - PRODUTOS QUÍMICOS.pdf](#)

Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada-DICOF/CGCSP/DPA/PF; e Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada-DPSP/CGCSP/DPA/PF

- [Divisão de Controle e Fiscalização de Segurança Privada - DICOF/CGCSP/DPA/PF e Divisão de Processos Autorizativos de Segurança Privada - DPSP/CGCSP/DPA/PF - SEGURANÇA PRIVADA.pdf](#)

Divisão de Passaporte-DPAS/CGMIG/DPA/PF;

- [Divisão de Passaportes - DPAS/CGMIG/DPA/PF - Cadastrar Entidade de Adoção Internacional.pdf](#)
- [Divisão de Passaportes - DPAS/CGMIG/DPA/PF – OBTER PASSAPORTES.pdf](#)



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

Divisão de Registro Migratório-DRM/CGMIG/DPA/PF;

- [Divisão de Registro Migratório - DRM/CGMIG/DPA/PF - MIGRAÇÃO 1.pdf](#)

Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo-DARM/CGCSP/DPA/PF;

- [Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DPA/PF - Armas 1 \(Serviços Digitais\).pdf](#)
- [Divisão Nacional de Controle de Armas de Fogo - DARM/CGCSP/DPA/PF - Armas 2 \(Serviços Não Digitais\).pdf](#)

Instituto Nacional de Identificação-INI/DPA/PF;

- [Serviço de Identificação e Informações Criminais - SINIC/DCRIM/INI/DPA/PF - Antecedentes Criminais.pdf](#)

Serviço de Segurança Aeroportuária-SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF.

- [Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF - Aeroportos 1 \(Obter Credenciamento Aeroportuário\).pdf](#)
- [Serviço de Segurança Aeroportuária - SAER/DCIM/CGMIG/DPA/PF - Aeroportos 2 \(Embarcar Armado e Despachar Arma de Fogo\).pdf](#)

## 9. Referências

GOVERNO FEDERAL. Ouvidorias. Conselho de Usuários do Serviço Público. **Guia metodológico de avaliação de serviços públicos**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos>>. Acesso em: 05 de out. de 2021.