
Manual de uso da API de Avaliação e Acompanhamento

servicos.gov.br

nov. 05, 2020

1	Apresentação	1
1.1	Como usar	1
1.2	Fluxo simplificado para o cidadão	1
1.3	Fluxo simplificado das APIs	4
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	8
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	Formulário de Avaliação	15
6	Índices	19

CAPÍTULO 1

Apresentação

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 Como usar

Dentro do sistema para prestação do serviço, inclua um botão convidando o cidadão a avaliar o serviço recebido.

Faça a comunicação com o módulo de avaliação, informando da prestação do serviço e solicite um formulário de avaliação para o serviço recém prestado.

Abra diretamente o formulário ou envie o link recebido por algum meio de contato que o órgão possua com o cidadão.

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. 1: 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. 2: 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.

NONENOENENOENENOENENOENENOENENOENONEONEONNONENOENENO
ENONEONENOENENOENENOENENOENONEONEONNONENOENENOENENOEN
OENONEENONEENONEONEONEONNONENOENENOENONEENONEENONE
NOENEONEONNONENOENENOENONEENONEENONEENONEENONEENONE
ONNONENOENENOENONEENONEENONEENONEENONEENONEENONEEN

Caracteres restantes: 224

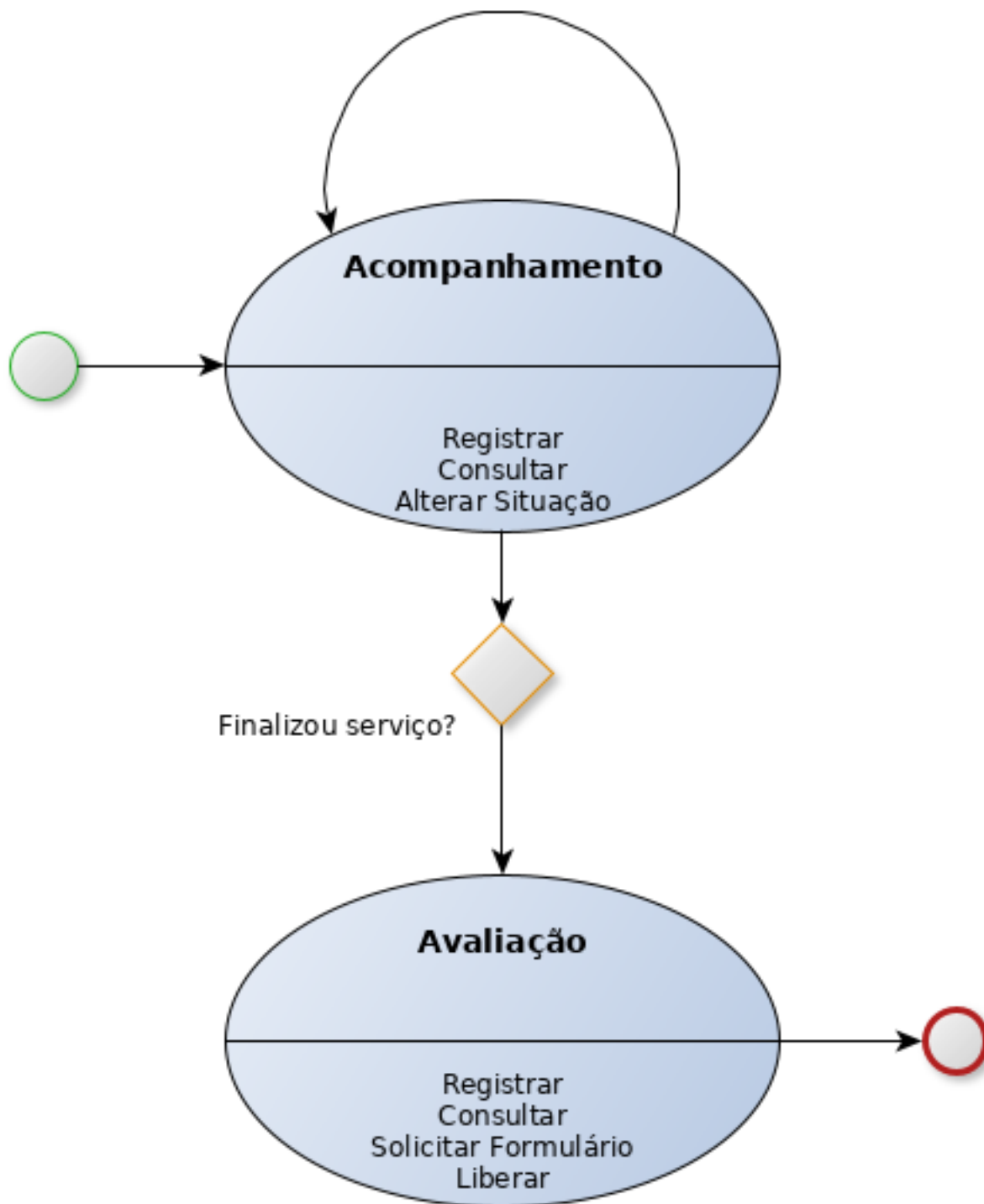
4. Caso queira receber uma resposta para a sua manifestação, informe:

Nome: Email:

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

Fig. 3: 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.

a) Descubra o ID do seu órgão no SIORG: https://siorg.planejamento.gov.br/siorg-cidadao-webapp/pages/listar_organos_estruturas/listar_organos_estruturas.jsf

b) Descubra o código dos serviços: <https://servicos.gov.br/api/v1/servicos/orgao/>”substitua código do órgão no SI-ORG”

Exemplo: <https://servicos.gov.br/api/v1/servicos/orgao/235874>

c) Descubra o código do órgão para a API: <https://servicos.gov.br/api/v1/orgao/>”substitua código do órgão no SI-ORG”

Exemplo: <https://servicos.gov.br/api/v1/orgao/235874>

Importante: Esse código é específico para cada órgão e cada serviço. Não utilize códigos de outros órgãos e serviços. Para ambiente de teste, substitua “servicos.gov.br” por “servicos.treina.nuvem.gov.br”

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/>

As operações disponíveis estão descritas nos seguintes endereços abaixo:

3.2.1 Testes

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

3.2.2 Produção

- 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 YWxhZGRpbjpwcmVuc2VzYW11
```

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.

O órgão quer avaliar seu serviço, deve, após cadastrar o acompanhamento da prestação do serviço, fazer a chamada ao método Obter Link do formulário de avaliação, o qual lhe fornecerá um endereço de um formulário que poderá ser embutido em seu sistema apresentando um botão “Avaliar” no seu sistema, ou encaminhar o link recebido diretamente ao cidadão, seja por e-mail, seja por SMS.

5.1 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.

5.1.1 Parâmetros de Entrada

```
{
  "canalAvaliacao": "1",
  "canalPrestacao": "8",
  "cpfCidadao": "08254631654",
  "etapa": "Em Processamento.",
  "orgao": "57842",
  "protocolo": "0001AC.20171212",
  "servico": "12014"
}
```

canalAvaliacao (string) Informar 1 para o formulário padrão do Módulo de Avaliação.

canalPrestacao (string) Canal em que o serviço foi prestado ao cidadão. Informar 8 - Pela WEB.

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. (O mesmo informado no registro de Acompanhamento!)

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 YXBpQG1wLmdvdi5icjoxMjMONTY3OA==' \
--header 'Accept: application/json' -d '{ \
  "canalAvaliacao": "1", \
  "canalPrestacao": "8", \
    "cpfCidadao": "08254631654", \
  "dataEtapa": "10/10/2017", \
  "dataSituacaoEtapa": "10/10/2017", \
  "etapa": "Em Processamento.", \
  "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 {
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

URIBuilder builder = new URIBuilder();
builder.setScheme("https").setHost("avaliacao.servicos.gov.br")
    .setPath("/api/avaliacao/formulario")
    .setParameter("canalAvaliacao", "1")
    .setParameter("canalPrestacao", "8")
    .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 {
    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.

5.1.2 Parâmetros de Saída

```

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

```

message 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