



Enap

# Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos

Módulo

3

Aplicação de ferramentas  
de avaliação a um serviço  
específico



## **Fundação Escola Nacional de Administração Pública**

### **Presidente**

Diogo Godinho Ramos Costa

### **Diretor de Educação Continuada**

Paulo Marques

### **Coordenador-Geral de Educação a Distância**

Carlos Eduardo dos Santos

### **Conteudista/s**

Oto Buregio de Lima (Conteudista, 2020).

Wander Cleber Pereira (Conteudista, 2020).

### **Equipe responsável:**

Ana Paula Medeiros Araújo (Direção de Arte e Produção Gráfica, 2020).

Ivan Lucas Alves Oliveira (Coordenação de Produção, 2020)

Lídia Hubert (Coordenação de Desenvolvimento, 2020).

Maria Karoline Domingues (Revisora de Texto, 2020).

Priscila Callegari Reis (Coordenação de Desenvolvimento, 2019).

Rodrigo Mady da Silva (Implementação Moodle, 2020).

Vanessa Mubarak Albim (Diagramação, 2020).

### **Curso produzido em Brasília 2020.**

### **Desenvolvimento do curso realizado no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB / CDT / Laboratório Latitude e Enap.**



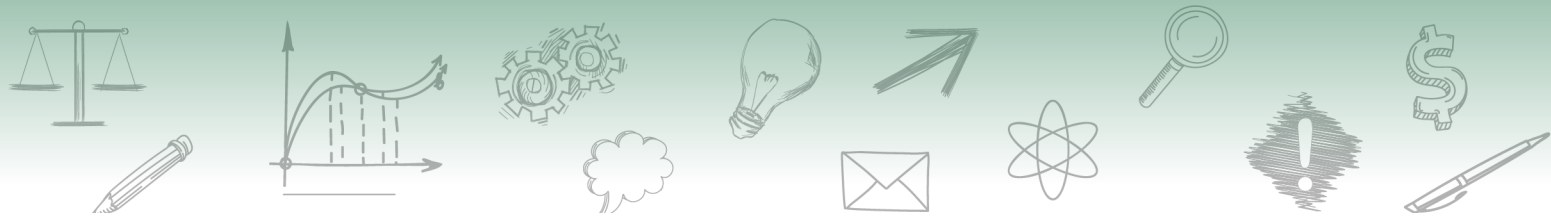
**Escola Nacional de  
Administração Pública**

Enap, 2020

### **Enap Escola Nacional de Administração Pública**

Diretoria de Educação Continuada

SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF



# Sumário

<b>Unidade 1 - Modelo brasileiro de qualidade dos serviços públicos....</b>	<b>5</b>
1.1. Modelo brasileiro de avaliação da satisfação do usuário e de qualidade do serviço. ....	5
<b>Unidade 2 – Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários: API de avaliação; Ambiente de gestão de serviços (Área do gestor Gov. br). ....</b>	<b>16</b>
<b>Referências.....</b>	<b>21</b>





## Módulo


# 3 Aplicação de ferramentas de avaliação a um serviço específico

## Unidade 1 - Modelo brasileiro de qualidade dos serviços públicos

Ao fim dessa unidade, você será capaz de reconhecer os instrumentos do governo brasileiro para avaliação de serviços públicos.

### 1.1. Modelo brasileiro de avaliação da satisfação do usuário e de qualidade do serviço.

Segue link do vídeo com o professor Wander Pereira, no qual é abordado o histórico de estabelecimento de um padrão na avaliação de serviços no Brasil, como foi desenvolvida a arquitetura do modelo de avaliação de serviços brasileiro, quais são suas dimensões e como adotá-lo.

 [https://cdn.evg.gov.br/cursos/368\\_EVG/scorm/modulo03\\_scorm03/scormcontent/assets/0Jdai1hx1h1JDaXb\\_transcoded-Rwdp3WotTMP4eO5T-Modelos%20de%20avalia%C3%A7%C3%A3o\\_v3%20\(1\).mp4?v=1](https://cdn.evg.gov.br/cursos/368_EVG/scorm/modulo03_scorm03/scormcontent/assets/0Jdai1hx1h1JDaXb_transcoded-Rwdp3WotTMP4eO5T-Modelos%20de%20avalia%C3%A7%C3%A3o_v3%20(1).mp4?v=1)

A primeira tentativa de estabelecer um padrão na avaliação de serviços no Brasil, após a redemocratização, ocorreu em 2000 com a criação e aplicação da Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos (BRASIL/MPOG, 2000).

Novo esforço em torno do tema ocorreu em 2016, com o Decreto 8.638/16, que instituiu a Política de Governança Digital para os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Dentre as iniciativas, preveu-se o desenvolvimento de instrumentos de avaliação de satisfação e qualidade de serviço público para apoiar os órgãos prestadores desses serviços no aprimoramento dos mesmos.

A política de transformação digital do governo brasileiro vem implantando um processo de avaliação da qualidade dos seus serviços, por meio do qual tem buscado:

- Concretizar uma visão de governo eletrônico orientada ao cidadão, priorizando todos aqueles aspectos que contribuem para a disponibilização eficiente e efetiva de um serviço através do portal de serviços Gov.br;
- Definir um conjunto operacional mínimo de consistência digital dos serviços no portal;

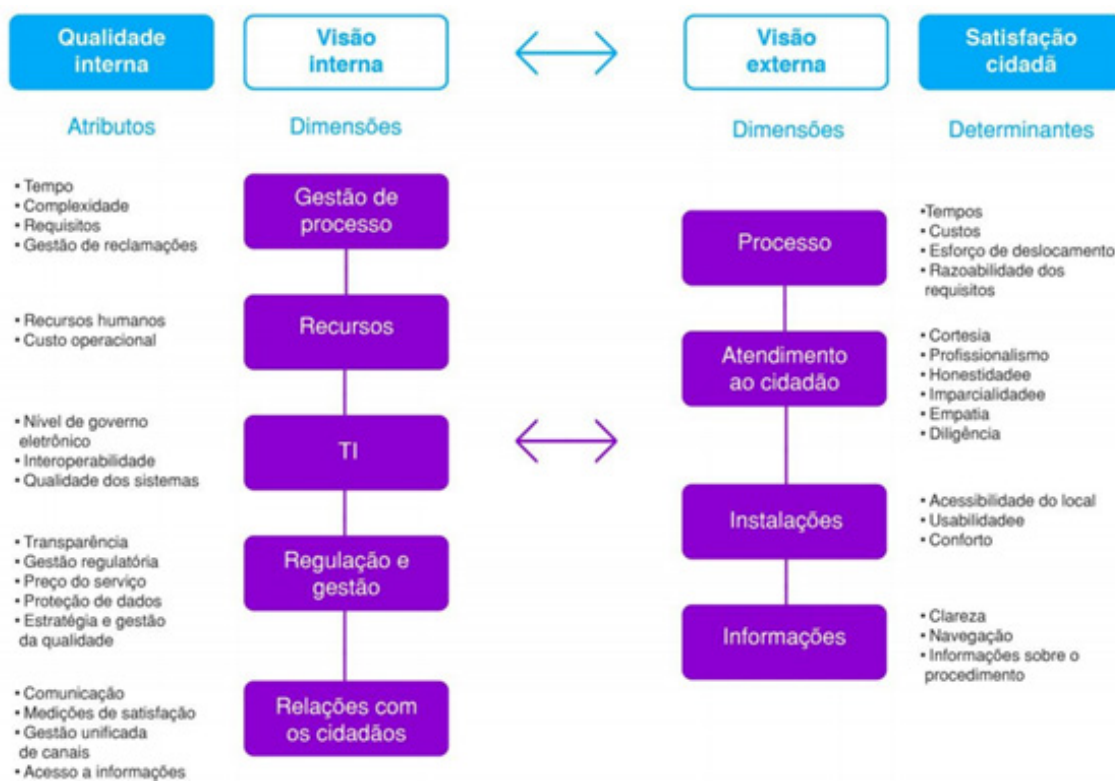


- Identificar os fatores relacionados à satisfação do usuário/cidadão e da qualidade dos serviços prestados;
- Identificar os pontos críticos e que devem ser priorizados em busca da melhoria da qualidade dos serviços;
- Gerar quadros comparativos nos quais seja possível acompanhar a evolução dos serviços a partir dos resultados alcançados.

## Como foi desenvolvida a arquitetura do modelo de avaliação de serviços brasileiro?

O ponto de partida foi o modelo de Avaliação de Serviços do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), denominado Simplificando Vidas (SV), que tem como foco a experiência do usuário de serviços públicos e foi desenvolvido especialmente para o contexto do setor público da América Latina.

O modelo SV possui dois grandes objetivos: medir a qualidade dos serviços públicos transnacionais e apresentar aos gestores ferramentas para melhoria dos serviços e orientações sobre os aspectos da organização que necessitam fortalecimento. O Modelo SV apresenta um marco lógico integrado para avaliar a qualidade da gestão de serviços (Visão Interna) e a experiência do usuário desses serviços (Visão Externa), conforme ilustrado pela figura a seguir.





Na **visão interna**, voltada para a qualidade, o modelo SV contém 05 dimensões e 18 atributos críticos. Na **visão externa**, voltada para a satisfação do cidadão, possui 04 dimensões e 16 atributos.

Essa arquitetura, proposta pelo BID, inicialmente levou o governo brasileiro a desenvolver ferramentas de avaliação internas – como o modelo de avaliação da gestão da qualidade de serviços públicos – e externas (baseado no ponto de vista do usuário), como o modelo de avaliação da satisfação do usuário e o modelo de avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos brasileiros digitalizados, presenciais e parcialmente digitalizados, que será descrito a seguir.

## DESTAQUE

Na perspectiva da Avaliação Interna, foi desenvolvido o modelo de Qualidade Técnica, que visa a melhoria dos serviços prestados ao cidadão a partir da melhoria da gestão interna. De acordo com Gronroos (1984) a qualidade técnica diz respeito ao que o cliente recebe em decorrência dos bons ou maus processos internos, da tecnologia envolvida e das conformidades legais que o provedor possui. O modelo brasileiro, inicialmente elaborado para serviços digitais, está dividido em duas dimensões: a Consistência Digital e a Experiência do Usuário. Essa segunda é detalhada em Qualidade da Informação, Facilidade na Solicitação e Comunicabilidade/Interatividade.

### Dimensões do Modelo de Avaliação da Qualidade Técnica e respectivos itens e critérios de pontuação

#### 1. Consistência Digital

Questão	Tipo de resposta	Critério de pontuação
1. Tem os custos da transformação digital calculados conforme o Modelo de Custos de Serviços?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0
2. Utiliza o Login Único?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0
3. Está em conformidade com o Design System?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0
4. Quantas etapas do serviço são digitais?	R. _____	
5. Quantas etapas do serviço podem ser digitais (independente de já terem sido digitalizadas)?	R. _____	Variável numérica contínua calculada pela fórmula: <i>Nº de etapas digitais / Nº de etapas que podem ser digitais</i>
6. Está integrado à API de avaliação de serviços?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0



7. Utiliza a API de acompanhamento para envio tempestivo das informações parciais da tramitação do serviço?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0
8. O serviço solicita ao usuário alguma informação que poderia ser obtida por meio de integração com bases de dados do governo no âmbito do <b>Conectagov</b> ?	( ) Sim ( ) Não	Fórmula de cálculo invertida (Sim = 0, Não = 1)
9. Caso tenha app, está disponível nas lojas do governo?	( ) Sim, Google Play ( ) Sim, Apple App store ( ) Não, em nenhuma das anteriores ( ) Não se aplica (não tem App)	A disponibilização em cada loja equivale a 0,5 pontos

## 2. Experiência do Usuário

- Qualidade da Informação

Questão	Tipo de resposta	Critério de pontuação
1. Quais itens do conceito de serviço do Portal Gov.br se aplicam ao serviço avaliado?	( ) Interação - serviço que só pode ser prestado com a colaboração do usuário. ( ) Personalização - serviço onde cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular. ( ) Suficiência - processo deve englobar desde o pedido (inscrição, requisição, convocação...) até a entrega final. ( ) Processo padrão - tem um “passo a passo” básico para a sua prestação (salvo imprevistos), com definições claras de cada passo que o usuário deve realizar. ( ) Utilidade direta à sociedade - deve ser uma atividade fim que atenda a uma parcela direta da população. ( ) Nenhuma das anteriores - Não é um serviço.	Presente = 1; Ausente = 0
2. As informações sobre o serviço no portal Gov.br foram atualizadas ou validadas há menos de 6 meses?	( ) Sim ( ) Não	Sim = 1; Não = 0





<p>3. Quais itens da descrição do serviço no Portal Gov.br possuem informações suficientes para a compreensão do usuário?</p>	<p><input type="checkbox"/> Público do serviço  <input type="checkbox"/> Documentos necessários para obtenção do serviço  <input type="checkbox"/> Tempo de espera para obtenção do serviço  <input type="checkbox"/> Passo-a-passo (etapas) para obtenção do serviço  <input type="checkbox"/> Nenhuma das anteriores</p>	<p>Presente = 1; Ausente = 0</p>
---	--	--------------------------------------

- Facilidade de Solicitação

Questão	Tipo de resposta	Critério de pontuação
<p>1. O formulário solicita informações repetidas (ou que pareçam repetidas)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>Fórmula de cálculo invertida (Sim = 0, Não = 1)</p>
<p>2. O formulário solicita informações que o próprio governo possui?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>Fórmula de cálculo invertida (Sim = 0, Não = 1)</p>
<p>3. Avalie a navegabilidade na solicitação do serviço, indicando se as características abaixo estão presentes, quando aplicável.</p>	<p>- A transição entre páginas é consistente  - Todos os links funcionam adequadamente  - Há um caminho único para a solicitação, sem loops ou trilhas paralelas para o mesmo usuário.  <b>* Para todas as questões acima as opções são:</b>  <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica</p>	<p>Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1</p>
<p>4. Avalie a usabilidade:</p>	<p>- Mensagens de feedback ao usuário  - Campos com formatações definidas  - Orientações sobre onde obter as informações solicitadas  - Explicações sobre a necessidade das informações solicitadas  - Avisos de erros e pendências no preenchimento  - Possibilidade de retorno/revisão/edição das informações.  <b>* Para todas as questões acima as opções são:</b>  <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica</p>	<p>Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1</p>



- Comunicabilidade / interatividade

Questão	Tipo de resposta	Critério de pontuação
1. É disponibilizado ao usuário canal para acompanhamento da solicitação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica	Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1
2. É enviada notificação aos usuários sobre solicitação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica	Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1
3. É disponibilizado algum canal de atendimento imediato para envio de dúvidas, críticas e sugestões?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica	Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1
4. É disponibilizado algum canal com atendimento humano para envio de dúvidas, críticas e sugestões?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica	Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1
5. É disponibilizado outro canal de prestação para a solicitação do serviço em casos em que o canal principal esteja inacessível ou usuário não deseje utilizar o canal principal?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica	Sim = 1; Não = 0, e Não se aplica = 1

\* Os pesos foram distribuídos igualmente dentro de cada questão (divididos pelos subitens), entre as questões de uma mesma categoria e entre as categorias.

As notas são calculadas a partir das questões acima, com pesos iguais e escala de 0 a 10. Após esse cálculo a nota final é utilizada para monitoramento e como apoio a decisões dentro do processo de governança do serviço.

O intuito principal desta Avaliação técnica é servir de referência para que os órgãos possuam métricas de avaliação para melhoria de seus serviços. A execução de um ciclo PDCA com as métricas deste modelo é ponto de partida relevante para a melhoria contínua dos serviços e do próprio modelo de avaliação técnica. Além de servir também como referência antes do desenvolvimento do serviço digital.

É importante ressaltar que este modelo está em constante adaptação, principalmente no que diz respeito às métricas de qualidade. Está atualmente em estudo uma possível evolução para aspectos mais voltados à gestão dos processos internos dos serviços como forma de tornar este modelo mais abrangente e, com isso, melhorar a assertividade em relação à avaliação técnica.

## Modelo de satisfação do Usuário

O modelo de satisfação do usuário foi desenvolvido com base nas melhores práticas encontradas na literatura e no mercado. Comparando-se as principais estratégias de avaliação de satisfação



do usuário, optou-se pela Medida Global de Satisfação (MGS) que é uma variação do modelo CSAT (customer satisfaction score).

Essa medida é uma avaliação da satisfação do usuário rápida, simples e fácil de aplicar. Ela capta o **resultado** da experiência do usuário com o serviço no **curto prazo**. Consiste na formulação da seguinte questão: **Como foi sua experiência com o serviço?** Associada a uma escala de satisfação de cinco pontos, onde 01 é muito insatisfeito; 02, insatisfeito; 03, neutro; 04, satisfeito; e 05, muito satisfeito. A análise dos resultados se baseia na média e desvio padrão. Assim, quanto mais a média se aproximar de cinco pontos, maior é a satisfação do usuário com o serviço.

## Modelo de qualidade percebida

O processo de construção do modelo foi cuidadosamente elaborado utilizando referências como Parasuraman; Zeithaml & Berry (1988) e Pasquali (2009) e foi dividido nas seguintes etapas:

- Articulação dos instrumentos e do contexto.
- Escolha do formato de resposta e compilação de um conjunto de questões iniciais.
- Coleta de dados por pesquisa exploratória
- Análise estatística e *Grounded Theory*.

## Formato inicial do modelo Br-GOVQUAL

Após o processo de validação estatística e semântica, os questionários foram estruturados como mostrado abaixo. A primeira figura representa as dimensões e o quadro, as assertivas com suas respectivas escalas.





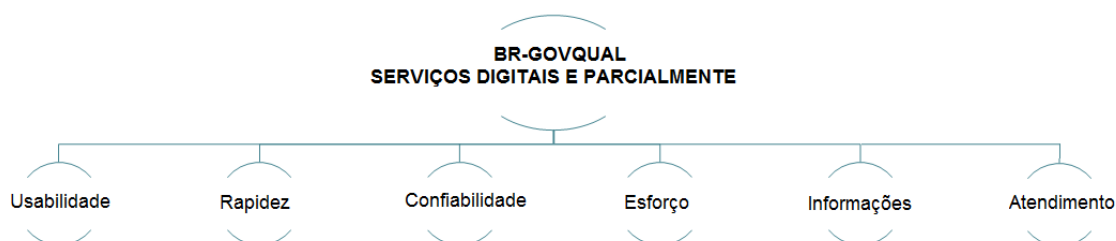
**Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada:**

**Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada:**

(01) Discordo totalmente; (02) Discordo parcialmente; (03) Não concordo, nem discordo; (04) Concordo parcialmente; (05) Concordo totalmente.

Quanto ao serviço (nome do serviço), é possível afirmar que:	Avaliação				
	01	02	03	04	05
1. O tempo para obtenção do serviço foi adequado.					
2. O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.					
3. A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.					
4. Os horários de funcionamento do local foram convenientes.					
5. O tratamento recebi do foi respeitoso durante o atendimento.					
6. Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.					
7. O esforço para obtenção do serviço foi adequado.					
8. O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.					
9. Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.					

E,

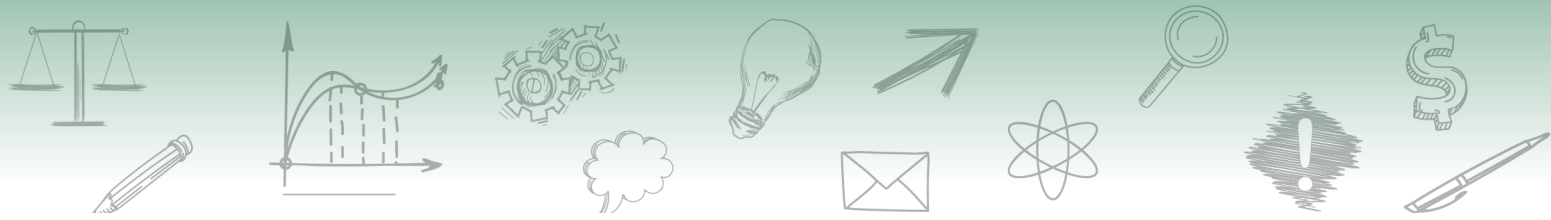


**Avaliação da percepção da qualidade de serviços públicos digitais ou parcialmente**

**Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada:**

(01) Discordo totalmente; (02) Discordo parcialmente; (03) Não concordo, nem discordo; (04) Concordo parcialmente; (05) Concordo totalmente.

Quanto ao serviço (nome do serviço), é possível afirmar que:	Avaliação				
	01	02	03	04	05
1. O serviço pôde ser realizado com apenas alguns cliques.					
2. O visual do site era agradável					
3. O serviço pôde ser realizado em dispositivos diferentes.					
4. O suporte fornecido pelo sistema auxiliou na utilização do serviço.					



5. O serviço digital foi mais conveniente do que o presencial.					
6. O serviço possui um tempo de realização adequado.					
7. O serviço exigiu informações ou etapas desnecessárias.					
8. As informações de contato fornecidas estavam atuais.					
9. As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim.					
10. As informações e os conteúdos eram de fácil entendimento.					
11. As informações geradas pelo serviço puderam ser utilizadas e compreendidas facilmente.					
12. Os funcionários transmitiram confiança ao passar as informações.					
13. Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.					
14. O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.					
15. Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.					
16. As informações e os conteúdos eram de fácil entendimento.					
17. As informações geradas pelo serviço puderam ser utilizadas e compreendidas facilmente.					
18. Os funcionários transmitiram confiança ao passar as informações.					
19. Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.					
20. O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.					
21. Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.					

### Formato após refinamentos do modelo Br-GOVQUAL

Desde sua formulação original, o modelo passou por diversas outras coletas de dados em outros órgãos públicos, como por exemplo, o INSS. Sua estrutura foi remodelada e sintetizada, permanecendo apenas a análise das variáveis mais gerais. Dessa forma ele pode ser aplicado tanto para serviços presenciais, mistos ou digitais.

A variável Atendimento pode ser incluída ou excluída a depender do tipo de serviços que está sendo avaliado (presencial, misto ou digital). Como ilustrado na figura a seguir.



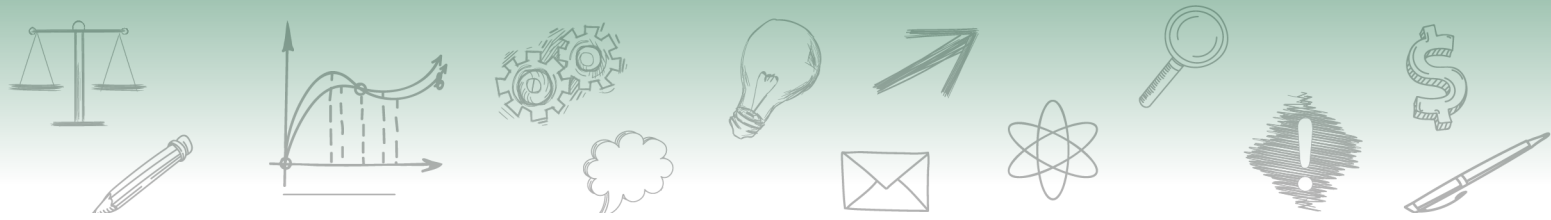
Dimensões e conceitos do modelo brasileiro de avaliação de serviços.  
 Fonte: Brasil/ME, 2019.

Avaliação da percepção da qualidade de serviços públicos					
<b>Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada:</b>					
(01) Discordo totalmente; (02) Discordo parcialmente; (03) Não concordo, nem discordo; (04) Concordo parcialmente; (05) Concordo totalmente.					
Quanto ao serviço (nome do serviço), é possível afirmar que:	Avaliação				
	01	02	03	04	05
1. O visual do site era “agradável” (Usabilidade)					
2. O tempo para obtenção do serviço foi adequado. (Rapidez)					
3. O serviço cumpriu o que prometeu (Confiabilidade)					
4. O esforço para obtenção do serviço foi adequado (Esforço)					
5. As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim (Informações)					
6. Todas as informações necessárias foram passadas durante a prestação do serviço (Atendimento)					

A pesquisa de satisfação do usuário está ancorada na questão:

1) Como foi sua experiência com o serviço?

E a pesquisa de qualidade percebida ocorre em seguida e está apoiada na questão:



## 2) Por quê?

A primeira questão estabelece um índice global de satisfação do usuário com o serviço. A segunda especifica o atributo de qualidade percebida que justificaria a primeira resposta, como vemos abaixo a API de avaliação do portal Gov.br.

The screenshot shows the Gov.br evaluation interface for the service 'Obter extrato previdenciário' at the Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). The protocol number is ABC501. The interface is divided into two main sections:

- Satisfação:** A five-point star scale with labels: Pésima, Ruim, Satisfatória, Boa, and Excelente. The 'Satisfatória' and 'Boa' stars are highlighted with a red oval.
- Por quê?:** A section for selecting quality attributes. The attributes are: Usabilidade, Rapidez, Confiabilidade, Esforço, Informações, and Atendimento. 'Usabilidade' and 'Atendimento' are highlighted with a red oval.

Below the 'Por quê?' section, there is a text box containing the statement: 'Os atendentes prestaram todas as informações necessárias sobre o serviço.' This text box and a second five-point star scale (with the first four stars highlighted) are also circled in red. At the bottom, there is a blue button labeled 'Enviar avaliação'.

Após a escolha do atributo de qualidade interna, a interface aprofunda a avaliação solicitando mais uma pergunta que varia de acordo com a métrica escolhida. O usuário pode marcar uma ou mais das métricas de qualidade, o que irá gerar apenas uma pergunta de forma randômica, relacionada às métricas selecionadas pelo usuário.

## Como adotar e adaptar o Modelo brasileiro de avaliação de qualidade de serviços públicos?

Como as dimensões e as assertivas já estão validadas com usuários brasileiros de serviços públicos, o modelo pode ser aplicado de diversas maneiras: integralmente, utilizando todas as assertivas do primeiro questionário; parcialmente, utilizando uma questão por dimensão; ou resumido, avaliando-se diretamente as 06 dimensões gerais. Para todas as formas utiliza-se a escala *Likert* de cinco pontos.



A aplicação pode ser feita manualmente (o que não é adequado para um número muito grande de usuários) ou através de formulários web.


**Atenção:** o acréscimo de itens ou variáveis que não constam no questionário necessitará de novas validações do instrumento.

## Como analisar os dados do modelo

A análise mais simples é a extração da média e desvio padrão, se você adotou o questionário completo com a escala de **(01) Discordo totalmente (...)** até **(05) Concordo totalmente**. Nesse caso, quanto mais próximo de 05 mais bem avaliado será o item, e quanto mais próximo de 01 pior avaliado será. Se você ou o seu órgão possuir capacidade para tal, as análises mais sofisticadas são bem-vindas, tais como extração de cargas fatoriais; regressão logística ou outra estratégia inferencial.

## Unidade 2 – Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários: API de avaliação; Ambiente de gestão de serviços (Área do gestor Gov.br).

Segue link do vídeo, com o coordenador-geral de Avaliação e Medição do Ministério da Economia, Oto Buregio de Lima, a apresentação da ferramenta Plataforma de Avaliação de Satisfação do Gov.br, como foi instituída, o que ela possui, além de suas formas de integração e como é feito o seu acompanhamento.

 [https://cdn.evg.gov.br/cursos/368\\_EVG/scorm/modulo03\\_scorm03/scormcontent/assets/sYrlw5kS8aW80As8\\_transcoded-iEdU82F09sHNNXIG-Plataforma%20de%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20\(1\).mp4?v=1](https://cdn.evg.gov.br/cursos/368_EVG/scorm/modulo03_scorm03/scormcontent/assets/sYrlw5kS8aW80As8_transcoded-iEdU82F09sHNNXIG-Plataforma%20de%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20(1).mp4?v=1)

## Conhecendo e aplicando as ferramentas disponíveis

O uso de ferramenta de satisfação dos usuários com os serviços públicos digitais foi estabelecido pelo Decreto nº 8.936 de 2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital. A composição dessa Plataforma abarca a “ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados” (Art. 3º, inciso IV) e o “painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados” (Art. 3º, inciso V). Ambos formam a *Plataforma de Avaliação de Satisfação*, que conta com cerca de 180 serviços integrados, dos quais mais de 135 já receberam alguma avaliação. A Plataforma já registrou mais de 500 mil avaliações de usuários/cidadãos.

Esta ferramenta é o instrumento principal de avaliação de serviços, já que é composto da avaliação da satisfação e da qualidade percebida do usuário. A única exigência para avaliação do serviço é que ele esteja cadastrado no portal gov.br.





Para que o gestor inicie o processo de utilização da ferramenta Plataforma de *Avaliação de Satisfação*, que é efetivado por meio de consumo de APIs, é necessário que obtenha as credenciais para usar as APIs de avaliação. A solicitação das credenciais de acesso deve ser enviada preenchendo um formulário disponibilizado pela SGD no endereço abaixo:

🖱️ <https://pesquisa.gov.br/index.php/983434>

**Importante! Credenciais de testes e produção serão enviadas separadamente.**

gov.br/pesquisa

Dados de Contato

\* Nome

\* CPF

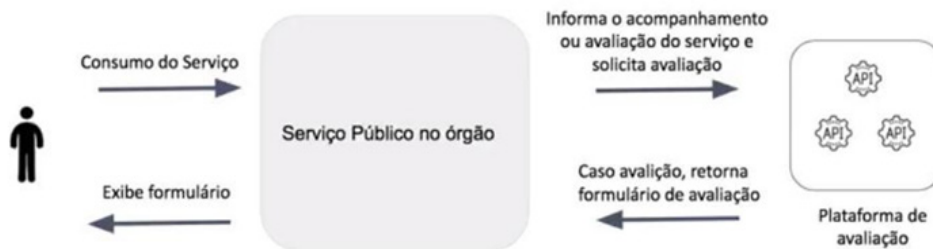
Após a requisição do acesso, você precisa efetuar a integração com a sua equipe de TI do órgão, o que é efetivado basicamente por dois passos:

- 1 - Registro do acompanhamento (etapas) do serviço.
- 2 - Solicitação do formulário de avaliação.

🖱️ [http://manual-avaliacao.servicos.gov.br/pt\\_BR/latest/index.html](http://manual-avaliacao.servicos.gov.br/pt_BR/latest/index.html)



Veja a demonstração de como funciona a ferramenta Plataforma de Avaliação de Satisfação:



A próxima tela apresenta exemplo de e-mail recebido com link. Pode-se usar qualquer meio de contato com o cidadão. Sugere-se enviar por e-mail ou que o formulário seja exibido na tela final de resultado da prestação do serviço.

**Importante! É necessário que o próprio órgão provedor do serviço crie o texto e envie o e-mail.**

Avalie nossa prestação de serviços!

EXCLUIR   ← RESPONDER   ← RESPONDER A TODOS   → ENCAMINHAR   ☰

**Equipe do INSS**  
 qua 18/04/2018 15:45

Parâ: João da Silva;

Prezado João da Silva,

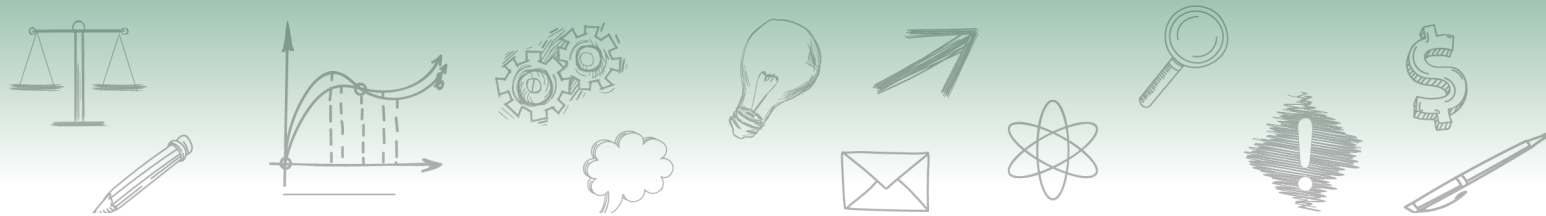
Obrigado por utilizar o Portal de Serviços <https://www.servicos.gov.br/>!

Por favor avalie a prestação do serviço de 'Obter salário maternidade' finalizado no dia 01/01/2018.

É importante que avalie para que possamos melhorar nossa prestação. Sua avaliação será muito bem vinda!

[Clique aqui para avaliar!](#)

Muito obrigado pela sua contribuição,  
 Equipe do INSS



Como já informado, o usuário receberá e-mail com o link ou acessará diretamente o formulário na página do serviço. Veja como é apresentado o formulário de avaliação – relacionado a um serviço prestado – a ser preenchido pelo usuário:

GOV.BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE SERVIÇOS LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

Avaliação do Serviço:

## Obter extrato previdenciário

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: ABC501

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ☆  
Péssima Ruim Satisfatória Boa Excelente

Por quê?

Usabilidade Rapidez Confiabilidade  
Esforço Informações Atendimento

Os atendentes prestaram todas as informações necessárias sobre o serviço.

★ ★ ★ ★ ☆

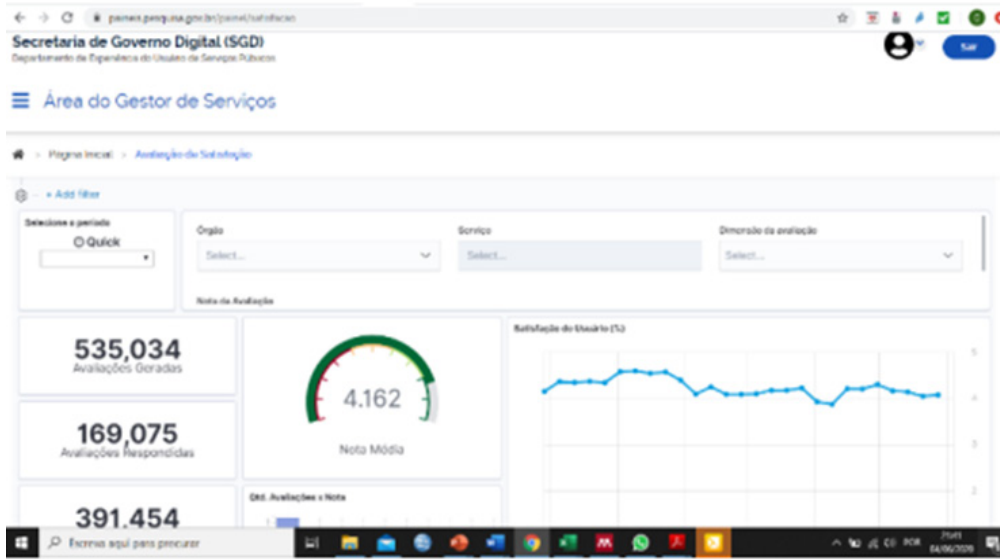
Enviar avaliação

Você, gestor, poderá acompanhar as avaliações dos usuários por meio da Área do Gestor do serviço:

1. Acesse: <https://gov.br/gestor> (Entre com suas credenciais do Login Único);
2. Selecione "Avaliação de satisfação" no menu lateral esquerdo;
3. Aplique os filtros desejados.

Caso o órgão ou a entidade tenha interesse, é possível acessar e analisar os dados da avaliação. A solicitação de acesso deve ser efetuada ao ponto focal da transformação do seu órgão, ou se ainda não houver um ponto focal designado, diretamente à SGD.

**Importante! Uma avaliação pode gerar uma manifestação na Ouvidoria Geral da União, caso o usuário assim tenha optado. O órgão/entidade pode ter que tratar uma avaliação via Ouvidoria.**





## Referências

BRASIL. MPOG/SEGES. **Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos**. Uma Nova Relação do Setor Público com o Cidadão. Brasília, outubro de 2000.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO - BID. **Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos**. Washington, D.C., 2016.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. p. 30, 1988.

PASQUALI, L. **Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas**. Artmed Editora, 2009.