

# Diagnóstico de Transformação Digital de Serviços Federais

## - v2.2

### Bem-vindo(a)!

1. Este questionário contém as perguntas necessárias para a transformação digital e/ou melhoria do seu serviço. As perguntas incluem aspectos como gestão de qualidade, custos, canais de comunicação com usuários, entre outras;
2. O questionário deve ser respondido pelo(a) gestor(a) do serviço, que será o(a) interlocutor(a) da Secretaria de Governo Digital durante o processo de transformação digital e/ou melhoria do serviço;
3. Gestores de serviços já digitizados também devem respondê-lo, visando compor o cenário da transformação digital do órgão;
4. O tempo médio de resposta é de 42 minutos;
5. Sempre que o(a) respondente mudar de página por meio do botão "Próximo" com sucesso (sem respostas pendentes), as respostas da página anterior serão salvas e o questionário poderá ser retomado posteriormente a partir daquele ponto, desde que seja no mesmo dispositivo (computador, smartphone, tablet). As respostas de uma página não são salvas se não for pressionado o botão "Próximo" ou se houver pendências naquela página (indicadas em vermelho, quando houver);
6. Considera-se aqui a mesma definição de serviço público utilizada no Censo de Serviços, disponível em <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3693> (<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3693>) (p. 5).  
Assim, para fins deste diagnóstico, serviços públicos de atendimento são aqueles com "processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um usuário (pessoa física ou jurídica), a partir de uma ou mais interações com o poder público".

Desde já agradecemos pela sua atenção e disponibilidade. Sua participação é fundamental para a melhoria dos serviços públicos federais!

**Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos (DeUX)**

**Secretaria de Governo Digital - Ministério da Economia**

Existe(m) 50 questão(ões) neste questionário.

### 1. A qual instituição você pertence? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

### 2. Informe o nome do serviço que será avaliado nessa pesquisa. \*

Se você escolher 'Outros:' por favor especifique a sua escolha no campo de texto.

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:



Outros

Os serviços listados são aqueles cadastrados no Portal de Serviços para o órgão informado. Procure seu serviço atentamente na lista;

Caso o serviço esteja na lista com um nome desatualizado ou diferente do desejado, selecione-o assim mesmo. Futuramente você poderá alterá-lo no próprio Portal de Serviços;

Caso se trate de um serviço que ainda não está cadastrado no Portal, escolha a opção "Outro" e escreva o nome do serviço, obedecendo ao padrão contido no Guia Rápido do Portal de Serviços:

O nome deve representar a ação que o usuário/cidadão pretende realizar;

Iniciar com verbo no infinitivo;

Máximo de 150 caracteres.

### 3. Qual é o seu nome? \*

Por favor, coloque sua resposta aqui:

### 4. Qual é o seu email? \*

Por favor, verifique o formato de sua resposta Por favor, coloque sua resposta aqui:

O seu email deve ser escrito no formato xxxxxx@xxxxxxxxx.br

### 5. Qual é o seu **telefone?** \*

Apenas números podem ser usados nesse campo.

Por favor, verifique o formato de sua resposta

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Digitar apenas números, incluindo o DDD, sem espaço nem caracteres especiais.

### 6. O serviço é oferecido a pessoas **físicas, jurídicas ou ambas?** \*

Por favor, escolha no máximo uma resposta

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ Física
- ☐ Jurídica
- ☐ Ambas

### 7. Qual é a estimativa do **volume anual de solicitações** do serviço? \*

A sua resposta deve ser entre 1 e 99999999

Somente um valor inteiro pode ser informado neste campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

### 8. Que **canais de atendimento** estão disponíveis para **relacionamento com os usuários do serviço?** \*

Escolha a(s) que mais se adequem

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ Presencial
- ☐ Formulário em papel
- ☐ Postal
- ☐ Telefone da área responsável
- ☐ Central de atendimento telefônico
- ☐ E-mail
- ☐ Ouvidoria do órgão
- ☐ e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal)
- ☐ Página de internet própria
- ☐ Portal de Serviços (servicos.gov.br)
- ☐ Autoatendimento FAQ
- ☐ Chatbot
- ☐ Aplicativos de mensagens (Whatsapp, SMS)
- ☐ Redes Sociais (ex: Facebook, Twitter)
- ☐ Sistema de informações específico
- ☐ Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
- ☐ Peticionamento SEI

☐ Outros:

9. Há **avaliação da qualidade do atendimento** oferecido ao usuário do serviço nesses canais? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

10. Indique as ações que hoje podem ser realizadas pelo usuário via **internet**: \*

Por favor, escolha 10 respostas

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Sim	Não	Essa ação não se aplica ao serviço em questão
Ter informações sobre documentos necessários para requisitar o serviço [Busca por informações]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter informações sobre as etapas (passo a passo) necessárias para requisitar o serviço [Busca por informações]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realizar agendamento [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultar agendamento já realizado [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assinar um documento [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer pagamento [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitar o serviço (inclusive apresentar documentos, quando necessário) [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registrar sugestão/reclamação [Solicitação]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompanhar o serviço [Análise]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Receber resposta ou solução de uma solicitação, sugestão/reclamação [Entrega]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Os termos entre colchetes representam macroetapas da jornada dos usuários de serviços públicos.

**11. Que canais podem ser utilizados pelo usuário para solicitar o serviço? \***

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

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

☐ Presencial

☐ Postal

☐ Telefone

☐ E-mail

☐ Página Web

☐ Sistema de informações específico

☐ Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

☐ Peticionamento SEI

☐ Outros:

**12. Que canais podem ser utilizados pelo usuário para acompanhar a solicitação do serviço? \***

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

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

☐ Presencial

☐ Postal

☐ Telefone

☐ E-mail

☐ Página Web

☐ Sistema de informações específico

☐ Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

☐ Peticionamento SEI

☐ Outros:

**13. Que canais podem ser utilizados pelo usuário para receber a resposta ou solução do serviço solicitado? \***

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

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

☐ Presencial

☐ Postal

☐ Telefone

☐ E-mail

☐ Página Web

☐ Sistema de informações específico

☐ Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

☐ Peticionamento SEI

☐ Outros:

14. Há alguma **etapa** do serviço que pode ser **digitalizada**?

\*

Escolha uma das seguintes respostas: Por favor, comente sua opção

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Comente aqui sua escolha:

**Digitalização** corresponde à operação dos processos do serviço em meio digital, principalmente no que tange às interações com o usuário

14-A. Caso seja possível, haveria interesse em substituir algum sistema atual por uma **solução digital** oferecida pela Secretaria de Governo Digital (SGD/ME)? \*

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Comente aqui sua escolha:

14-B. No caso de **transformação digital do serviço** (digitalização de serviço que não é 100% digital ou melhoria de serviço já digitalizado), que tipo de **solução digital** atenderia melhor ao seu serviço? \*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

Escolha a(s) que mais se adequem

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ Formulário de entrada padrão (com ou sem integração com o SEI e com possibilidade de anexar documentos)
- ☐ Fluxo customizado (com ou sem integração com SEI e com possibilidade de anexar documentos)
- ☐ Fluxo customizado com integração com sistema já utilizado atualmente no âmbito do serviço
- ☐ Nenhuma das anteriores

**Formulário de entrada padrão:** Sistema parecido com protocolo eletrônico que permite ao usuário externo preencher um formulário padrão para registrar sua solicitação e anexar a documentação exigida. A área responsável pela prestação do serviço no órgão recebe a solicitação via sistema, faz a análise e entrega a resposta final com o resultado da análise feita. Esse sistema também pode se integrar com o SEI. Essa integração consiste na abertura de um processo no SEI após o recebimento da solicitação pelo usuário externo e permite uma tramitação e análise da solicitação no SEI, porém a resposta ao solicitante deve ser dada no sistema onde foi feita a solicitação.

**Fluxo customizado:** Sistema que permite ao usuário externo preencher um formulário específico do serviço e anexar a documentação exigida. Ao receber a solicitação, a área responsável pela demanda no órgão poderá proceder a análise e enviar para outras áreas/pessoas envolvidas na prestação do serviço seguindo um fluxo customizado até a entrega da resposta final ao solicitante. O sistema permite ao usuário externo acompanhar o andamento de sua solicitação e avaliar a prestação do serviço. Além disso o gestor consegue extrair relatórios, visualizando as demandas, análises e entregas com mensuração de tempo e responsável por cada análise.

**Fluxo customizado com integração:** Sistema que permite ao usuário externo preencher a um formulário específico do serviço e anexar a documentação exigida. Ao receber a solicitação, a área responsável pela demanda no órgão poderá proceder a análise e enviar para outras áreas/pessoas envolvidas na prestação do serviço seguindo um fluxo customizado com integração com sistemas já utilizados na prestação do serviço até a entrega da resposta final ao solicitante.

15. Considerando a oferta atual do serviço, indique seu nível de concordância com as seguintes afirmações: \*

Por favor, escolha 6 respostas

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Os sistemas são confiáveis em termos de disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os sistemas facilitam o dia a dia na gestão do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os sistemas proveem dados e informações confiáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os sistemas existentes garantem suporte completo ao serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os sistemas disponibilizam os dados dos serviços em formato aberto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os sistemas atendem aos requisitos de acessibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Estime os **percentuais de utilização** de cada canal em que o usuário **busca informações** sobre o serviço **atualmente**. \*

Por favor, preencha com 3 respostas

Soma da coluna deve ser igual a 100%

	% de utilização para busca de informações
Presencial	<input type="text"/>
Digital	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>

É possível digitar a resposta

16-A. Após a transformação digital do serviço, estime os **percentuais de utilização** de cada canal em que o usuário **buscaria informações** sobre esse serviço. \*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

(D057.NAOK (/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3082) == "A1") or (D058.NAOK

(/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3083) == "A1")

Por favor, preencha com 3 respostas

Soma da coluna deve ser igual a 100%

	% de utilização para busca de informações
Presencial	<input type="text"/>
Digital	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>

É possível digitar a resposta

17. Indique os **percentuais de utilização** de cada canal para a **solicitação e entrega** do serviço **atualmente**. \*

Por favor, preencha com 8 respostas

Soma em cada coluna deve ser igual a 100%

	% de Solicitação	% de Entrega
Presencial	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Digital	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Postal	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>	<input type="text"/>

É possível digitar a resposta



**17-A. Após a transformação digital do serviço, estime os percentuais de utilização de cada canal para a solicitação e entrega desse serviço. \***

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

(D057.NAOK (/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3082) == "A1") or (D058.NAOK (/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3083) == "A1")

Por favor, preencha com 8 respostas

Soma em cada coluna deve ser igual a 100%

	% de Solicitação	% de Entrega
Presencial	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Digital	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Postal	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>	<input type="text"/>

É possível digitar a resposta

**18. De forma estimada, quantas vezes o usuário interage com a instituição até a entrega do serviço? \***

A sua resposta deve ser entre 1 e 5

Somente um valor inteiro pode ser informado neste campo. Por favor, coloque sua resposta aqui:

Interação: cada vez que um usuário se relaciona com a instituição durante a prestação do serviço.

**19. Indique seu nível de concordância com as seguintes afirmações: \***

Por favor, escolha 3 respostas

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As estratégias regulares de divulgação do serviço para o usuário são efetivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A instituição é proativa na disponibilização de informações de interesse dos usuários sobre o serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A instituição dispõe de canais para a divulgação de informações sobre o desempenho do serviço e ações de melhoria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Qual é a **estimativa de custo anual total** do serviço para a instituição? \*

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Menor que R\$ 150.000,00
- ☐ R\$ 150.000,00 a R\$ 4.000.000,00
- ☐ R\$ 4.000.000,00 a R\$ 8.000.000,00
- ☐ R\$ 8.000.000,00 a R\$ 12.000.000,00
- ☐ R\$ 12.000.000,00 a R\$ 15.000.000,00
- ☐ Maior que R\$ 15.000.000,00
- ☐ Não há estimativa

Itens: recursos humanos/quadro de colaboradores, locação ou manutenção da infraestrutura e Tecnologia da Informação

21. Qual é a **estimativa de custo total do serviço para o usuário?** \*

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ R\$ 0 a R\$ 50,00
- ☐ R\$ 51,00 a R\$ 700,00
- ☐ R\$ 701,00 a R\$ 1.350,00
- ☐ R\$ 1.351,00 a R\$ 2.000,00
- ☐ Maior que R\$ 2.000,00
- ☐ Não há estimativa

Dica: exemplos de custos para o usuário são taxas, tarifas e custos de deslocamento ou alimentação.

22. De forma estimada, qual seria a **renda média mensal do usuário típico** do serviço? \*

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Até R\$ 2.000,00
- ☐ de R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00
- ☐ de R\$ 4.000,01 a R\$ 10.000,00
- ☐ de R\$ 10.000,01 a R\$ 20.000,00
- ☐ acima de R\$ 20.000,01

No caso de serviços oferecidos a **pessoas jurídicas**, considerar o perfil profissional do(a) representante da empresa no processo de obtenção do serviço.

23. Quantas **áreas** da instituição estão envolvidas na prestação do serviço? \*

A sua resposta deve ser entre 1 e 20

Somente um valor inteiro pode ser informado neste campo.

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Área: setor que representa menor nível hierárquico no organograma da instituição

24. Há medição do **tempo de espera do usuário** até a entrega do serviço? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

Entrega: ato administrativo final que implica no recebimento do serviço pelo usuário.

24-A. Quantos **dias** o usuário espera até a efetiva entrega do serviço? \*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Sim' na questão '30 [D012]' ( 24. Há medição do tempo de espera do usuário até a entrega do serviço?)

Somente um valor inteiro pode ser informado neste campo. Por favor, coloque sua resposta aqui:

24-B. **Após a transformação digital do serviço**, estime quantos **dias** o usuário esperaria até a efetiva entrega desse serviço. \*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

Somente um valor inteiro pode ser informado neste campo. Por favor, coloque sua resposta aqui:

## 25. Quais são os documentos necessários para a obtenção do serviço? \*

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

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ Certidão de Antecedentes Criminais
- ☐ Certidão de Casamento
- ☐ Certidão de Nascimento
- ☐ Certidões do INSS
- ☐ Certidões ou validações de cartório
- ☐ Certificado de Conclusão de Curso
- ☐ Carteira de Identificação Estudantil (CIE)
- ☐ Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- ☐ CNPJ
- ☐ Comprovante de Endereço
- ☐ Comprovante de escolaridade ou diploma
- ☐ Comprovante de Pagamento
- ☐ Comprovante de renda
- ☐ Comprovantes e certidões do FGTS
- ☐ Contrato Social
- ☐ CPF
- ☐ Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)
- ☐ Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP)
- ☐ Declarações da Receita Federal
- ☐ Guia de Recolhimento da União (GRU)
- ☐ Inscrição Junta Comercial
- ☐ Inscrição junto ao CREA
- ☐ Número de Identificação Social (NIS)
- ☐ Passaporte
- ☐ Procuração
- ☐ RG ou documento identificação
- ☐ Título de eleitor e/ou comprovação de quitação eleitoral
- ☐ Não se aplica
- ☐ Outros:

## 26. Indique o seu nível de concordância com a seguinte afirmação: \*

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As exigências documentais necessárias para a prestação do serviço poderiam ser reduzidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A instituição dispõe de canais para a divulgação de informações sobre o desempenho dos serviços e ações de melhoria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26-A. Após a transformação digital do serviço, estime o percentual de redução (%) do número de documentos solicitados ao usuário. \*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:  
(D057.NAOK (/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3082) == "A1") or (D058.NAOK (/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/492148/gid/130/qid/3083) == "A1")

Escolha uma das seguintes respostas:  
Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

É possível digitar a resposta

27. Indique quantos colaboradores se dedicam a ofertar o serviço e qual é o percentual médio de tempo dos colaboradores dedicado à oferta do serviço atualmente. \*

Apenas números podem ser preenchidos nestes campos.  
Percentual máximo de 100%

	Quantidade	% médio de tempo
Número de Servidores	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número de Terceirizados	<input type="text"/>	<input type="text"/>

27-A. Após a transformação digital do serviço, estime quantos colaboradores se dedicariam a ofertar esse serviço e qual seria o percentual médio de tempo dos colaboradores dedicado à oferta desse serviço. \*

Apenas números podem ser preenchidos nestes campos.  
Percentual máximo de 100%

	Quantidade	% médio de tempo
Número de Servidores	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número de Terceirizados	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

27-B. Indique **quantos colaboradores** se dedicariam à **transformação digital do serviço** e qual seria o **percentual médio de tempo de dedicação**.

\*

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

Apenas números podem ser preenchidos nestes campos.

Percentual máximo de 100%

	Quantidade	% médio de tempo
Número de Colaboradores		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

28. Há **ações de capacitação** da instituição voltadas diretamente para o serviço analisado? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

☐ Sim

☐ Não

Dica: considere apenas os treinamentos ligados ao serviço analisado, e não da instituição como um todo.

29. São oferecidos **incentivos aos colaboradores** pelo seu desempenho associado à melhoria da qualidade dos serviços? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

☐ Sim

☐ Não

30. Indique o seu **nível de concordância** com as seguintes afirmações: \*

Por favor, escolha 5 respostas

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A instituição promove a transferência de conhecimento entre os colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Há política de capacitação para todos os colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O número de colaboradores atual é adequado à prestação do serviço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os colaboradores recebem treinamento para a prestação do serviço tão logo iniciam as suas atividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os colaboradores são selecionados a partir das competências necessárias para a prestação do serviço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. O serviço está contemplado no **plano estratégico** da instituição? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

32. A instituição segue um **modelo de gestão da qualidade** definido para a prestação do serviço? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

Dica: exemplos de modelos de qualidade são o ISO 9000 e 9001.

33. A instituição possui processo regular de **avaliação da qualidade do serviço** prestado? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

34. Há **pessoas dedicadas** exclusivamente à **avaliação da qualidade**? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

35. Há uma **ferramenta** para que o usuário possa **avaliar sua satisfação** quanto ao serviço recebido? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

36. Os **usuários** são envolvidos nos processos de **melhoria do serviço**? \*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

37. Há **alianças, parcerias, iniciativas de colaboração** com outras instituições públicas que visam a melhoria do serviço prestado? \*

Escolha uma das seguintes respostas:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- ☐ Sim  
☐ Não

Comente aqui sua escolha:

Adicione no campo "comentários" quais seriam as suas instituições parceiras na prestação do serviço.

38. Indique o seu **nível de concordância** com as seguintes afirmações: \*

Por favor, escolha 4 respostas

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A alta direção avalia a coerência entre a missão da instituição e os serviços que ela oferece.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A alta direção monitora os padrões de qualidade dos serviços prestados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A alta direção patrocina a divulgação dos serviços no Portal de Serviços.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A alta direção promove melhorias nos processos gerenciais, com o objetivo de reduzir as exigências para os usuários dos serviços.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Agradecemos a sua participação!**

A sua resposta foi fundamental para a melhoria dos serviços públicos federais.

**Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos (DeUX) / Secretaria de Governo Digital - Ministério da Economia**