

GUIA DE USO DO PAINEL DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS

Laboratório de Qualidade de Serviços (LabQ)
Coordenação de Qualidade/CGAUX/DEDIF/SGD

Apresentação



Bem-vindo ao guia do painel de monitoramento dos serviços digitais

O painel de monitoramento dos serviços digitais do **GOV.BR** oferece informações estratégicas que ajudam gestores a entenderem mais sobre o desempenho dos serviços digitais, identificando diversas oportunidades de melhoria para a tomada de decisões baseadas em evidências.

Esta cartilha tem como objetivo orientar você, gestor público, na interpretação dessas informações para transformar dados em ações estratégicas que melhorem a entrega de valor à sociedade.

O que é o Painel?

O painel de monitoramento dos serviços digitais do **GOV.BR** é uma ferramenta que permite acompanhar indicadores essenciais sobre o uso e a performance dos serviços digitais.

Alguns dados disponíveis são:



Números dos serviços digitais



Indicadores ao longo do tempo



Avaliação de satisfação



Utilidade das informações

A utilização correta destes dados promove a transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos federais, permitindo uma gestão focada nas reais necessidades dos cidadãos.



Como acessar o painel?

Siga as etapas abaixo para navegar pelo painel de monitoramento do **GOV.BR** e navegar por suas funcionalidades.



1

Acesse o **GOV.BR** e role a página até encontrar a seção "Desempenho dos Serviços".

Na seção "Desempenho dos Serviços", clique no botão "Mais Indicadores"

2



3

Navegue pelos indicadores, dados e avaliações.

Utilize os filtros para explorar os indicadores, gráficos, tabelas e ranking

4



Filtro de Busca

O que este recurso permite?

Os filtros de busca do painel de monitoramento dos serviços digitais permitem ao gestor personalizar a visualização dos dados por **órgão**, **serviço** e **período**. Com eles, é possível navegar entre os indicadores de maneira mais direcionada, podendo consultar os dados dos últimos 12 meses, por exemplo.

Painel de monitoramento dos serviços digitais

Filtro

Órgão

Todos



Serviço

Todos



Escolha outro período

 Limpar filtros

Como aplicar na prática:

- Compare a evolução dos seus serviços ao longo do tempo.
- Verifique quais serviços precisam de melhorias específicas.
- Analise os indicadores antes e depois de uma ação gerencial.
- Planeje iniciativas com base em dados estratégicos.

Passo a Passo

Como filtrar os dados por órgão/entidade

Para refinar sua busca e visualizar os dados de um órgão ou entidade, siga os seguintes passos.

1 ABRA O MENU DE OPÇÕES

Clique na **seta para baixo** localizada no lado direito da caixa de filtro. Isso irá expandir a lista com todos os órgãos disponíveis para seleção.



2 DESMARQUE A SELEÇÃO ATUAL

Ao abrir a lista, a opção "**Selecionar tudo**" estará marcada por padrão. Clique na caixa de seleção para desmarcar todos os órgãos.



3 ESCOLHA O ÓRGÃO ESPECÍFICO

Com todas as opções desmarcadas, **role a lista** ou **utilize a barra de pesquisa** para encontrar o órgão que você deseja analisar. **Clique na caixa de seleção** ao lado do nome do órgão para selecioná-lo.



Mais Filtros

Como filtrar os dados por serviços

Você pode refinar ainda mais sua visualização filtrando por um serviço específico que deseja analisar.

1 ABRA A LISTA DE SERVIÇOS

Clique na **seta** localizada no lado direito da caixa de filtro. Por padrão, nenhum serviço estará selecionado.



2 ENCONTRE E SELECIONE OS SERVIÇOS

Agora você pode escolher o serviço de duas maneiras:

- **Rolando a lista** até encontrar o serviço desejado.
- **Usando a busca:** Para ser mais rápido, clique na barra "Pesquisar" e digite o nome do serviço que você procura.

Após encontrar, **clique na caixa de seleção** ao lado de cada serviço que deseja incluir na sua análise.

3 FILTRAR POR PERÍODO

Esta etapa é opcional. É possível filtrar os dados por período, bastando selecionar uma data de início e uma data de término.



Avaliação de Satisfação

O que este indicador mostra:

Este indicador revela a nota média que os usuários do serviço digital atribuem à experiência após a utilização do serviço. Ele reflete diretamente o grau de satisfação do cidadão com o serviço oferecido, sendo um dos termômetros mais importantes para a verificação da qualidade.



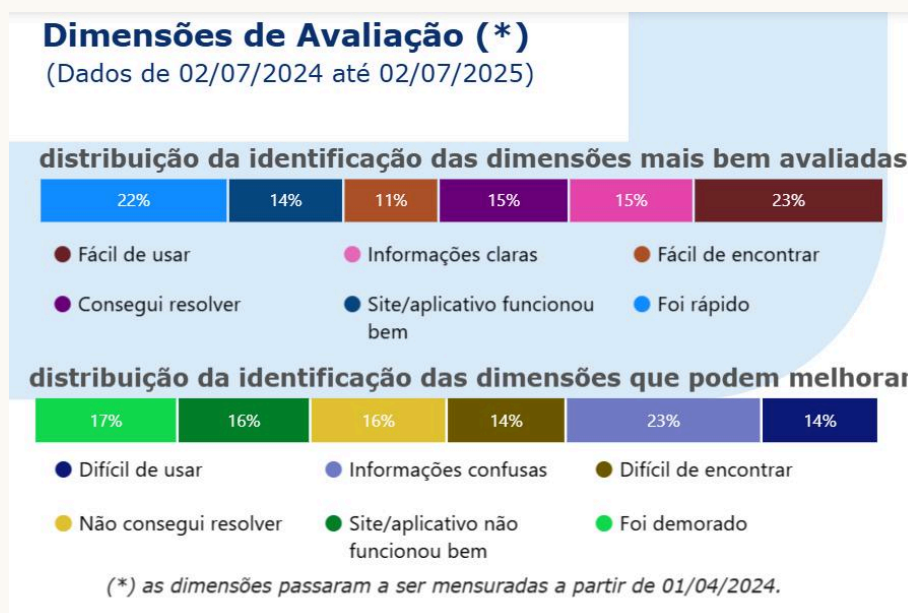
Como aplicar na prática:

- Use a avaliação como um termômetro de experiência do usuário.
- Ajuste conteúdos, formulários ou fluxos com base nas críticas.
- Estabeleça metas de satisfação e acompanhe sua evolução no painel.
- Diminuições significativas podem estar associadas a mudanças recentes ou instabilidades.

Dimensões de Avaliação

O que este indicador mostra:

Este indicador detalha quais aspectos específicos do serviço os usuários mais valorizam ou consideram que podem melhorar. Ele permite, por exemplo, compreender com mais profundidade o que está gerando satisfação e insatisfação.



Como aplicar na prática:

- Os itens mais elogiados indicam o que deve ser mantido ou replicado em outros serviços.
- As dimensões com maior crítica revelam pontos específicos que precisam de intervenção rápida e direta.
- A proporção entre elogios e sugestões ajuda a priorizar ações com maior impacto na experiência do usuário.

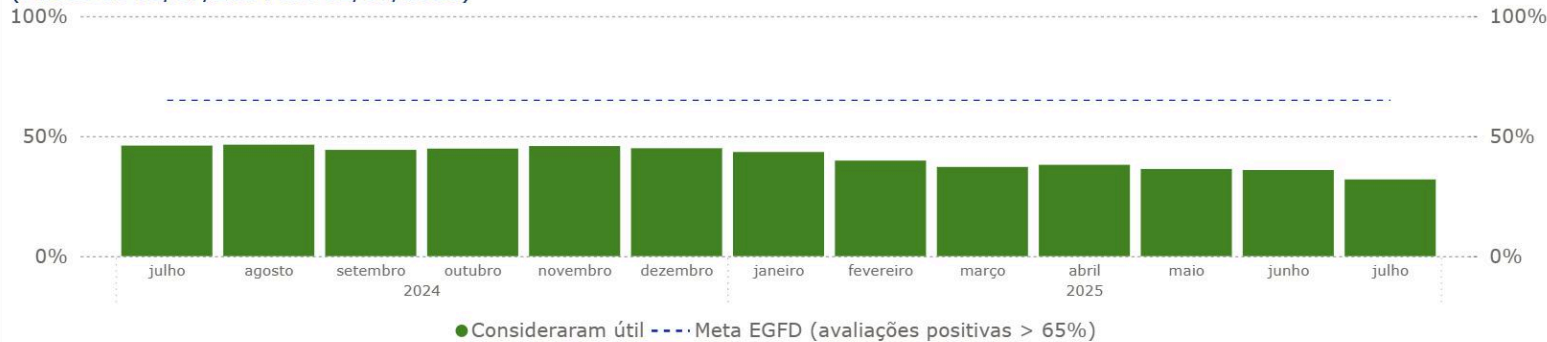
Avaliações Positivas das Páginas

O que este indicador mostra:

Permite verificar se o usuário compreende as informações contidas na página, se estão claras e precisas. Também permite medir a percepção positiva/negativa do usuário sobre eventuais alterações no conteúdo da página.

Avaliações positivas das páginas ao longo do tempo

(Dados de 02/07/2024 até 02/07/2025)



Como aplicar na prática:

- Monitore variações mensais ou sazonais nas notas.
- Avalie o antes e depois de mudanças implementadas.
- Um aumento nas avaliações positivas pode indicar êxito em melhorias implementadas.
- Uma queda pode sinalizar que eventuais mudanças realizadas na página do serviço dificultaram a compreensão das informações pelo usuário.

Avaliações Geradas e Respondidas

O que este indicador mostra:

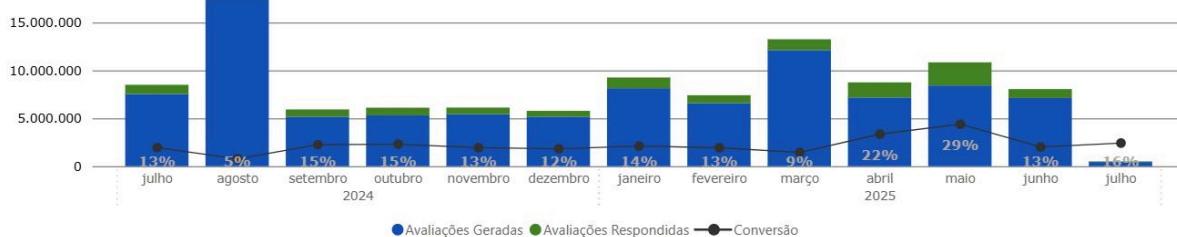
Este gráfico mede o nível de participação dos usuários no processo de avaliação e a eficácia da forma como o serviço convida o cidadão a dar sua opinião.

Como aplicar na prática:

- Teste diferentes abordagens em serviços específicos para aumentar o engajamento.
- Monitore a evolução periodicamente e faça ajustes pontuais.
- Uma taxa de resposta crescente sugere que o usuário está vendo valor em dar sua opinião.
- Órgãos com alta taxa de resposta podem ser usados como referência de boas práticas.

Avaliações geradas x Avaliações respondidas

(Dados de 02/07/2024 até 02/07/2025)



96.006.233
avaliações geradas

12.777.907
avaliações respondidas

média de 13%
avaliações respondidas em
relação às avaliações
geradas

Média de Utilidade da Página

O que este indicador mostra:

O usuário é convidado a responder se a página foi útil (👍) ou não foi útil (👎). É um indicador simples, mas efetivo para avaliar a clareza e a usabilidade da informação.



Como aplicar na prática:

- Reveja os textos das páginas com maior incidência de “não útil”.
- Faça testes com usuários reais para entender o que está falhando.
- Percentuais baixos de “útil” indicam que o conteúdo pode estar confuso, mal posicionado ou incompleto.
- Um bom percentual (acima de 65%) sugere que as informações sobre o serviço estão bem estruturadas e acessíveis.

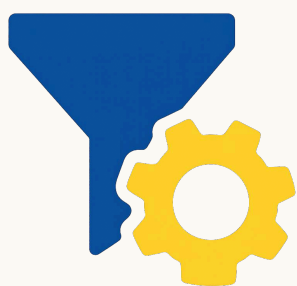
Boas Práticas com os Dados

O painel de monitoramento dos serviços digitais é mais do que um conjunto de gráficos. Ele é uma ferramenta viva, que pode mudar a forma como os gestores **planejam**, **acompanham** e **aprimoram** os serviços prestados à população. Para tirar o máximo proveito desse recurso, aqui vão algumas boas práticas:



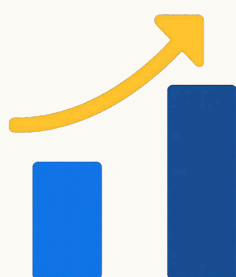
1. Consulte o painel com frequência

Estabeleça uma rotina de consulta mensal. Isso permite acompanhar a evolução dos indicadores ao longo do tempo e detectar tendências, quedas ou avanços.



2. Use os filtros para focar na sua realidade

Filtre os dados por órgão, serviço ou período. Isso permite uma análise comparativa com outras entidades que fornecem serviços semelhantes.



3. Monitore os efeitos de ações realizadas

Implementou uma mudança no processo? Veja se houve impacto na satisfação dos usuários nas semanas seguintes. O painel ajuda a medir o que funciona na prática.

Boas Práticas Com os Dados



4. Compartilhe os dados com a equipe

Levar os dados do painel para as reuniões internas é uma forma de engajar os servidores, criar alinhamento e tomar decisões coletivas baseadas em evidências.



5. Atenção às críticas

Críticas são pistas valiosas. Elas mostram o que precisa ser ajustado para oferecer um serviço mais simples, acessível e efetivo.



6. Valorize os bons resultados

Se o seu serviço está bem avaliado, divulgue isso internamente. Reconheça o trabalho da equipe e fortaleça a cultura de melhoria contínua.

Quanto mais o painel for utilizado de forma estratégica, mais útil ele se torna. Os dados estão ali para apoiar a sua tomada de decisão, reforçar o compromisso com o cidadão e transformar a gestão pública em um trabalho mais eficaz, moderno e centrado no cidadão.

Recursos e suporte

Precisa de ajuda para interpretar os dados do painel ou solicitar um apoio de experiência do usuário? Confira os recursos disponíveis:

Manuais: Disponíveis na plataforma GOV.BR.

Suporte: labq@gestao.gov.br.

Elaboração:

Laboratório de Qualidade de Serviços (LabQ)
Coordenação de Qualidade/CGAUX/DEDIF/SGD

