
Manual de uso da API de Avaliação e Acompanhamento

servicos.gov.br

jul 16, 2019

1	Apresentação	1
1.1	Formas de uso	1
1.2	Fluxo simplificado para o cidadão	2
1.3	Fluxo simplificado das APIs	5
2	Passo a passo para avaliar um serviço	7
2.1	1. Cadastre seu serviço no Portal de Serviços:	7
2.2	2. Descubra o código do órgão e o código dos seus serviços	7
2.3	3. Obtenha as credenciais para usar as APIs de avaliação	7
2.4	4. Envie os acompanhamentos durante a execução do serviço	8
2.5	5. Envie o pedido de geração de link ou formulário para avaliação ao final da execução do serviço	8
2.6	6. Envie o link ou o formulário para o cidadão	8
2.7	7. O cidadão preenche a avaliação	8
2.8	8. Acompanhe as avaliações do cidadão	8
3	Acesso as APIs de Acompanhamento e Avaliação de Serviços	9
3.1	1. Testes e homologação:	9
3.2	2. Produção:	9
4	Acompanhamento	11
4.1	Registro de Acompanhamento	11
4.2	Concluir/reabrir uma prestação de serviço	12
5	Avaliação	15
5.1	Registrar Avaliação	15
5.2	Formulário de Avaliação	17
6	Índices	21

O decreto 8936/2016, instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e dispôs sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

No seu artigo 3º, incisos IV e V foi instituído a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados e o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

Entre as informações mínimas que deverão estar disponíveis no painel para cada serviço, órgão ou entidade da administração pública federal, estão o volume de solicitações, tempo médio de atendimento e o grau de satisfação dos usuários.

Este projeto foi criado para ajudar na coleta destas informações para a disponibilização delas no painel de monitoramento, e para ajudar aos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional a atenderem disposto no decreto e com isso melhorarem a qualidade do serviço prestado ao cidadão.

1.1 Formas de uso

É possível usar de duas formas:

- Enviar o link por email
- Adicionar o formulário na página

O cidadão ao final da execução do serviço pode receber o link da sua avaliação da prestação do serviço conforme figura abaixo.

Atenção: É necessário que o próprio serviço crie o texto e envie o email.

Ou pode-se incluir na página do serviço o formulário já pronto e fornecido pela API de avaliação conforme imagem abaixo.

Avalie nossa prestação de serviços!

✖ EXCLUIR ← RESPONDER ⇐ RESPONDER A TODOS → ENCAMINHAR ⋮



Equipe do INSS

qua 18/04/2018 15:45

Marcar como não lida

Para: 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

Fig. 1: Exemplo de email recebido com link

1.2 Fluxo simplificado para o cidadão

O cidadão irá receber ou um email ou visualizar o formulário na própria página do serviço. A sugestão é a do envio do email para que o cidadão possa responder quando desejar.

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

Fig. 2: Formulário de Avaliação de Serviços

Consome Serviço Digital

Exibe formulário de avaliação ou envia link ao cidadão

ALISTAMENTO online

VOLTAR PERGUNTAS FREQUENTES

INFORMAÇÕES INICIAIS

Data de nascimento:

CPF:

VALIDAR Q.

Nome do Cidadão:

Nome da Mãe:

Município de Residência:

Local de Alistamento:

AVANÇAR

© 2018 DSM SERMILMOB Diretoria de Serviço Militar | Direitos Reservados

Fig. 3: Cidadão recebe a solicitação de avaliação ao final do serviço prestado.



Avalia o serviço pelo link recebido

Avaliação do Serviço

ALISTAMENTO MILITAR
Órgão prestador: Ministério da Defesa
Protocolo: ADB007-2018

1. O que você achou do serviço?



Péssimo Ruim Satisfatório Bom Excelente

2. No que podemos melhorar?

Atendimento	Rapidez	Facilidade
Qualidade	Acessibilidade	Outro

3. Quer comentar a sua avaliação?

Descreva abaixo o conteúdo da sua manifestação.

Placeholder for text input, showing a grid of characters.

Caracteres restantes: 224

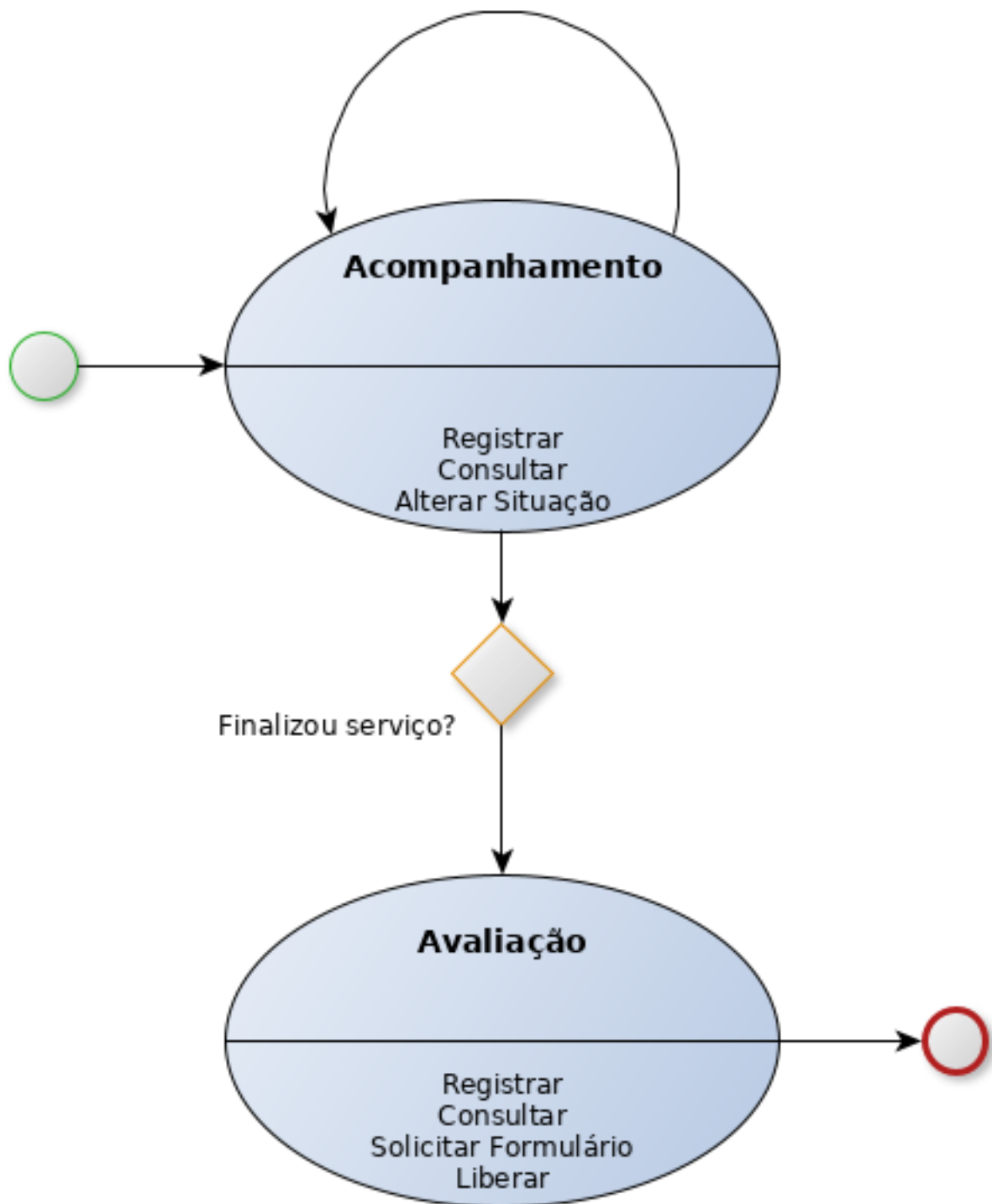
4. Caso queira receber uma resposta para a sua manifestação, informe:

Nome: Email:

Manifestação anônima. (Não será possível receber uma resposta a sua manifestação.)

Fig. 4: Cidadão responde a avaliação.

1.3 Fluxo simplificado das APIs



Importante: Para que seja chamado a API de **Avaliação** é necessário o envio prévio de um **Acompanhamento**. Não

há possibilidade de uma avaliação sem um acompanhamento associado.

Passo a passo para avaliar um serviço

Para avaliar com sucesso uma execução de um serviço pelo o cidadão é necessário executar alguns passos:

2.1 1. Cadastre seu serviço no Portal de Serviços:

Um requisito para avaliação é ter o serviço público cadastrado no portal de serviços.

Como fazer: Solicite para o representante do órgão no Portal de Serviços que cadastre e mantenha atualizado o seu serviço. Acesse <https://servicos.gov.br/editar> para editar o serviço.

Nota: É necessário ter as credenciais no Portal de Serviços para poder editar um serviço. Caso não possua [siga o procedimento para obter as credenciais](#).

2.2 2. Descubra o código do órgão e o código dos seus serviços

A API de avaliação precisa do código do órgão e do serviço para poder ser utilizada.

Como fazer: Acesse a API do Portal de Serviços para obter os códigos. <https://servicos.gov.br/apis/v1/docs>

Importante: Esse código é específico para cada órgão e cada serviço. Não utilize códigos de outros órgãos e serviços.

2.3 3. Obtenha as credenciais para usar as APIs de avaliação

Como fazer: Os métodos das APIs necessitam autenticação para uso. A solicitação das credenciais de acesso para uso das APIs deve ser enviada para apis@servicos.gov.br, contendo as informações: órgão, serviço, nome da aplicação, telefone do responsável, email a ser utilizado como usuário das APIs.

Cuidado: Essa credencial não é a mesma para edição dos serviços no Portal de Serviços.

2.4 4. Envie os acompanhamentos durante a execução do serviço

Para a avaliação final da execução do serviço é necessário ter um acompanhamento prévio.

Como fazer: Utilize o endpoint de acompanhamento. Acesse o manual em [Acompanhamento](#) para verificar como utilizar o endpoint.

2.5 5. Envie o pedido de geração de link ou formulário para avaliação ao final da execução do serviço

Como fazer: Utilize o endpoint de avaliação. Acesse o manual em [Avaliação](#) para verificar como utilizar o endpoint.

2.6 6. Envie o link ou o formulário para o cidadão

Como fazer: Pode-se usar qualquer meio de contato com o cidadão que deseje. O meio sugerido é enviar por email. Verifique a [Apresentação](#) para outras sugestões.

2.7 7. O cidadão preenche a avaliação

O cidadão irá preencher o formulário de avaliação relacionado ao serviço prestado.

2.8 8. Acompanhe as avaliações do cidadão

Caso o órgão tenha interesse é possível acessar os dados da avaliação dos cidadãos. Acesse as consultas disponíveis na API de [Avaliação](#) para obter os dados e poder analisá-los em seu órgão.

Importante: Uma avaliação pode gerar uma manifestação na ouvidoria caso o cidadão tenha optado. O órgão pode ter que tratar uma avaliação via ouvidoria.

Acesso as APIs de Acompanhamento e Avaliação de Serviços

Atualmente, há dois ambientes para o uso das APIs de Avaliação e Acompanhamento de Serviços Públicos:

3.1 1. Testes e homologação:

- Acompanhamento: <https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/acompanhamento/>
- Avaliação: <https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/avaliacao/>

3.2 2. Produção:

- Acompanhamento: <https://acompanhamento.servicos.gov.br/api/acompanhamento/>
- Avaliação: <https://avaliacao.servicos.gov.br/api/avaliacao/>

3.2.1 As operações disponíveis estão descritas nos seguintes endereços abaixo:

Swagger Acompanhamento: - <https://acompanhamento.servicos.gov.br/api/acompanhamento/swagger-ui.html>

Avaliação: - <https://avaliacao.servicos.gov.br/api/avaliacao/swagger-ui.html>

Importante: Os métodos das APIs necessitam autenticação para uso. A solicitação das credenciais de acesso para uso das APIs deve ser enviada para apis@servicos.gov.br, contendo as informações: órgão, serviço, nome da aplicação, telefone do responsável, email a ser utilizado como usuário das APIs.

Deve-se usar o cabeçalho http **Authorization: Basic** em Base64 para passar as credenciais de autenticação nas chamadas das APIs.

Caso deseje você pode utilizar a página <https://www.base64decode.org/> para decodificar e codificar o login e senha em Base64.

```
Exemplo de login:senha `aladdin:opensesame`  
Authorization: Basic YWxhZGRpbjpvuGVuc2VzYW11
```

Acompanhamento

Devem ser encaminhados cada etapa e situação que ocorreram na prestação do serviço e ao final informar que a prestação foi concluída.

4.1 Registro de Acompanhamento

O método Realizar o Registro de Acompanhamentos de um Serviços permite que sejam registradas na base as informações de acompanhamento do serviço como as etapas e suas situações. Após a execução da última etapa da prestação, o método Concluir/Reabrir Acompanhamento deve ser utilizado, para sinalizar a conclusão da prestação.

Realizar o Registro de Acompanhamentos de um Serviços

Nota: Esse é um método **POST** para envio de acompanhamentos dos serviços sendo executados.

4.1.1 Parâmetros de Entrada

```
{
  "cpfCidadao": "08254631654",
  "dataEtapa": "10/10/2017",
  "dataSituacaoEtapa": "10/10/2017",
  "etapa": "Inicial",
  "orgao": "36802",
  "protocolo": "0001AC.20171212",
  "servico": "47",
  "situacaoEtapa": "Alguma descrição da situação."
}
```

cpfCidadao Informe o CPF do cidadão que está executando o serviço. Esse CPF vai ser validado na base 11.

dataEtapa Data da etapa que o serviço foi executado no formato “dd/mm/aaaa”.

dataSituacaoEtapa Data da etapa que o situação foi criado/alterado no formato “dd/mm/aaaa”.

etapa Descrição da etapa que o serviço se encontra na dataEtapa.

Nota: Sugere-se minimamente duas etapas: Etapa **Inicial** do serviço com o label ‘Inicial’ e Etapa **Final** quando o serviço for concluído com o label ‘Final’.

orgao ID do órgão no [Portal de Serviços](#). Caso não saiba qual ID do órgão consulte pela [API do Portal de Serviços](#)

Atenção: Esse é o código do Portal de Serviços e **não** o do SIORG.

Protocolo Protocolo interno do órgão referente ao serviço sendo executado.

servico ID do serviço no [Portal de Serviços](#). Caso não saiba qual ID do serviço consulte pela [API do Portal de Serviços](#).

situacaoEtapa Descrição da etapa do serviço.

Veja um exemplo de acesso utilizando o [cURL](#)

```
$ curl -v -X POST --header 'Content-Type: application/json;charset=UTF-8' -k \
--header 'Authorization: Basic YWxhZGluQGRpc25leS5jb206b3B1bnNlc2FtZQ==' \
--header 'Accept: application/json' -d '{ \
  "cpfCidadao": "08254631654", \
  "dataEtapa": "10/10/2017", \
  "dataSituacaoEtapa": "10/10/2017", \
  "etapa": "Final", \
  "orgao": "36802", \
  "protocolo": "0001AC.20171212", \
  "servico": "47", \
  "situacaoEtapa": "Alguma descrição da situação." \
}' 'https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/acompanhamento/'
```

4.1.2 Parâmetros de Saída

```
{
  "message": "Operação realizada com sucesso!",
  "status": "OK"
}
```

mensagem Mensagem que descreve o status da operação.

status Status final da operação. Pode ser **OK** ou **ERROR**

Aviso: Há outras saídas possíveis dependendo se foi feito com sucesso o login ou mesmo se o serviço já existe no [Portal de Serviços](#). Para uma listagem completa da saída por favor [verifique a documentação Swagger](#).

4.2 Concluir/reabrir uma prestação de serviço

Após o registro das etapas na base de avaliação e tendo sido encerrado a prestação do serviço, deve-se informar a conclusão utilizando o método Realizar a conclusão ou reabertura de uma prestação de serviço, disponível no endpoint

<https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/acompanhamento/situacao>

Esse método permite registrar a conclusão ou reabertura de uma prestação de serviço de um protocolo já registrado.

Nota: Esse é um método **PUT** para registrar que um serviço foi concluído ou está sendo reaberto.

4.2.1 Parâmetros de Entrada

```
{
  "cpfCidadao": "08254631654",
  "orgao": "57842",
  "protocolo": "0001AC.20171212",
  "servico": "12014",
  "situacaoServico": "2"
}
```

cpfCidadao (string) CPF do cidadão sem formatação.

orgao (string) Identificador do Órgão.

protocolo (string) Protocolo para identificar o serviço.

servico (string) Identificador do Serviço do Órgão.

situacaoServico (string, optional) Situação atual do Serviço. 1 - Em Aberto, 2 - Concluído. = ['1', '2']

Veja um exemplo de acesso utilizando o **cURL**

```
$ curl -v -X PUT --header 'Content-Type: application/json;charset=UTF-8' -k \
--header 'Authorization: Basic YWxhZGluQGRpc25leS5jb206b3B1bnNlc2FtZQ==' \
--header 'Accept: application/json' -d '{ \
  "cpfCidadao": "08254631654", \
  "orgao": "57842", \
  "protocolo": "0001AC.20171212", \
  "servico": "12014", \
  "situacaoServico": "2" \
}' 'https://acompanhamento.servicos.gov.br/api/acompanhamento/situacao'
```

4.2.2 Parâmetros de Saída

```
{
  "message": "Operação realizada com sucesso!",
  "status": "OK"
}
```

mensagem Mensagem que descreve o status da operação.

status Status final da operação. Pode ser **OK** ou **ERROR**

Aviso: Há outras saídas possíveis dependendo se foi feito com sucesso o login ou mesmo se o serviço já existe no Portal de Serviços. Para uma listagem completa da saída por favor [verifique a documentação Swagger](#).

Avaliação

A avaliação dos serviços prestados permitirá que o governo tenha uma visão da opinião do cidadão sobre os serviços disponíveis podendo assim melhorá-los até que atendam, de fato, ao que a população espera.

Duas formas estão disponíveis para o registro da opinião do cidadão.

Na primeira, um órgão de governo implementa o formulário de avaliação em seu próprio sistema e faz a chamada ao método Registrar Avaliação, o qual se encarregará em registrar o resultado da avaliação na base nacional de serviços e registrará a informação no e-OUV.

Na segunda, o órgão quer avaliar seu serviço, mas não quer desenvolver uma interface de avaliação, nesse caso ele deverá fazer a chamada ao método Obter Link do formulário de avaliação, que lhe fornecerá um endereço de um formulário que poderá ser embutido em seu sistema, usando um <iframe>, ou encaminhar o link recebido diretamente ao cidadão, seja por e-mail, seja por SMS.

5.1 Registrar Avaliação

O método Registrar Avaliação permite que sejam registradas as informações da avaliação de um serviço prestado ao cidadão e o registro de uma manifestação junto ao e-OUV.

Nota: Para registrar uma avaliação é necessário ter cadastrado previamente o acompanhamento da prestação do serviço. Você deve solicitar o formulário de avaliação para a etapa 'Final'.

5.1.1 Parâmetros de Entrada

```
{
  "avaliacao": {
    "cpfCidadao": "08254631654",
    "etapa": "Final",
    "orgao": "57842",
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
"protocolo": "0001AC.20171212",
"servico": "12014"
},
"avaliarComoAnonimo": "false",
"comentarioAvaliacao": "Atendimento rápido, pessoa qualificada e prestativa.",
"critériosAvaliados": [
  "1"
],
"emailUsuario": "jose.silva@email.com.br",
"nomeUsuario": "José da Silva",
"outroCritério": "Pontualidade",
"tipoAvaliacao": "4",
"tipoNota": "4"
}
```

cpfCidadao (string) CPF do cidadão sem formatação.

etapa (string) Descrição da etapa do Serviço.

orgao (string) Identificador do Órgão.

protocolo (string) Protocolo para identificar o serviço.

servico (string) Identificador do Serviço do Órgão.

avaliarComoAnonimo (string) Informar se a avaliação deve ser anônimo, true ou false. Caso false, o usuário não terá uma resposta do e-OUV. = ['true', 'false'],

comentarioAvaliacao (string, optional) Descrição de 500 caracteres com comentário do usuário sobre o serviço prestado.

critériosAvaliados (Array[string]) Códigos dos critérios selecionados pelo usuário na Avaliação. Quando Retornado na Consulta, vem com a Descrição e não com ID.

emailUsuario (string, optional) Email do usuário. Utilizado para enviar ao sistema e-OUV. Não armazenado na API.

nomeUsuario (string, optional) Nome do usuário. Utilizado para enviar ao sistema e-OUV. Não armazenado na API.

outroCritério (string, optional) Descrição de 30 caracteres quando o usuário seleciona o Critério 'Outro'.

tipoAvaliacao (string) Tipo de Avaliação. = ['2 - Avaliar', '3 - Não Avaliar', '4 - Avaliar Depois']

tipoNota (string) Nota do usuário. 1 a 5, quanto maior melhor. = ['1', '2', '3', '4', '5']

Nota: Para registrar as informações da avaliação o Tipo de Avaliação dever ser 2! As outras opções serão para implementações futuras de melhorias.

Veja um exemplo de acesso utilizando o **cURL_**

```
$ curl -v -X POST --header 'Content-Type: application/json;charset=UTF-8' -k \
--header 'Authorization: Basic YWxhZGluQRpc25leS5jb206b3B1bnNlc2FtZQ==' \
--header 'Accept: application/json' -d '{ \
  "cpfCidadao": "08254631654", \
  "etapa": "Em Processamento.", \
  "orgao": "57842", \
  "protocolo": "0001AC.20171212", \
  "servico": "12014" \
}' 'https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/avaliacao/'
```

5.1.2 Parâmetros de Saída

```
{
  "message": "Operação realizada com sucesso!",
  "status": "OK"
}
```

mensagem Mensagem que descreve o status da operação.

status Status final da operação. Pode ser **OK** ou **ERROR**

Aviso: Há outras saídas possíveis dependendo se foi feito com sucesso o login ou mesmo se o serviço já existe no Portal de Serviços. Para uma listagem completa da saída por favor **‘verifique a documentação Swagger’** _.

5.2 Formulário de Avaliação

O método Obter Link do formulário de avaliação disponibiliza um link para que o cidadão possa avaliar um serviço recebido pelo governo e registra na base as informações da avaliação de um serviço e se for o caso, faz o registro de uma manifestação junto ao e-OUV.

Nota: Para obter um formulário de avaliação de serviço é necessário ter cadastrado previamente o acompanhamento da prestação do serviço.

5.2.1 Parâmetros de Entrada

```
{
  "cpfCidadao": "08254631654",
  "etapa": "Em Processamento.",
  "orgao": "57842",
  "protocolo": "0001AC.20171212",
  "servico": "12014"
}
```

cpfCidadao (string) CPF do cidadão sem formatação.

etapa (string) Descrição da etapa do serviço.

orgao (string) Identificador do órgão.

protocolo (string) Protocolo para identificar o serviço.

servico (string) Identificador do serviço do órgão.

Veja um exemplo de acesso utilizando o **cURL_**

```
$ curl -v -X POST --header 'Content-Type: application/json;charset=UTF-8' -k \
--header 'Authorization: Basic YXBpQG1wLmdvdidi5icjoxMjM0NTY3OA==' \
--header 'Accept: application/json' -d '{ \
  "cpfCidadao": "08254631654", \
  "dataEtapa": "10/10/2017", \
  "dataSituacaoEtapa": "10/10/2017", \
  "etapa": "Em Processamento.", \
```

(continues on next page)

```
"orgao": "57842", \  
"protocolo": "0001AC.20171212", \  
"servico": "12014", \  
"situacaoEtapa": "Alguma descrição da situação." \  
' 'https://api-acompanha-avalia-servicos.dev.nuvem.gov.br/api/acompanhamento/'
```

Veja um exemplo mínimo de acesso na linguagem Java utilizando o HttpClient Apache.

```
import org.apache.http.Header;  
import org.apache.http.HeaderElement;  
import org.apache.http.auth.AuthScope;  
import org.apache.http.client.utils.URIBuilder;  
import org.apache.http.auth.UsernamePasswordCredentials;  
import org.apache.http.client.CredentialsProvider;  
import org.apache.http.client.methods.CloseableHttpResponse;  
import org.apache.http.client.methods.HttpPost;  
import org.apache.http.impl.client.BasicCredentialsProvider;  
import org.apache.http.impl.client.CloseableHttpClient;  
import org.apache.http.impl.client.HttpClients;  
import org.apache.http.util.EntityUtils;  
import java.util.List;  
import java.util.Arrays;  
import java.net.URI;  
  
public class BuscaAvaliacao {  
  
    public static void main(String[] args) throws Exception {  
        CredentialsProvider credsProvider = new BasicCredentialsProvider();  
        credsProvider.setCredentials(  
            AuthScope.ANY,  
            new UsernamePasswordCredentials("aladin@disney.com", "opensesame"));  
        CloseableHttpClient httpclient = HttpClients.custom()  
            .setDefaultCredentialsProvider(credsProvider)  
            .build();  
  
        try {  
            URIBuilder builder = new URIBuilder();  
            builder.setScheme("https").setHost("avaliacao.servicos.gov.br")  
                .setPath("/api/avaliacao/formulario")  
                .setParameter("servico", "47")  
                .setParameter("cpfCidadao", "08254631654")  
                .setParameter("protocolo", "0001AC.20171212")  
                .setParameter("orgao", "36802")  
                .setParameter("etapa", "Em Processamento.");  
  
            URI uri = builder.build();  
            HttpPost httpPost = new HttpPost(uri);  
            System.out.println("-----");  
            System.out.println("Executando request " + httpPost.getRequestLine());  
            CloseableHttpResponse response = httpclient.execute(httpPost);  
            try {  
                System.out.println("-----");  
                System.out.println(response.getStatusLine());  
                System.out.println(EntityUtils.toString(response.getEntity()));  
            } finally {  
                response.close();  
            }  
        } finally {
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
        httpclient.close();
    }
}
```

Atenção: Não está sendo considerado nesse exemplo questões como armazenar no código o login e senha de acesso as APIs. Por favor **utilize as melhores práticas de segurança** para armazenar e gerenciar as senhas.

5.2.2 Parâmetros de Saída

```
{
  "message": "Operação realizada com sucesso!",
  "status": "OK"
}
```

mensagem Mensagem que descreve o status da operação.

status Status final da operação. Pode ser **OK** ou **ERROR**

Aviso: Há outras saídas possíveis dependendo se foi feito com sucesso o login ou mesmo se o serviço já existe no [Portal de Serviços](#). Para uma listagem completa da saída por favor **‘verifique a documentação Swagger’** _.

O link da avaliação levará o cidadão para um formulário de avaliação como o exibido abaixo:

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

CAPÍTULO 6

Índices

- genindex
- glossario