PESQUISA SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO

O questionário a seguir é parte da Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública Federal, uma iniciativa do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), com o apoio da Casa Civil da Presidência da República e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

O objetivo é conhecer quais são os Serviços Públicos de Atendimento prestados pela Administração Pública Federal, como são prestados e quais são as ações necessárias para torná-los, tanto quanto for possível, digitais, de forma a melhorar o atendimento aos(às) seus(suas) usuários(as). Ele é passo relevante para a implementação da Plataforma de Cidadania Digital, estabelecida pelo [Decreto Nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%208.936-2016?OpenDocument).

De acordo com a definição do Decreto, serviço público é entendido como “a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou a cumprimento de dever”.

Esta pesquisa, no entanto, não registrará todas as áreas, serviços e atividades prestadas pela administração pública federal. Utilizamos um recorte específico, focado nos serviços públicos de atendimento, compreendidos como:

Processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um(a) usuário(a), diretamente ou por meio de intermediários(as), a partir de uma ou mais interações entre poder público e usuários(as).

As definições são as seguintes:

**Usuários(as)** são pessoas físicas e jurídicas diretamente atendidas por um serviço público do Estado, tais como cidadãos, empresas, associações e cooperativas.

Os **intermediários(as)** são os entes parceiros do órgão corresponsáveis pela prestação do serviço tais como estados, municípios, organizações da sociedade civil, entidades de representação e órgãos da própria União.

**Interações** são entendidas como os momentos de contato entre o Poder Público e os (as) usuários (as) na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

Serão utilizados, adicionalmente, os seguintes critérios na delimitação do conceito:

1. **Padronização e Governança**: obediência a um processo normativo para atendimento do(a) usuário(a). Definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.
2. **Individualização:** atendimento a um (a) usuário (a) final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.
3. **Impacto:** mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço do(a) usuário(a).
4. **Competência:** relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.
5. **Interação:** envolvimento da instituição pública com o (a) usuário (a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento (seja ele presencial ou não).
6. **Suficiência:** Essa atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao (à) usuário (a) não requerendo a complementação por processos posteriores.
7. **Finalidade:** garantia de um direito ou a prestação de um dever ao (à) usuário (a).

Atividades como análise de reclamações, sugestões e dúvidas intermediadas por ouvidoria e a busca de informações por Serviços de Informação ao Cidadãos, Serviços de Atendimento ao Cidadão e equivalentes não serão examinadas nesta Pesquisa.

O material disponibilizado paralelamente a esse questionário detalha os conceitos apresentados para a resolução de eventuais dúvidas. Caso essas persistam, por favor entre em contato com a nossa equipe, pelo email censo@enap.gov.br.

**Responda, a seguir, um questionário para cada serviço de atendimento público sob responsabilidade do seu órgão.**

Agradecemos a sua colaboração.

Há 238 perguntas neste questionário

PARTE I – CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

Identificação dos serviços públicos ofertados em cada órgão. Cada questionário deve se referir a um serviço.

Q001) Selecione o órgão responsável pelo serviço.

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Advocacia-Geral da União Advocacia-Geral da União
* Banco Central do Brasil Banco Central do Brasil
* Casa Civil Casa Civil
* Gabinete de Segurança Institucional Gabinete de Segurança Institucional
* Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
* Ministério das Cidades Ministério das Cidades
* Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações
* Ministério da Cultura Ministério da Cultura
* Ministério da Defesa Ministério da Defesa
* Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
* Ministério dos Direitos Humanos Ministério dos Direitos Humanos
* Ministério da Educação Ministério da Educação
* Ministério dos Esportes Ministério dos Esportes
* Ministério da Fazenda Ministério da Fazenda
* Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços
* Ministério da Integração Nacional Ministério da Integração Nacional
* Ministério da Justiça e Segurança Pública Ministério da Justiça e Segurança Pública
* Ministério do Meio Ambiente Ministério do Meio Ambiente
* Ministério das Minas e Energia Ministério das Minas e Energia
* Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
* Ministério das Relações Exteriores Ministério das Relações Exteriores
* Ministério da Saúde Ministério da Saúde
* Ministério do Trabalho e Previdência Social Ministério do Trabalho e Previdência Social
* Ministério da Transparência, Fiscalização e CGU Ministério da Transparência, Fiscalização e CGU
* Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil
* Ministério do Turismo Ministério do Turismo
* Secretaria de Governo/PR Secretaria de Governo/PR
* Secretaria-Geral/PR Secretaria-Geral/PR

A responsabilidade pela inclusão de um serviço na Pesquisa cabe ao órgão que tem a capacidade de alterar o processo e os requisitos de prestação do serviço. É importante notar que nem sempre quem presta diretamente o serviço é o seu “dono”. Por exemplo, o processo de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) pode ser feito nas agências dos Correios, do Banco do Brasil ou da Caixa Econômica Federal, mas nenhuma destas entidades tem autonomia para mudar as regras relativas ao CPF, como o fato de que uma pessoa só poder ter um CPF, os documentos necessários para fazer o cadastro, etc. Quem tem esta autonomia é a Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda e, portanto, a inscrição no CPF é um serviço público prestado pelo Ministério da Fazenda com a **execução parcialmente terceirizada**aos Correios, à CEF e ao Banco do Brasil. Será o Ministério da Fazenda o órgão governamental que deverá incluir este serviço no Levantamento e em sua Carta de Serviços.

**Q002) Qual é o nome e a sigla (se houver) do serviço de atendimento público?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Por Exemplo: Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM, Cadastro de Pessoa Física – CPF, CAC, CTAV

**Q003) Ele tem algum nome popular (nome ou nomes diferentes do oficial por meio dos quais a população conhece o serviço)?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Como “Carteira de identidade” para RG e “Imposto de Renda” para a Declaração de Ajuste Anual. Se o serviço tiver dois ou mais nomes populares, separe-os com ponto e vírgula.

Caso seja a resposta seja NÃO, deixe o campo em branco.

**Q003X) Descreva o serviço de forma clara e objetiva**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Escreva um resumo com a natureza do serviço, os(as) usuários(as) e o produto ou benefício recebido. O foco aqui são as interações com o(a) usuário(a).

**Q004) Quem é a pessoa responsável por este serviço no seu órgão?**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome completo (Exemplo: João Marques Lisboa) |  |
| Cargo (Exemplo: Coordenador-Geral de Logística) |  |
| Unidade de exercício (Exemplo: Departamento de Mobilidade) |  |
| Telefone (Exemplo: 21 3333-3333) |  |
| Email (Exemplo: jmarques@exemplo.gov.br) |  |

**Q005) O serviço é executado totalmente pelo seu órgão ou esta execução é delegada, conveniada ou terceirizada? Marque a opção que se aplica ao serviço.**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* O serviço é executado integralmente pelo órgão. O serviço é executado integralmente pelo órgão.
* Algumas etapas do serviço são executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.). Algumas etapas do serviço são executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
* O serviço é executado integralmente por outros (órgãos, entidades, associações, etc.). O serviço é executado integralmente por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).

**Q006) Qual é o resultado, produto ou benefício que o(a) usuário(a) espera receber no final da prestação do serviço?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Por exemplo: “Requerer declaração de domínio da União”, “Realizar Exame Nacional do Ensino Médio”, “Obter aposentadoria por tempo de serviço”

**Q007) Em relação às áreas de atuação, em quais das categorias abaixo o serviço atua diretamente?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Administração e gestão pública Administração e gestão pública
* Agropecuária, extrativismo e pesca Agropecuária, extrativismo e pesca
* Comércio e Serviços Comércio e Serviços
* Comunicações Comunicações
* Cultura Cultura
* Defesa Nacional Defesa Nacional
* Economia e Finanças Economia e Finanças
* Educação Educação
* Energia Energia
* Esporte e Lazer Esporte e Lazer
* Habitação Habitação
* Indústria Indústria
* Justiça, Cidadania e Direitos Humanos Justiça, Cidadania e Direitos Humanos
* Meio ambiente Meio ambiente
* Pesquisa, Ciência e Inovação  Pesquisa, Ciência e Inovação
* Previdência Social Previdência Social
* Proteção Social  Proteção Social
* Relações Internacionais Relações Internacionais
* Saneamento Saneamento
* Saúde Saúde
* Segurança e Ordem Pública Segurança e Ordem Pública
* Trabalho Trabalho
* Transportes Transportes
* Urbanismo Urbanismo
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

Você pode selecionar quantas opções forem necessárias nesta questão. Por favor, separe por ponto e vírgula as áreas de atuação distinta, caso utilize o campo "outros".

**Q008) Em quais das categorias abaixo a entrega do serviço melhor se encaixa?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Apoio e assistência técnica. Apoio e assistência técnica.
* Assistência, acolhimento e aconselhamento individuais. Assistência, acolhimento e aconselhamento individuais.
* Cadastramento e emissão de documento. Cadastramento e emissão de documento.
* Fomento e financiamento. Fomento e financiamento.
* Formação e Capacitação. Formação e Capacitação.
* Mediação e Resolução de conflitos. Mediação e Resolução de conflitos.
* Obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações. Obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações.
* Obtenção de benefícios.  Obtenção de benefícios.
* Pagamento/recolhimento de taxas, impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito. Pagamento/recolhimento de taxas, impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito.
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

 Você pode selecionar quantas opções forem necessárias nesta questão

**Q009) O serviço atende diretamente a quem?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Cidadãos e famílias Cidadãos e famílias
* Estrangeiros(as) Estrangeiros(as)
* Empresas privadas Empresas privadas
* Empresas públicas ou de economia mista Empresas públicas ou de economia mista
* Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos
* Fundações e autarquias de direito público Fundações e autarquias de direito público
* Órgãos da administração direta Órgãos da administração direta
* Estados e municípios Estados e municípios
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

|  |
| --- |
| **Q0097)** Qual o perfil predominante do(a) seu usuário(a)? |

\***Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Cidadãos e famílias' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Homem. Homem.
* Mulher. Mulher.
* Não há perfil predominante. Não há perfil predominante.
* Não é possível especificar Não é possível especificar
* Outros Outros

|  |
| --- |
| **Q0098)** Qual o perfil predominante do(a) seu usuário(a)? |

\***Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Cidadãos e famílias' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Urbano Urbano
* Rural. Rural.
* Não há perfil predominante. Não há perfil predominante.
* Não é possível especificar Não é possível especificar
* Outros Outros

**Q0099)** Qual o perfil predominante do(a) seu usuário(a)?

\***Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Cidadãos e famílias' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Crianças e adolescentes (0 a 14 anos). Crianças e adolescentes (0 a 14 anos).
* Jovens (15 a 29 anos). Jovens (15 a 29 anos).
* Adultos (30 a 59 anos). Adultos (30 a 59 anos).
* Idosos (60 ou +). Idosos (60 ou +).
* Não há perfil predominante. Não há perfil predominante.
* Não é possível especificar. Não é possível especificar.
* Outros Outros

|  |
| --- |
| **Q00910)** Qual o perfil predominante do(a) seu usuário(a)? |

\***Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Cidadãos e famílias' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Até o ensino fundamental. Até o ensino fundamental.
* Até o ensino médio. Até o ensino médio.
* Ensino superior e acima. Ensino superior e acima.
* Não há perfil predominante. Não há perfil predominante.
* Não é possível especificar. Não é possível especificar.

**Q00911)** Você deseja detalhar o perfil?

**\*Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Cidadãos e famílias' *ou* 'Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos' *ou* 'Fundações e autarquias de direito público' *ou* 'Estrangeiros(as)' *ou* 'Empresas públicas ou de economia mista' *ou* 'Empresas privadas' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Exemplo fictício: “*94% dos responsáveis por representar os usuários junto ao Programa Bolsa Família são mulheres, 85% tem entre 15 e 49 anos, 81% sabem ler e escrever [com 56% tendo estudado até o ensino fundamental] e 64% se declaram pretos ou pardos. 78% das famílias atendidas moram na área urbana, e a região onde há a maior concentração de famílias que moram em áreas rurais e são atendidas pelo programa é a Região Nordeste [50%].”*

**Q00912)** **Em qual setor ou ramo de atividade predominante dessas empresas?**

\***Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Empresas privadas' *ou* 'Empresas públicas ou de economia mista' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Administração pública, defesa e seguridade social Administração pública, defesa e seguridade social
* Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura
* Água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação Água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação
* Alojamento e alimentação Alojamento e alimentação
* Artes, cultura, esporte e recreação Artes, cultura, esporte e recreação
* Atividades administrativas e serviços complementares Atividades administrativas e serviços complementares
* Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados
* Saúde humana e serviços sociais Saúde humana e serviços sociais
* Atividades profissionais, científicas e técnicas Atividades profissionais, científicas e técnicas
*  reparação de veículos automotores e motocicletas reparação de veículos automotores e motocicletas
* Construção Construção
* Educação Educação
* Eletricidade e gás Eletricidade e gás
* Indústrias de transformação Indústrias de transformação
* Indústrias extrativas Indústrias extrativas
* Informação e comunicação Informação e comunicação
* Outras atividades de serviços Outras atividades de serviços
* Serviços internacionais Serviços internacionais
* Transporte, armazenagem e correio Transporte, armazenagem e correio
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

**Q010) Estime o tamanho do público-alvo**?

**\*Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Estrangeiros(as)' *ou* 'Cidadãos e famílias' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Até 24.000 (pessoas físicas) Até 24.000 (pessoas físicas)
* Até 24.001 a 120.000 (pessoas físicas) Até 24.001 a 120.000 (pessoas físicas)
* De 120.001 a 360.000 (pessoas físicas) De 120.001 a 360.000 (pessoas físicas)
* De 360.001 a 1.000.000 (pessoas físicas) De 360.001 a 1.000.000 (pessoas físicas)
* De 1.000.001 a 5.000.000 (pessoas físicas) De 1.000.001 a 5.000.000 (pessoas físicas)
* Acima de 5.000.000 (pessoas físicas) Acima de 5.000.000 (pessoas físicas)

Qual é o número de usuários(as) potenciais demandantes deste serviço?

**Q011) Há alguma cobrança ao usuário?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

O objetivo é conhecer se o(a) usuário(a) realiza algum pagamento para usar o serviço. Isso exclui pagamentos de tributos

**Q0113)** **Qual a denominação dessa cobrança?**

**\*Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim' na questão '18 [Q011]' (11) Há alguma cobrança ao usuário?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Por exemplo: Taxa de controle e fiscalização de produtos químicos.

**Q0114)** **E qual é o valor desta cobrança?**

**\*Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim' na questão '18 [Q011]' (11) Há alguma cobrança ao usuário?)

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

* Se for possível, indique o valor médio cobrado por usuário. Isso deve ser feito inclusive quando existir uma fórmula de cálculo o o valor for variável. Insira o valor no formato sem ponto na separação do milhar e com vírgula separando centavos. Exemplo: 2000,99

**Q0102)** **Estime o tamanho do público-alvo**?

**\*Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Fundações e autarquias de direito público' *ou* 'Empresas privadas' *ou* 'Empresas públicas ou de economia mista' *ou* 'Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos' na questão '10 [Q009]' (9) O serviço atende diretamente a quem?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Até 600 (Pessoas jurídicas) Até 600 (Pessoas jurídicas)
* De 601 a 3.000 (Pessoas jurídicas) De 601 a 3.000 (Pessoas jurídicas)
* De 3.001 a 9.000 (Pessoas jurídicas) De 3.001 a 9.000 (Pessoas jurídicas)
* De 9.001 a 25.000 (Pessoas jurídicas) De 9.001 a 25.000 (Pessoas jurídicas)
* De 25.001 a 125.000 (Pessoas jurídicas) De 25.001 a 125.000 (Pessoas jurídicas)
* Acima de 125.000 (Pessoas jurídicas) Acima de 125.000 (Pessoas jurídicas)

Qual é o número de usuários(as) potenciais demandantes deste serviço?

PARTE II – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E RECURSOS DISPONÍVEIS

**Q012) Quantas pessoas trabalham diretamente na prestação deste serviço no seu órgão?**

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

* Todos servidores, terceirizados e estagiários que trabalham diretamente com o serviço, em qualquer das suas etapas, mesmo que exerçam paralelamente atribuições em outras atividades

**Q013) Existe alguma estatística ou controle sobre número de atendimentos desse serviço?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim. Sim.
* Não, mas existem estimativas. Não, mas existem estimativas.
* Não, e não há estimativas. Não, e não há estimativas.

**Q0134)** **Quantas vezes este serviço foi executado/utilizado/prestado em média em um ano?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim.' *ou* 'Não, mas existem estimativas.' na questão '23 [Q013]' (13) Existe alguma estatística ou controle sobre número de atendimentos desse serviço?)

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

* Por favor, inclua todo o volume, independentemente de seu resultado. Exemplo hipotético: O Programa de Fomento às Artes recebeu 800 submissões em 2016, incluindo os rejeitados.

**Q0135)** **Há alguma variação na demanda pelo serviço, ao longo do ano?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim.' *ou* 'Não, mas existem estimativas.' na questão '23 [Q013]' (13) Existe alguma estatística ou controle sobre número de atendimentos desse serviço?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim, existe variação na demanda pelo serviço ao longo do ano. Sim, existe variação na demanda pelo serviço ao longo do ano.
* Não, não existe variação na demanda pelo serviço ao longo do ano. Não, não existe variação na demanda pelo serviço ao longo do ano.

Há alguma variação sazonal, ou seja, que tende a se repetir todos os anos.

**Q0136)** **Sendo assim, quais os meses em que há maior utilização do serviço?** \*

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim, existe variação na demanda pelo serviço ao longo do ano.' na questão '25 [Q0135]' (Há alguma variação na demanda pelo serviço, ao longo do ano?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Janeiro Janeiro
* Fevereiro Fevereiro
* Março Março
* Abril Abril
* Maio Maio
* Junho Junho
* Julho Julho
* Agosto Agosto
* Setembro Setembro
* Outubro Outubro
* Novembro Novembro
* Dezembro Dezembro

Selecione os meses em que há maior demanda sazonal.

**Q014) Vocês avaliam a satisfação dos(as) usuários(as) com este serviço?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

**Q0143)** **Qual mecanismo para a avaliação da satisfação?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim' na questão '27 [Q014]' (14) Vocês avaliam a satisfação dos(as) usuários(as) com este serviço?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Manifestações por intermédio de canal exclusivo do serviço para avaliação [correio, email, telefone]. Manifestações por intermédio de canal exclusivo do serviço para avaliação [correio, email, telefone].
* Manifestações encaminhadas por meio da Ouvidoria. Manifestações encaminhadas por meio da Ouvidoria.
* Manifestações encaminhadas por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Manifestações encaminhadas por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão.
* Disponibilização de caixa ou livro de sugestões.  Disponibilização de caixa ou livro de sugestões.
* Pesquisa de satisfação. Pesquisa de satisfação.
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

**Q0144)** Qual tipo de pesquisa de satisfação?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Pesquisa de satisfação.' na questão '28 [Q0143]' (Qual mecanismo para a avaliação da satisfação?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Feita com todos(as) os(as) usuários(as). Feita com todos(as) os(as) usuários(as).
* Feita com alguns(algumas) usuários(as) escolhidos pelo prestador de serviço e/ou seus representantes. Feita com alguns(algumas) usuários(as) escolhidos pelo prestador de serviço e/ou seus representantes.
* Aleatoriamente [Ou seja, por uma amostra definida mediante critérios estatísticos]. Aleatoriamente [Ou seja, por uma amostra definida mediante critérios estatísticos].

**Q0145)** **Há disponibilização pública dos resultados consolidados dessa avaliação?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Manifestações por intermédio de canal exclusivo do serviço para avaliação [correio, email, telefone].' *ou* 'Disponibilização de caixa ou livro de sugestões. ' *ou* 'Pesquisa de satisfação.' *ou* 'Manifestações encaminhadas por meio da Ouvidoria.' *ou* 'Manifestações encaminhadas por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão.' na questão '28 [Q0143]' (Qual mecanismo para a avaliação da satisfação?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

**Q0146)** **Qual endereço eletrônico ou local em que tais resultados estão disponíveis?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim' na questão '30 [Q0145]' (Há disponibilização pública dos resultados consolidados dessa avaliação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q015) Quanto tempo, em média, o(a) usuário(a) precisa esperar para receber o serviço após o momento da primeira interação?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Até 1 dia. Até 1 dia.
* De 2 a 7 dias De 2 a 7 dias
* De 8 a 15 dias De 8 a 15 dias
* De 16 a 30 dias De 16 a 30 dias
* De 31 a 60 dias De 31 a 60 dias
* De 60 a 90 dias De 60 a 90 dias
* De 90 a 120 dias De 90 a 120 dias
* Mais de 120 dias Mais de 120 dias
* Não se aplica \ Não é estimado ainda. Não se aplica \ Não é estimado ainda.

**Por favor, considere o tempo de duração de todo o processo, desde a primeira interação com o(a) usuário(a) até a entrega do resultado do serviço.**

PARTE III - IDENTIFICAÇÃO, DADOS E DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Q016) Em relação à identificação do(a) usuário(a) durante o processo de prestação deste serviço, como ela é feita?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Não é realizada a identificação; Não é realizada a identificação;
* Identificação por meio de autodeclaração; Identificação por meio de autodeclaração;
* Identificação por meio de documento original; Identificação por meio de documento original;
* Identificação por meio de assinatura digital; Identificação por meio de assinatura digital;
* Identificação por meio de conferência biométrica; Identificação por meio de conferência biométrica;
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

**(você pode marcar mais de uma opção, caso se aplique).**

**Q017) Qual o tratamento dado aos documentos necessários para a prestação deste serviço?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Não há conferência dos documentos Não há conferência dos documentos
* Todas as cópias de documentos são comparadas com os originais. Todas as cópias de documentos são comparadas com os originais.
* São exigidas cópias autenticadas de documentos e/ou o reconhecimento de firma ou assinatura em cartório; São exigidas cópias autenticadas de documentos e/ou o reconhecimento de firma ou assinatura em cartório;
* Outros Outros

**Q018) Em relação ao nível de subjetividade/discricionariedade envolvido nas interações com o(a) usuário(a), é necessária e indispensável a interferência humana na análise técnica do processo de trabalho correspondente ao serviço?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Todas as interações requerem análise técnica. Todas as interações requerem análise técnica.
* Uma ou mais interações requerem análise técnica. Uma ou mais interações requerem análise técnica.
* Nenhuma interação requer análise técnica. Nenhuma interação requer análise técnica.

[Quanto maior a interferência humana, maior a subjetividade/discricionariedade]

**Q019) A prestação do serviço exige a integração a algum sistema ou base de dados externos?**

Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.

Por favor, escolha as opções que se aplicam e faça um comentário:

* Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros órgãos do Executivo Federal (listar). Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros órgãos do Executivo Federal (listar).
* Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros entes e/ou outros poderes (Legislativo, Judiciário, Estados e Municípios) (listar).Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros entes e/ou outros poderes (Legislativo, Judiciário, Estados e Municípios) (listar).
* Não, os sistemas e bases de dados utilizados no serviço são do próprio órgão, ou não exigem integração; Não, os sistemas e bases de dados utilizados no serviço são do próprio órgão, ou não exigem integração;
* Não se aplica.Não se aplica.

[Podem ser escolhidas múltiplas escolhas]

**Q01941) Com qual objetivo é feito essa integração?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros órgãos do Executivo Federal (listar). ' *ou* 'Sim, o serviço exige integração com os seguintes sistemas de outros entes e/ou outros poderes (Legislativo, Judiciário, Estados e Municípios) (listar).' na questão '36 [Q019]' (19) A prestação do serviço exige a integração a algum sistema ou base de dados externos?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Para conferência de dados. Para conferência de dados.
* Para construir painéis gerenciais e auxiliar no monitoramento de políticas. Para construir painéis gerenciais e auxiliar no monitoramento de políticas.
* Para evitar duplicidade de registros. Para evitar duplicidade de registros.
* Outros. Outros.

**[É possível escolher várias opções]**

**Q020) Existe algum projeto em curso para digitalizar este serviço ou alguma etapa dele?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim, existe Sim, existe
* Não existe. Não existe.
* Não se aplica.  Não se aplica.

(A questão se refere à digitalização para o usuário e não aos processos internos do serviço).

**Q0204) No orçamento de 2017 foram previstos recursos orçamentários para a digitalização deste serviço?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim, existe' na questão '39 [Q020]' (20) Existe algum projeto em curso para digitalizar este serviço ou alguma etapa dele?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

**Q02051) Descreva sucintamente o projeto, mencionando objetivos, prazos, orçamento disponível, recursos humanos alocados:**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim, existe' na questão '39 [Q020]' (20) Existe algum projeto em curso para digitalizar este serviço ou alguma etapa dele?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q021) Para digitalizar o serviço é necessária a colaboração dos governos estaduais e municipais?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

(Exigem decisões e ações conjuntas com órgãos de estados e municípios)

**Q022) Algum outro serviço é requisito para que o usuário possa obter este serviço?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

(Exemplo: para conseguir o benefício da Bolsa Família é necessária a prévia inscrição no Cadastro Único de Programas Sociais).

**Q0221**) Quais Serviços?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim' na questão '43 [Q022]' (22) Algum outro serviço é requisito para que o usuário possa obter este serviço? )

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q023) O serviço prevê o agendamento da presença física do(da) usuário(a) em algum momento de interação?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Sim, é realizado o agendamento eletrônico pela internet.  Sim, é realizado o agendamento eletrônico pela internet.
* Sim, é realizado o agendamento por outros meios não presenciais. Sim, é realizado o agendamento por outros meios não presenciais.
* Sim, é realizado o agendamento mediante comparecimento do usuário. Sim, é realizado o agendamento mediante comparecimento do usuário.
* Não, mas o mecanismo de agendamento seria útil para melhorar o serviço. Não, mas o mecanismo de agendamento seria útil para melhorar o serviço.
* Não é necessário o agendamento em função da natureza do serviço. Não é necessário o agendamento em função da natureza do serviço.

**Q024) Se estivessem disponíveis para este serviço, quais ferramentas seriam úteis?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Formulário eletrônico para requisição de serviços. Formulário eletrônico para requisição de serviços.
* Ferramenta para agendamento eletrônico. Ferramenta para agendamento eletrônico.
* Solução de autenticação digital. Solução de autenticação digital.
* Solução de georreferenciamento (Ex: para localização de postos de atendimento). Solução de georreferenciamento (Ex: para localização de postos de atendimento).
* Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce). Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce).
* Solução de call-center (atendimento telefônico). Solução de call-center (atendimento telefônico).
* Central de notificações (sms, push, etc). Central de notificações (sms, push, etc).
* Avaliação eletrônica pelo(pela) usuário(usuária). Avaliação eletrônica pelo(pela) usuário(usuária).
* Nenhuma ferramenta. Nenhuma ferramenta.
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

**[Podem ser escolhidas mais de uma opção]**

**Q025) Qual é o nível atual de digitalização do serviço nas instâncias de interação com o(a) usuário(a)?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Nenhum. O serviço é todo prestado “no balcão” [exige a presença física do(a) usuário(a)], sem disponibilização de informações em plataformas digitais. Nenhum. O serviço é todo prestado “no balcão” [exige a presença física do(a) usuário(a)], sem disponibilização de informações em plataformas digitais.
* Informativo. O(a) usuário(a) apenas pode acessar informações gerais sobre o serviço em plataformas digitais, sendo que a prestação é completamente presencial. Informativo. O(a) usuário(a) apenas pode acessar informações gerais sobre o serviço em plataformas digitais, sendo que a prestação é completamente presencial.
* Parcial. Pelo menos uma das interações do processo de atendimento ao usuário ocorre por meio digital. [comunicação, agenda, upload e download de documento etc.]. Parcial. Pelo menos uma das interações do processo de atendimento ao usuário ocorre por meio digital. [comunicação, agenda, upload e download de documento etc.].
* Digital. Todas as interações do serviço são realizadas por meio digital. O(A) usuário(a) pode solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço. [Nesse caso, o resultado pode não ser digital, mas sempre existe uma interferência humana no processo. Digital. Todas as interações do serviço são realizadas por meio digital. O(A) usuário(a) pode solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço. [Nesse caso, o resultado pode não ser digital, mas sempre existe uma interferência humana no processo.
* Autosserviço. O serviço é completamente automatizado e oferece resposta ao(à) usuário(a), não exigindo interação humana e sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação. Autosserviço. O serviço é completamente automatizado e oferece resposta ao(à) usuário(a), não exigindo interação humana e sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação.

Q0256) Você acha que o serviço poderia ser parcialmente ou totalmente digitalizado?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Nenhum. O serviço é todo prestado “no balcão” [exige a presença física do(a) usuário(a)], sem disponibilização de informações em plataformas digitais.' *ou* 'Informativo. O(a) usuário(a) apenas pode acessar informações gerais sobre o serviço em plataformas digitais, sendo que a prestação é completamente presencial.' na questão '47 [Q025]' (25) Qual é o nível atual de digitalização do serviço nas instâncias de interação com o(a) usuário(a)?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim. Sim.
* Não. Não.
* Não se aplica ao serviço. Não se aplica ao serviço.

**Q02561)** **Por que o serviço não foi digitalizado até o momento?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Sim.' *ou* 'Não.' na questão ' [Q0256]' (Você acha que o serviço poderia ser parcialmente ou totalmente digitalizado?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Restrições legais  Restrições legais
* Falta de infraestrutura Falta de infraestrutura
* Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço
* Falta de recursos financeiros Falta de recursos financeiros
* Falta de recursos humanos Falta de recursos humanos
* Há outras prioridades Há outras prioridades
* Público do serviço não tem acesso à internet ou tem dificuldade para acessar serviços públicos por meios digitais Público do serviço não tem acesso à internet ou tem dificuldade para acessar serviços públicos por meios digitais
* Resistências dos responsáveis pela implementação do serviço à mudanças Resistências dos responsáveis pela implementação do serviço à mudanças
* Resistência de atores externos ao órgão   Resistência de atores externos ao órgão
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

**Q02562)** Por que o serviço não foi totalmente digitalizado até o momento?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Parcial. Pelo menos uma das interações do processo de atendimento ao usuário ocorre por meio digital. [comunicação, agenda, upload e download de documento etc.].' na questão '47 [Q025]' (25) Qual é o nível atual de digitalização do serviço nas instâncias de interação com o(a) usuário(a)?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* O serviço não pode ser mais digitalizado ou não há etapas de interações passíveis de serem digitalizadas O serviço não pode ser mais digitalizado ou não há etapas de interações passíveis de serem digitalizadas
* Restrições legais  Restrições legais
* Falta de infraestrutura Falta de infraestrutura
* Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço
* Falta de recursos financeiros Falta de recursos financeiros
* Falta de recursos humanos Falta de recursos humanos
* Há outras prioridades Há outras prioridades
* Público do serviço não tem acesso à internet ou tem dificuldade para acessar serviços públicos por meios digitais Público do serviço não tem acesso à internet ou tem dificuldade para acessar serviços públicos por meios digitais

[]**Quais os motivos explicam as dificuldades de implementação e gestão de plataformas digitais para a interação com o(a) usuário(a).** \*

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Digital. Todas as interações do serviço são realizadas por meio digital. O(A) usuário(a) pode solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço. [Nesse caso, o resultado pode não ser digital, mas sempre existe uma interferência humana no processo.' *ou* 'Autosserviço. O serviço é completamente automatizado e oferece resposta ao(à) usuário(a), não exigindo interação humana e sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação.' na questão '47 [Q025]' (25) Qual é o nível atual de digitalização do serviço nas instâncias de interação com o(a) usuário(a)?)

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Restrições legais  Restrições legais
* Falta de infraestrutura Falta de infraestrutura
* Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço
* Falta de recursos financeiros Falta de recursos financeiros
* Falta de recursos humanos Falta de recursos humanos
* Há outras prioridades Há outras prioridades

PARTE IV – INTERAÇÕES DO(A) USUÁRIO(A) COM O SERVIÇO

A partir de agora, deverão ser apresentadas, na ordem em que acontecem, cada uma das interações entre o(a) usuário do serviço e o(a) prestador(a), diretamente ou por intermediário, desde o início até a finalização do serviço.

**O número de interações corresponde à quantidade de blocos de questões que deverão ser respondidas, em seguida, uma para cada interação.** Assim, se sua resposta foi “3”, você responderá estas perguntas uma vez para a primeira interação, depois recomeçará para a segunda e ainda mais uma vez para a terceira.

**Q026) Quantas interações com o(a) usuário(a) são necessárias para a prestação do serviço?**

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Aqui estamos considerando o uso REGULAR e não situações de excepcionais que exijam interações adicionais, a exemplo de impetrações de recursos, perda de prazo, documentação irregular, etc.**

**O número de interações indicado nessa pergunta corresponde à quantidade de blocos de questões que deverão ser respondidas, em seguida, uma para cada interação.** Assim, se sua resposta foi “3”, você responderá estas perguntas uma vez para a primeira interação, depois recomeçará para a segunda e ainda mais uma vez para a terceira.

**Q027) Qual é a ação realizada pelo(a) usuário(a) neste momento de interação?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

“Agendar atendimento”, “Inscrever-se no cadastro”, “Realizar entrevista”, etc.

**Q028) Com quem o usuário interage neste momento?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* O próprio órgão. O próprio órgão.
* Outro órgão público. Outro órgão público.
* Outro agente. Outro agente.

**Q0284)** **Esta interação poderia ser executada por uma entidade externa ao seu órgão?** \*

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'O próprio órgão.' na questão '54 [Q028]' (28) Com quem o usuário interage neste momento?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim, sem necessidade de alteração legal ou normativa. Sim, sem necessidade de alteração legal ou normativa.
* Sim, com alteração legal ou normativa. Sim, com alteração legal ou normativa.
* Não. Não.

**Q0285)** **Qual outro órgão?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Outro órgão público.' na questão '54 [Q028]' (28) Com quem o usuário interage neste momento?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q0286)** **Ela poderia ser executada por uma entidade externa a este órgão?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Outro órgão público.' na questão '54 [Q028]' (28) Com quem o usuário interage neste momento?)

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim, sem necessidade de alteração legal ou normativa. Sim, sem necessidade de alteração legal ou normativa.
* Sim, com alteração legal ou normativa. Sim, com alteração legal ou normativa.
* Não. Não.

**Q0287)** Qual agente?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Outro agente.' na questão '54 [Q028]' (28) Com quem o usuário interage neste momento?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q029) Quais são os documentos que o(a) usuário(a) precisa disponibilizar nesta interação?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Nenhum Nenhum
* Ata de fundação Ata de fundação
* Cartão do SUS Cartão do SUS
* Carteira de identidade Carteira de identidade
* Carteira de identidade de estrangeiro Carteira de identidade de estrangeiro
* Carteira de trabalho Carteira de trabalho
* Carteira estudantil Carteira estudantil
* Certidão de casamento Certidão de casamento
* Certidão de nascimento Certidão de nascimento
* Certidões de cartório Certidões de cartório
* Certidões da Receita Federal Certidões da Receita Federal
* Certificado de antecedentes criminais Certificado de antecedentes criminais
* Certificado de conclusão de curso Certificado de conclusão de curso
* CNPJ CNPJ
* Comprovante de endereço Comprovante de endereço
* Comprovante de pagamento Comprovante de pagamento
* Comprovante de renda Comprovante de renda
* Comprovante de quitação eleitoral Comprovante de quitação eleitoral
* Contrato Social Contrato Social
* CPF CPF
* Diário Oficial Diário Oficial
* Diploma Diploma
* FGTS FGTS
* Informação biométrica Informação biométrica
* NIS NIS
* NIT / PIS / PASEP NIT / PIS / PASEP
* Passaporte Passaporte
* Procuração do representante legal Procuração do representante legal
* Registro da Junta Comercial  Registro da Junta Comercial
* Registro em Cartório Registro em Cartório
* https://questionario.enap.gov.br/templates/default/files/print_img_checkbox.pngOutros:

Tanto aqueles que ele precisa apresentar pessoalmente como aqueles em que precisa informar somente os dados.

**Q030) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?**

Escolha a(s) que mais se adeque(m)

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

* Presencial (balcão).  Presencial (balcão).
* Telefônico.  Telefônico.
* Página web.  Página web.
* E-mail. E-mail.
* Aplicativos móveis.  Aplicativos móveis.
* Correios (Postal). Correios (Postal).

**Q0307**) Qual o local?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Presencial (balcão). ' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Exemplo: Centro de Referência da Assistência Social.

**Q0308**) Essa interação poderia ser realizada digitalmente? \*

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Presencial (balcão). ' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

**Q03081**) Qual o telefone?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Telefônico. ' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:



**Q03010**) Qual página de internet?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Página web. ' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q03011**) Qual endereço de email?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'E-mail.' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q03012**) Quais aplicativos móveis e para quais plataformas?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Aplicativos móveis. ' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q03013**) Qual o endereço postal?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**  
A resposta foi 'Correios (Postal).' na questão '60 [Q030]' (30) Por intermédio de quais canais o(a) usuário(a) será atendido(a) nesta interação?)

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**Q031) Qual o tempo médio para processar essa fase do atendimento?**

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Até 1 dia Até 1 dia
* De 2 a 7 dias De 2 a 7 dias
* De 8 a 15 dias De 8 a 15 dias
* De 16 a 30 dias De 16 a 30 dias
* De 31 a 60 dias De 31 a 60 dias
* De 60 a 90 dias De 60 a 90 dias
* De 90 a 120 dias De 90 a 120 dias
* Mais de 120 dias Mais de 120 dias
* Não se aplica ou Não é estimado ainda. Não se aplica ou Não é estimado ainda.

Aqui deve ser apresentado o tempo entre o início dessa interação e de sua conclusão, que pode ser o fim do serviço em si (entrega do produto) ou o início de outra interação.

**Q032**) Esta é a última interação do(a) usuário(a) com o serviço? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

* Sim Sim
* Não Não

A PARTE IV DEVERÁ SER PREENCHIDA O NÚMERO DE VEZES EQUIVALENTE AO NÚMERO DE INTERAÇÕES.