

BHDⁱDIGITAL

elogroup▶

S Y D L E



PREFEITURA
BELO HORIZONTE

**PLATAFORMA
PROCESSOS
PREFEITURA
BHDigital**



Treinamento

Processo de Avaliação de Serviços

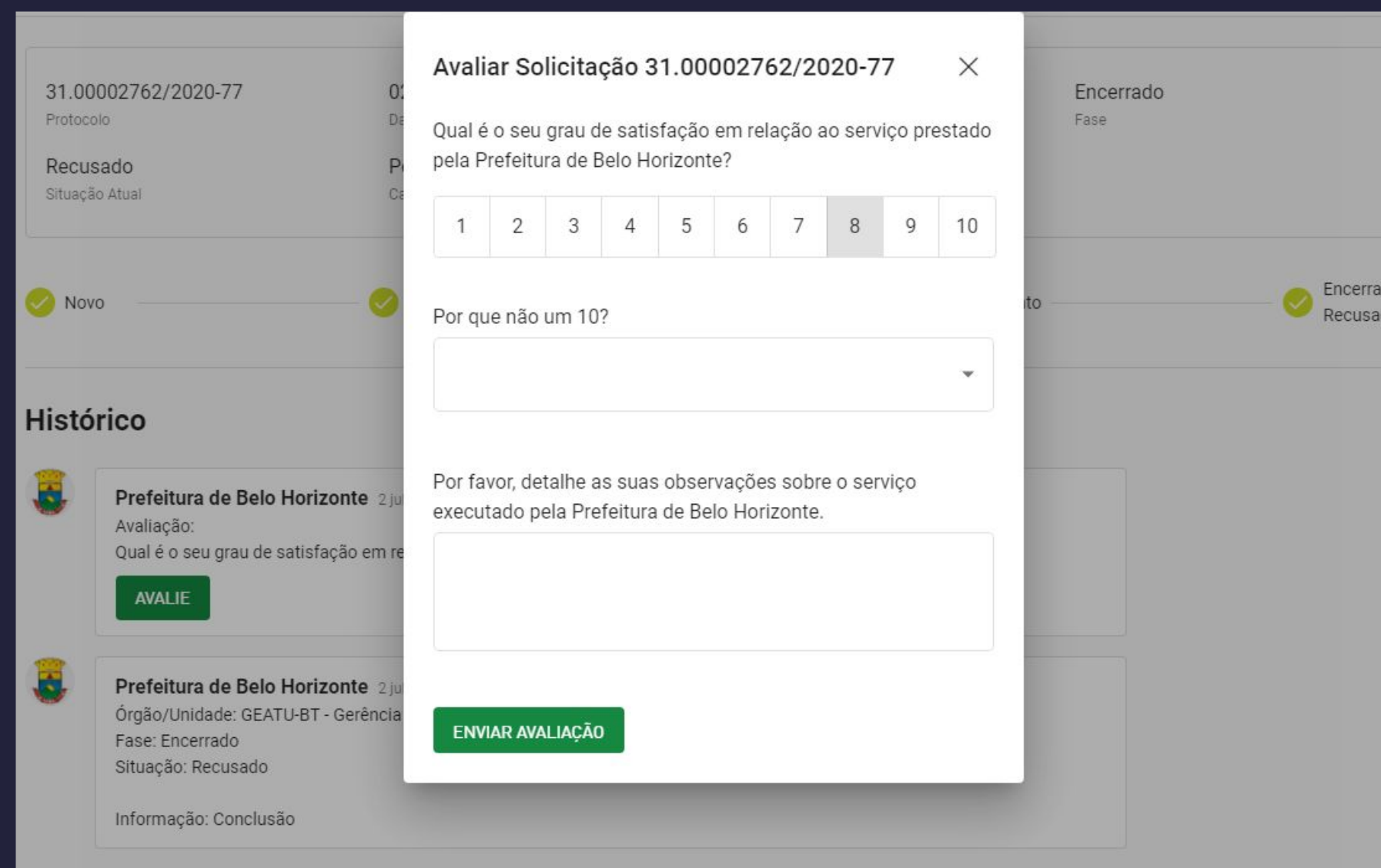
- O Processo de Avaliação.
- O que é NPS?
 - Como funciona o NPS?
 - Benefícios do Net Promoter Score.
- Natureza das Avaliações.
- Configuração de Avaliação.
 - Motivo da avaliação.
- Registro de Avaliação.
- Resumo de Avaliação.
- Resultado NPS.
- Configuração do Processo de Avaliação.
 - Intervalos de convite para avaliação.
- Relatórios.

O Processo de Avaliação

Este processo consiste em um conjunto de soluções que tem por objetivo receber do cidadão avaliações sobre os conteúdos informativos do portal, a execução dos serviços externos (solicitados pelo cidadão) e internos (solicitados por servidores da prefeitura) e o Portal (enquanto ferramenta digital de atendimento). A avaliação seguirá a metodologia Net Promoter Score (NPS).

Toda gestão e configuração deste processo acontece no workspace de “Avaliação de serviços”.

O perfil responsável por todas as configurações é o “Gestor de Avaliações”.



Avaliar Solicitação 31.00002762/2020-77

Qual é o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado pela Prefeitura de Belo Horizonte?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Por que não um 10?

Por favor, detalhe as suas observações sobre o serviço executado pela Prefeitura de Belo Horizonte.

ENVIAR AVALIAÇÃO



Material Informativo

Órgão/Unidade Responsável

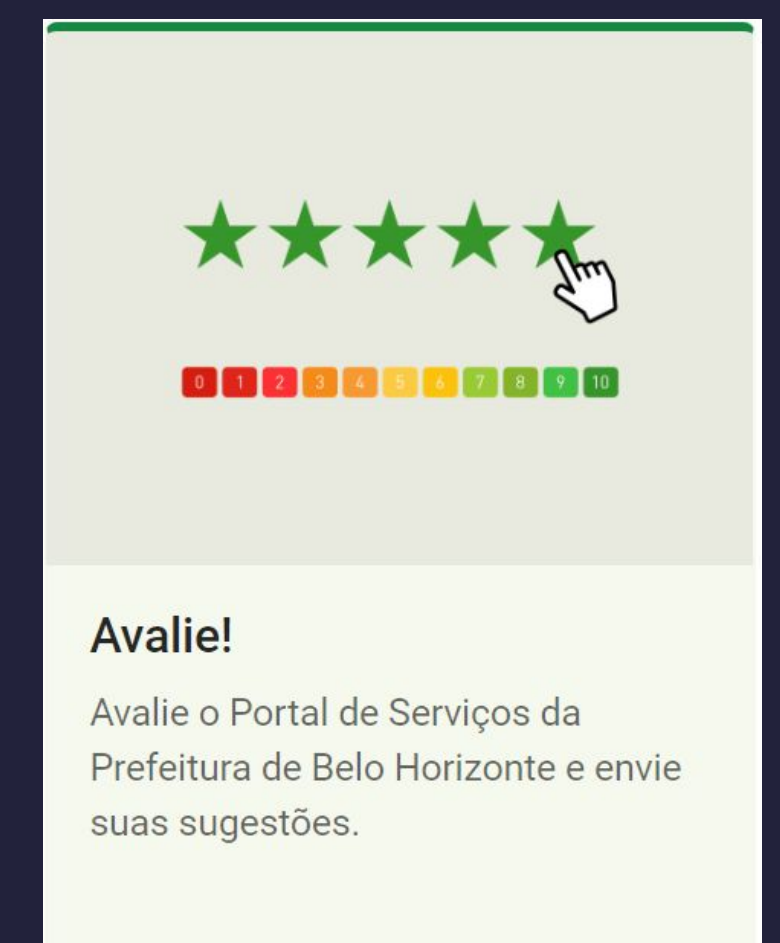
Qual é o seu grau de satisfação em relação ao conteúdo disponível para as informações que buscava sobre o serviço?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Do que você mais gostou ao pesquisar o conteúdo deste serviço?

Informações completas, Clareza da linguagem utilizada

ENVIAR AVALIAÇÃO FECHAR AVALIAÇÃO



Avalie!

Avalie o Portal de Serviços da Prefeitura de Belo Horizonte e envie suas sugestões.

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica de lealdade do cliente criada por Fred Reichheld em 2003 através de uma publicação de um artigo chamado The One Number You Need to Grow na revista da Universidade Harvard, com o objetivo de medir o grau de lealdade dos clientes das empresas de qualquer segmento, trazendo reflexos da experiência e satisfação dos clientes. O indicador-chave de performance (KPI) é amplamente utilizado em virtude da sua simplicidade, confiabilidade e flexibilidade. O NPS revolucionou os modelos de pesquisa de satisfação de clientes, substituindo os métodos de pesquisa mais obsoletos, que em sua maioria, tornam as pesquisas de pós-venda longas, cansativas e chatas para o cliente.



Como funciona o NPS?

O Net Promoter Score é calculado com base nas respostas a uma única pergunta: Qual é a probabilidade de que você recomendar a nossa empresa / produto / serviço a um amigo ou colega?

A pontuação para esta resposta é mais frequentemente com base em uma escala de 0 a 10.

Aqueles que respondem com uma pontuação de 9 ou 10 são chamados de Promotores, e são considerados propensos a apresentar comportamentos de criação de valor, tais como a compra adicional, permanecer clientes por mais tempo, e fazer mais referências positivas para outros potenciais clientes.

Aqueles que respondem com uma pontuação de 0 a 6 são rotulados Detratores, e acredita-se ser menos propensos a apresentar comportamentos de criação de valor.

Respostas de 7 e 8 são rotulados Passivos ou Neutros e seu comportamento cai no meio de promotores e detratores.

O Net Promoter Score é calculado subtraindo a percentagem de clientes que estão Detratores da porcentagem de clientes que são Promotores. Para fins de cálculo de um Net Promoter Score, Passivos contam para o número total de entrevistados, mas não afetam diretamente o resultado líquido global.





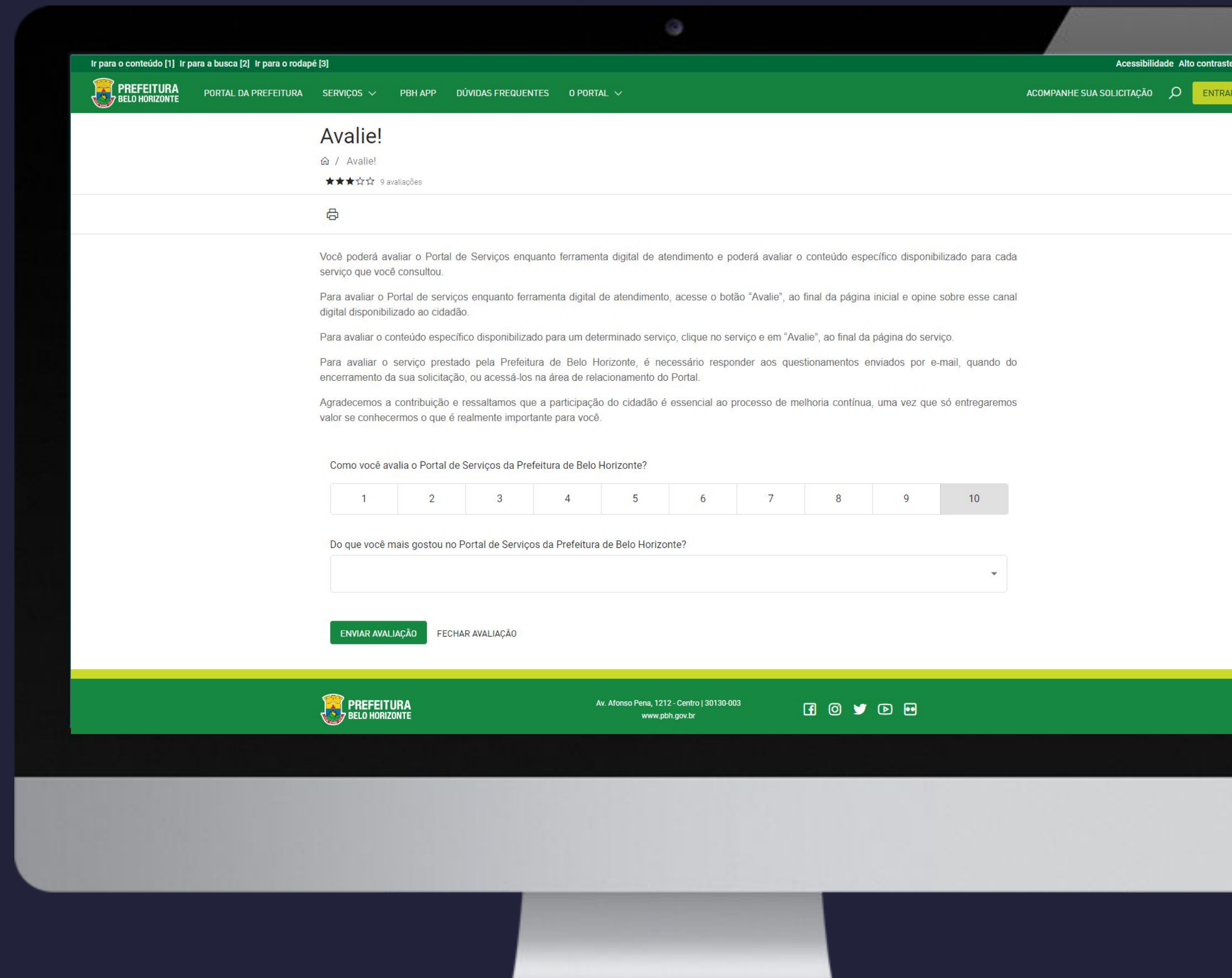
- **Diagnóstico simplificado:** O NPS tem aplicação muito simples, com uma única pergunta. E os resultados que retornam dessa pesquisa são igualmente fáceis de interpretar. Ao aplicar o cálculo, você obtém de forma imediata um diagnóstico claro sobre o que os clientes pensam sobre a empresa.
- **Feedback ágil e qualificado:** É justamente ao abrir um canal de comunicação com o cliente que você pode identificar as vulnerabilidades do seu negócio. Os pontos fracos, os erros estratégicos que hoje afastam os consumidores da sua empresa.
- **Análise da concorrência:** O NPS, muitas vezes, é tornado público pelas empresas e pode ser obtido a partir de um breve estudo de mercado. O que isso significa? Que você pode usar o índice como benchmarking, investigando o NPS dos principais concorrentes e, na sequência, analisar mais a fundo os fatores que levam essas empresas a ter um desempenho inferior ou superior ao seu.
- **Visão estratégica:** A partir do momento em que você reconhece o que precisa fazer para atender melhor às necessidades do consumidor, se habilita a aumentar a participação no mercado. Pode, inclusive, usar esse índice como um diferencial competitivo. É por isso que é correto ver o Net Promoter Score como parte do planejamento estratégico da empresa, um componente que precisa ser atendido para que ela alcance suas metas.
- **Aplicação prática:** Embora tenha base teórica, o NPS é uma metodologia estritamente prática. Tanto é assim que sua aplicação é simples e direta.

- **Avaliação do Portal**

Estas avaliações servirão para medir o nível de satisfação do cidadão com o portal enquanto ferramenta digital de atendimento.

Há uma página específica, destinada a descrever e receber estas avaliações.

O formulário de avaliação desta página é definido pela configuração “NPS do Portal”.

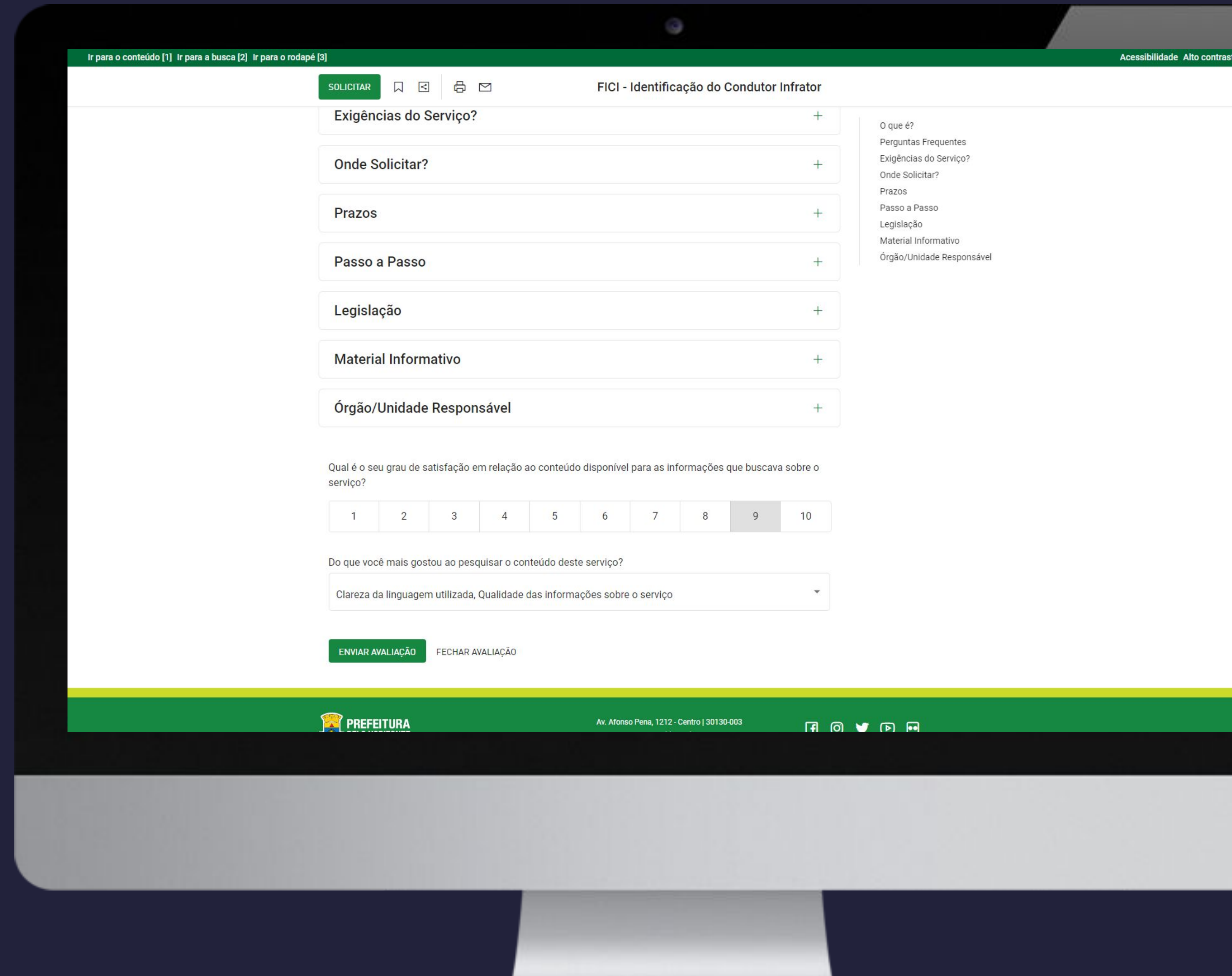


- **Avaliação de Conteúdo**

Estas avaliações servirão para medir o nível de satisfação do cidadão com o conteúdo descritivo do serviço.

Na página de cada serviço há um formulário para avaliação do mesmo.

O formulário de avaliação desta página é definido pela configuração “NPS de Conteúdo”.



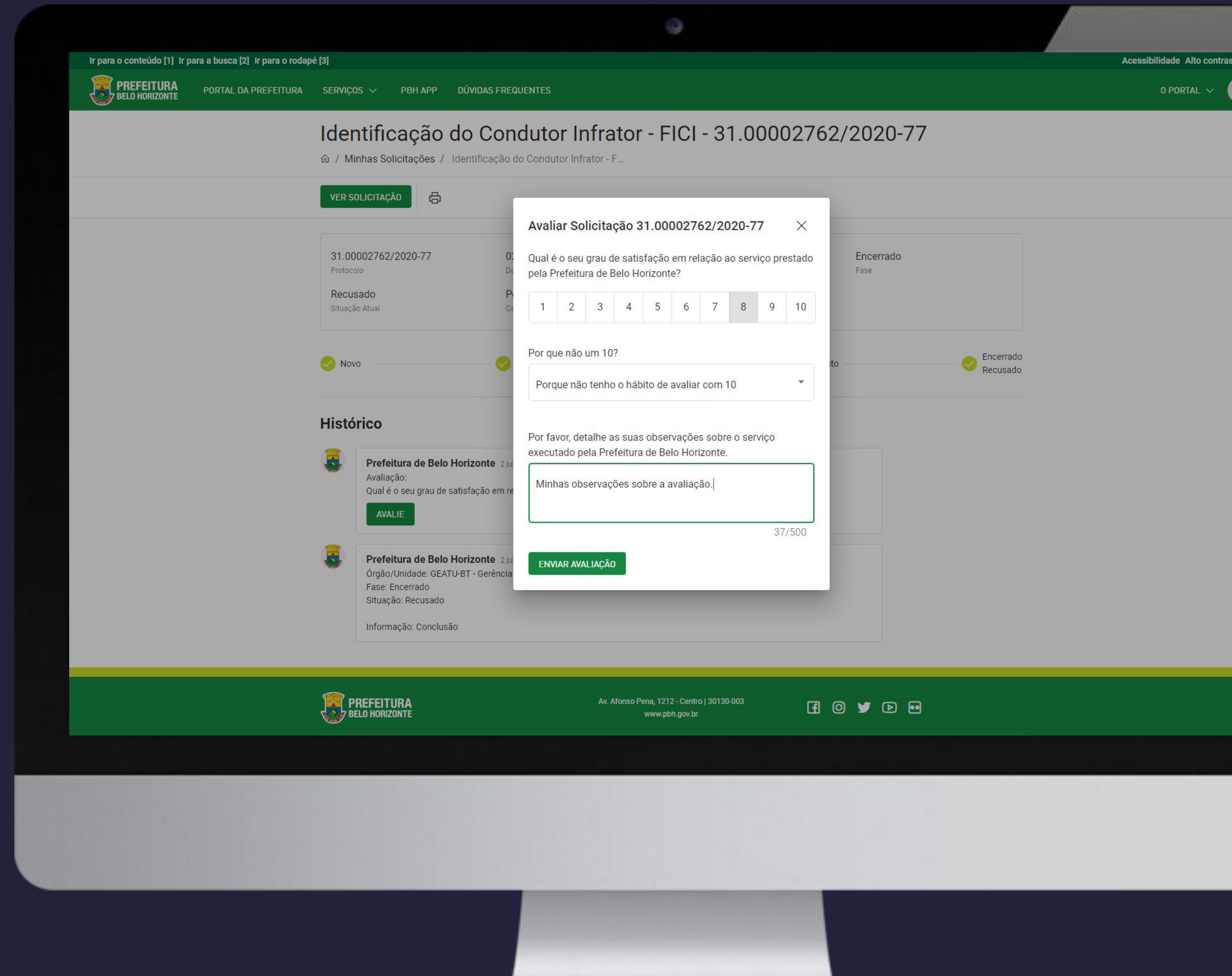
The screenshot displays a web application interface for service evaluation. At the top, a green navigation bar contains links: "Ir para o conteúdo [1]", "Ir para a busca [2]", and "Ir para o rodapé [3]". On the right side of this bar are links for "Acessibilidade" and "Alto contraste". Below the navigation bar, the main content area is titled "FICI - Identificação do Condutor Infrator". It features a list of service-related topics, each with a "+" icon to its right: "Exigências do Serviço?", "Onde Solicitar?", "Prazos", "Passo a Passo", "Legislação", "Material Informativo", and "Órgão/Unidade Responsável". To the right of this list is a sidebar with a "O que é?" section and a list of links: "Perguntas Frequentes", "Exigências do Serviço?", "Onde Solicitar?", "Prazos", "Passo a Passo", "Legislação", "Material Informativo", and "Órgão/Unidade Responsável". Below the list of topics, there is a question: "Qual é o seu grau de satisfação em relação ao conteúdo disponível para as informações que buscava sobre o serviço?". This is followed by a horizontal scale from 1 to 10, where the number 9 is highlighted. Below the scale is another question: "Do que você mais gostou ao pesquisar o conteúdo deste serviço?". This is followed by a dropdown menu with the text "Clareza da linguagem utilizada, Qualidade das informações sobre o serviço". At the bottom of the form are two buttons: "ENVIAR AVALIAÇÃO" and "FECHAR AVALIAÇÃO". The footer of the page is green and contains the "PREFEITURA" logo, the address "Av. Afonso Pena, 1212 - Centro | 30130-003", and social media icons for Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, and WhatsApp.

- **Avaliação de Solicitações**

Estas avaliações servirão para medir o nível de satisfação do cidadão com a execução do serviço solicitado.

No encerramento de cada solicitação o cidadão é convidado a avaliar o serviço prestado.

O formulário de avaliação desta página é definido por padrão pela configuração “NPS padrão de Solicitação”, mas pode ser alterado por serviço se necessário.



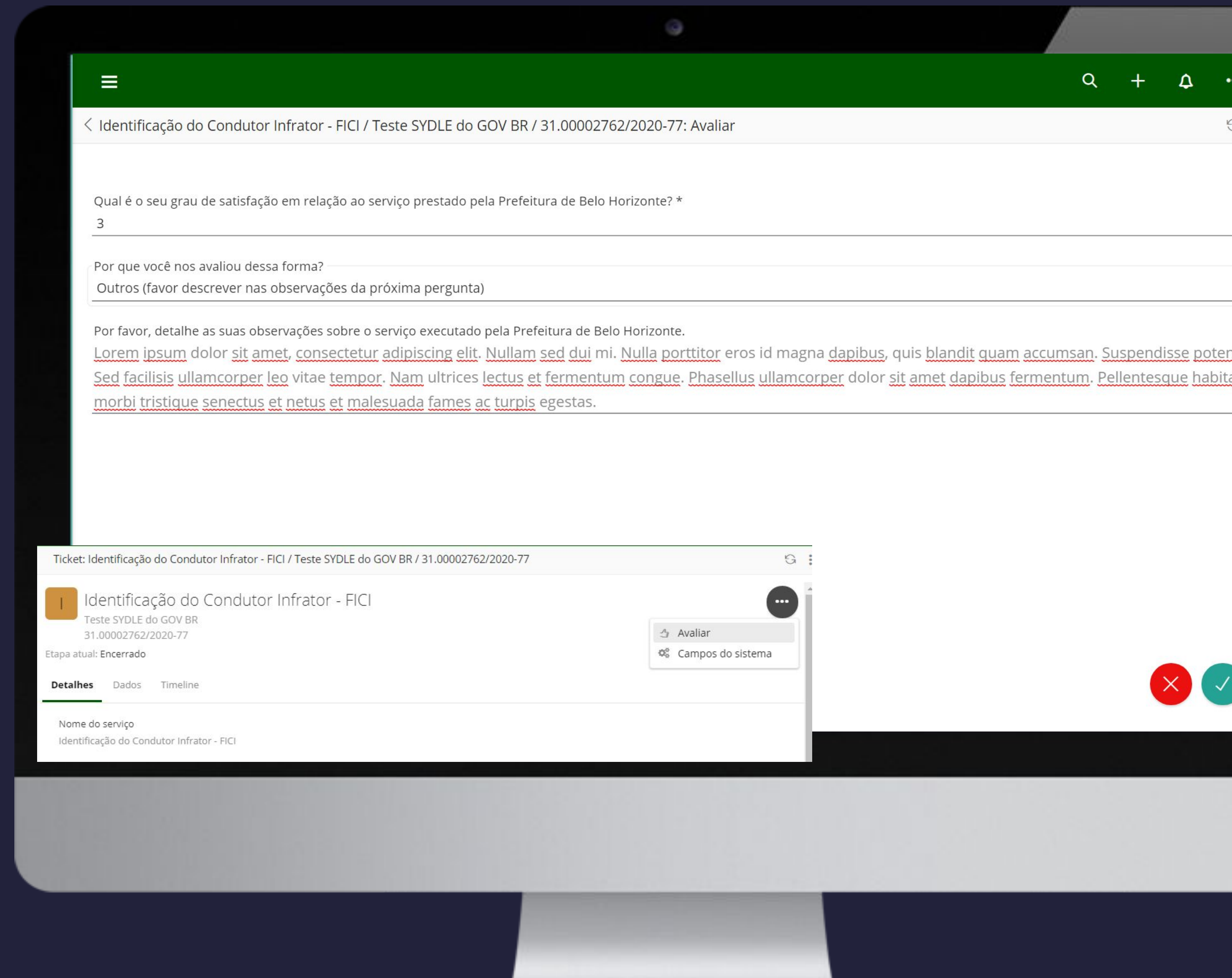
Natureza das Avaliações

- **Avaliação de Solicitações Internas**

Estas avaliações servirão para medir o nível de satisfação dos servidores com a execução do serviço internos solicitados entre os órgãos.

No encerramento de cada solicitação o servidor é convidado a avaliar o serviço prestado.

O formulário de avaliação desta página é definido por padrão pela configuração “NPS de Solicitação Interna”, mas pode ser alterado por serviço se necessário.



The screenshot displays a web application interface for evaluating a service. The top navigation bar is green with a menu icon, a search icon, and a plus icon. The main content area has a white background and contains the following elements:

- Header:** A green bar with a white menu icon, a search icon, and a plus icon.
- Breadcrumb:** < Identificação do Condutor Infrator - FICI / Teste SYDLE do GOV BR / 31.00002762/2020-77: Avaliar
- Form:**
 - Question 1:** Qual é o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado pela Prefeitura de Belo Horizonte? *
3
 - Question 2:** Por que você nos avaliou dessa forma?
Outros (favor descrever nas observações da próxima pergunta)
 - Text Area:** Por favor, detalhe as suas observações sobre o serviço executado pela Prefeitura de Belo Horizonte.
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam sed dui mi. Nulla porttitor eros id magna dapibus, quis blandit quam accumsan. Suspendisse potenti. Sed facilisis ullamcorper leo vitae tempor. Nam ultrices lectus et fermentum congue. Phasellus ullamcorper dolor sit amet dapibus fermentum. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas.
- Footer:** Ticket: Identificação do Condutor Infrator - FICI / Teste SYDLE do GOV BR / 31.00002762/2020-77

Below the main form, there is a sidebar with the following information:

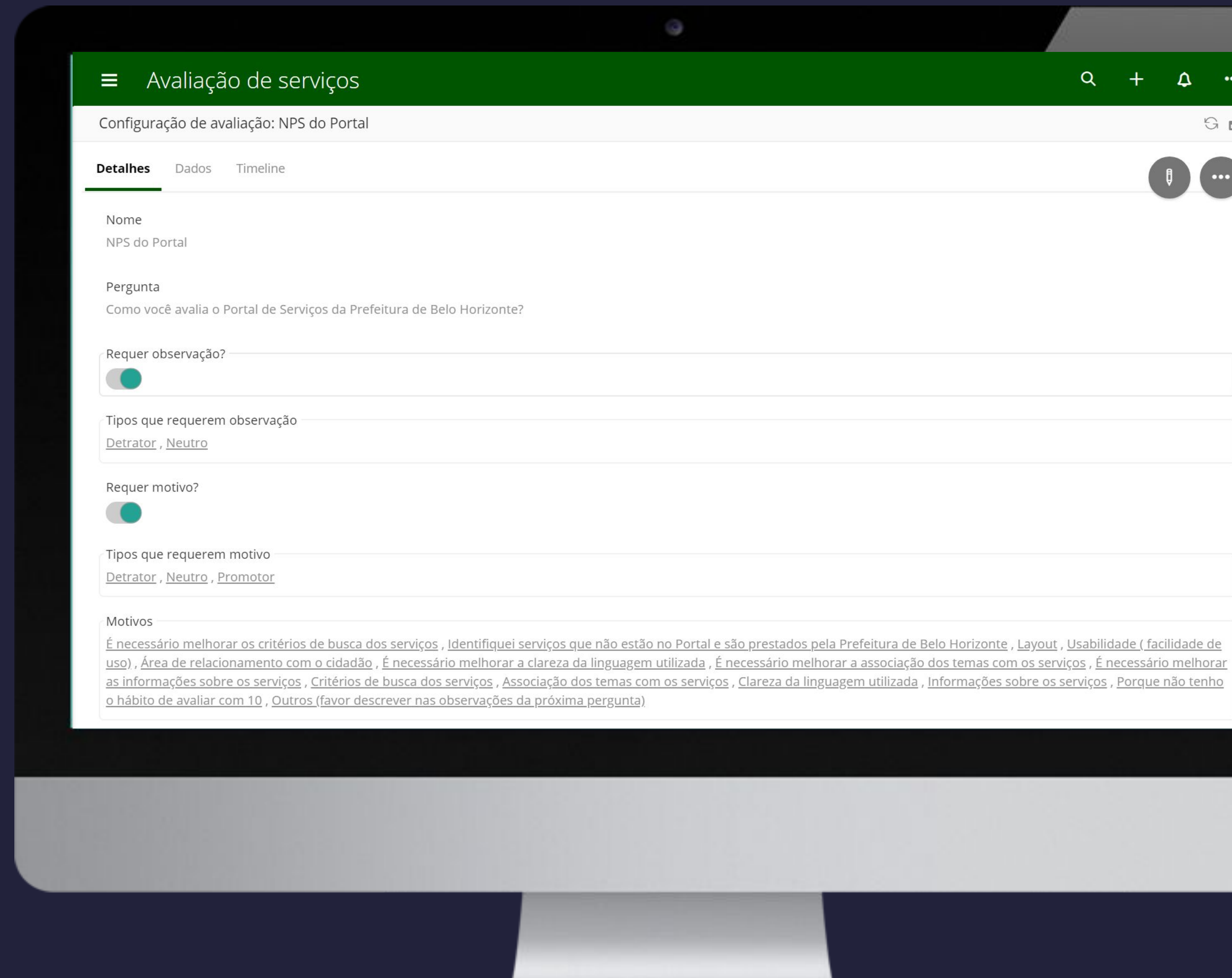
- Icon:** A small orange square with a white 'I'.
- Title:** Identificação do Condutor Infrator - FICI
- Subtitle:** Teste SYDLE do GOV BR
- ID:** 31.00002762/2020-77
- Status:** Etapa atual: Encerrado
- Buttons:** Avaliar (with a plus icon) and Campos do sistema (with a gear icon).
- Tabs:** Detalhes (selected), Dados, and Timeline.
- Service Name:** Nome do serviço
Identificação do Condutor Infrator - FICI

At the bottom right of the screen, there are two circular buttons: a red one with a white 'X' and a green one with a white checkmark.

Configuração de Avaliação

Neste objeto são configurados os formulários exibidos para o cidadão/servidor no momento da avaliação. Segue a descrição de cada campo.

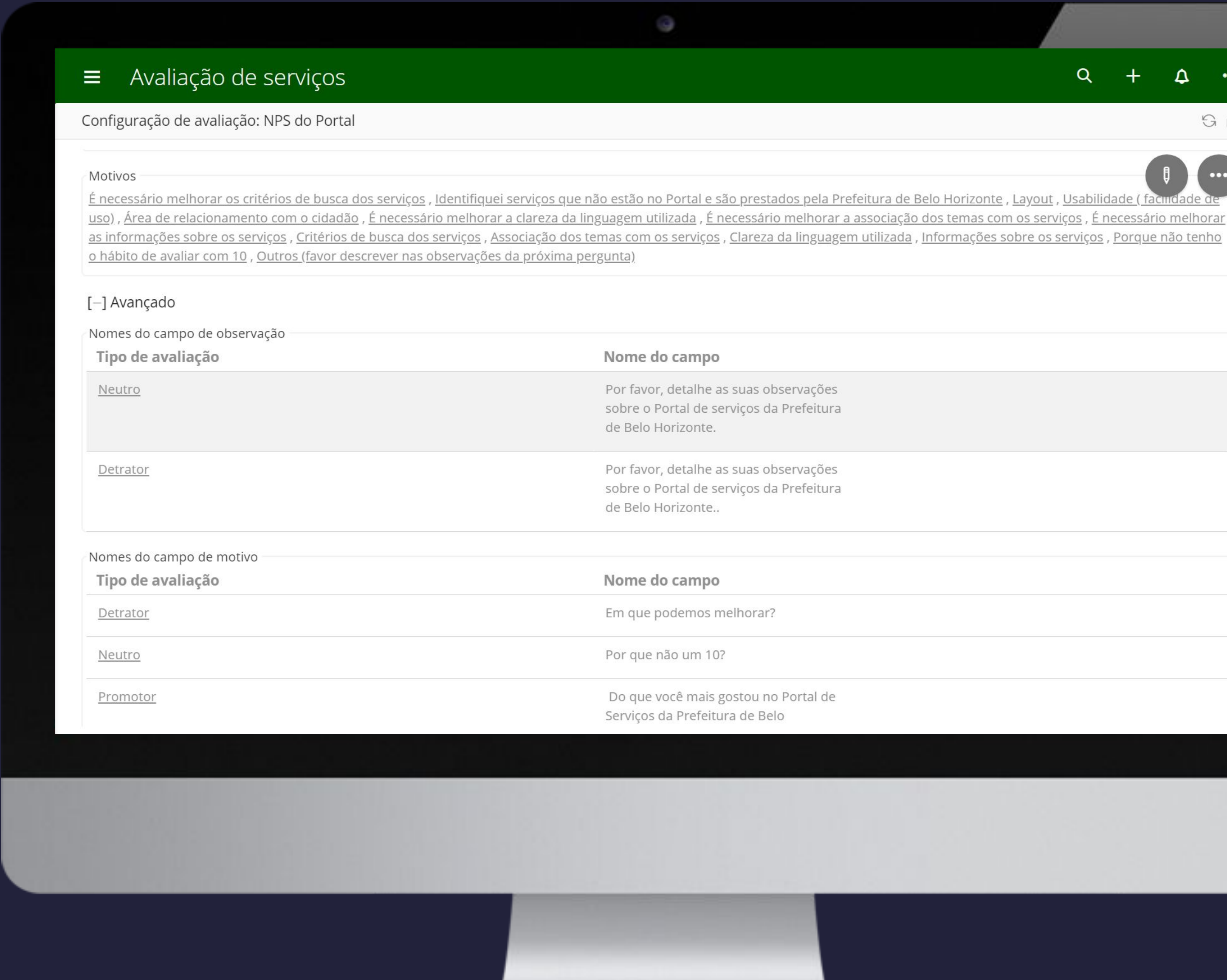
- **Nome:** Nome da configuração;
- **Pergunta:** Pergunta realizada ao usuário no momento da avaliação;
- **Requer observação?:** Define se o campo observação será exibido ou não.
- **Tipos que requerem observação:** Define para quais tipos de nota o campo de observação será exibido.
- **Requer motivo?:** Define se o campo de motivos será exibido ou não.
- **Tipos que requerem motivo:** Define para quais tipos de nota o campo de motivo será exibido.



The screenshot shows a web application interface for configuring an evaluation. The header is green with the text 'Avaliação de serviços'. Below it, the title is 'Configuração de avaliação: NPS do Portal'. The interface has three tabs: 'Detalhes' (selected), 'Dados', and 'Timeline'. The 'Detalhes' tab contains the following fields:

- Nome:** NPS do Portal
- Pergunta:** Como você avalia o Portal de Serviços da Prefeitura de Belo Horizonte?
- Requer observação?:** A toggle switch is turned on.
- Tipos que requerem observação:** Detrator, Neutro
- Requer motivo?:** A toggle switch is turned on.
- Tipos que requerem motivo:** Detrator, Neutro, Promotor
- Motivos:** É necessário melhorar os critérios de busca dos serviços, Identifiquei serviços que não estão no Portal e são prestados pela Prefeitura de Belo Horizonte, Layout, Usabilidade (facilidade de uso), Área de relacionamento com o cidadão, É necessário melhorar a clareza da linguagem utilizada, É necessário melhorar a associação dos temas com os serviços, É necessário melhorar as informações sobre os serviços, Critérios de busca dos serviços, Associação dos temas com os serviços, Clareza da linguagem utilizada, Informações sobre os serviços, Porque não tenho o hábito de avaliar com 10, Outros (favor descrever nas observações da próxima pergunta)

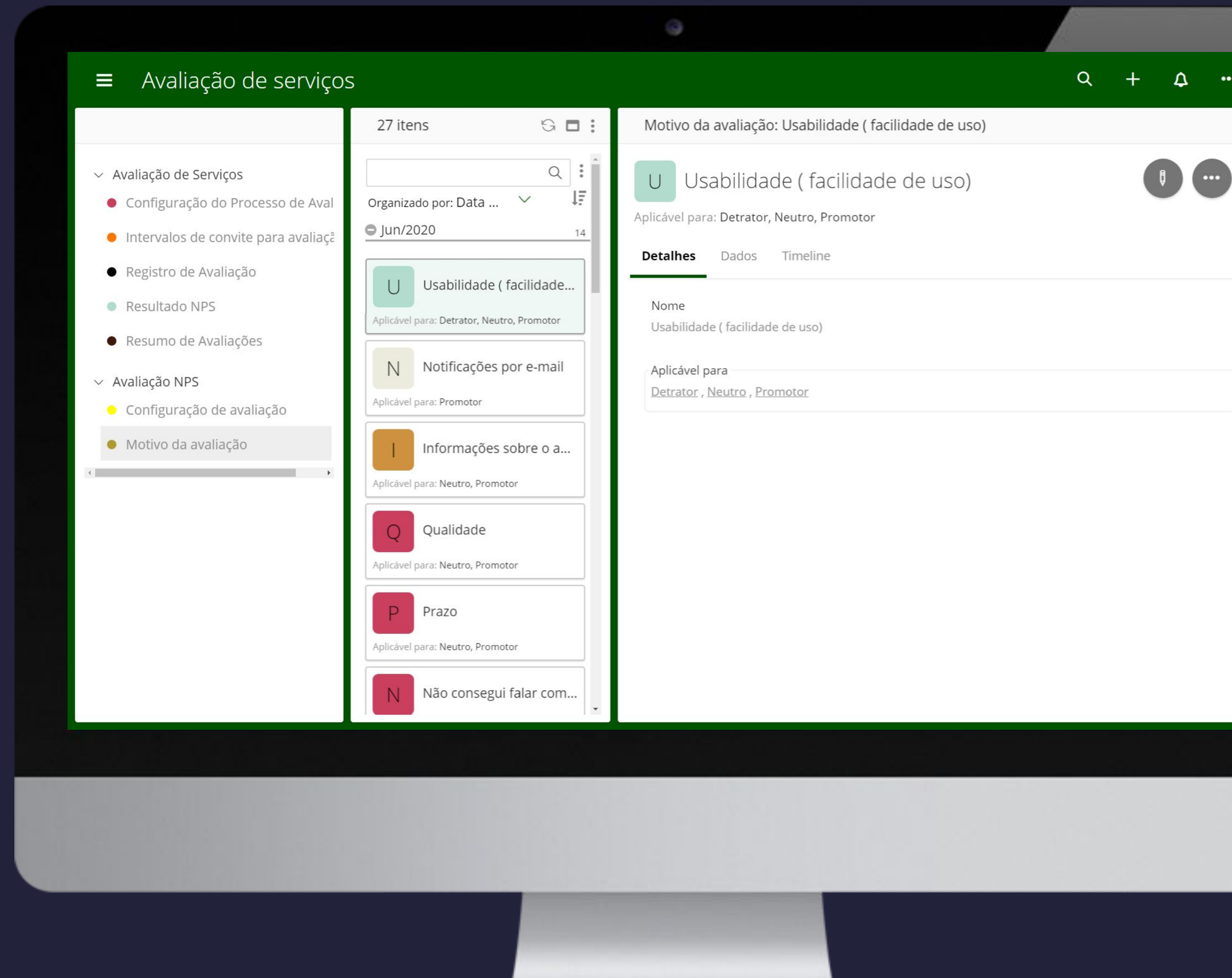
- **Motivos:** Define a lista de motivos que serão exibidos para o usuário.
- **Nomes do campo de observação:** Define o nome do campo de observação para cada tipo de nota.
- **Nomes do campo de motivo:** Define o nome do campo de motivo para cada tipo de nota.



Motivo da avaliação

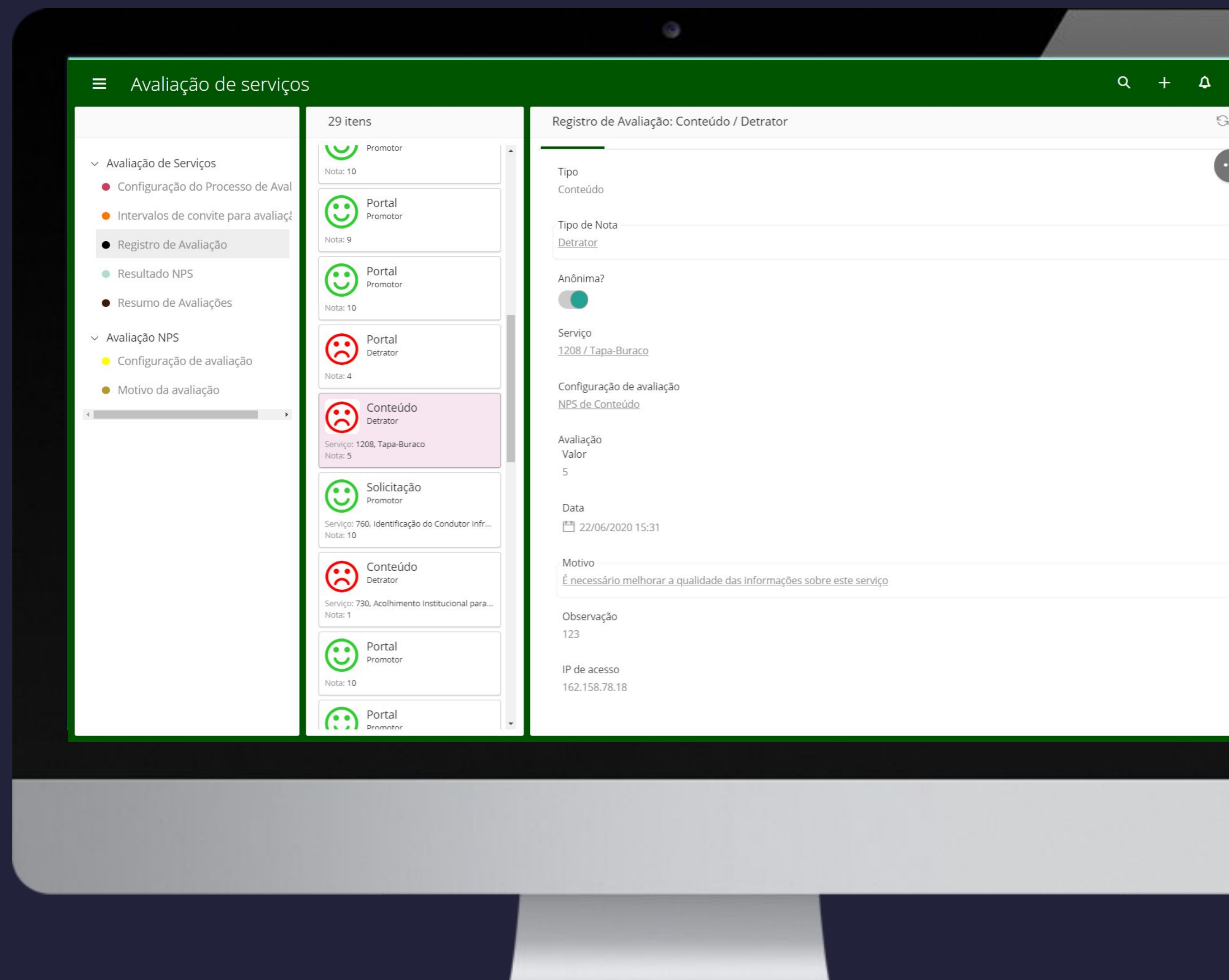
Estes objetos são utilizados na lista de respostas objetivas dada pelo usuário. Segue a descrição de cada campo.

- **Nome:** O nome do motivo
- **Aplicável para:** Define para quais tipos de avaliador este motivo deve ser exibido.

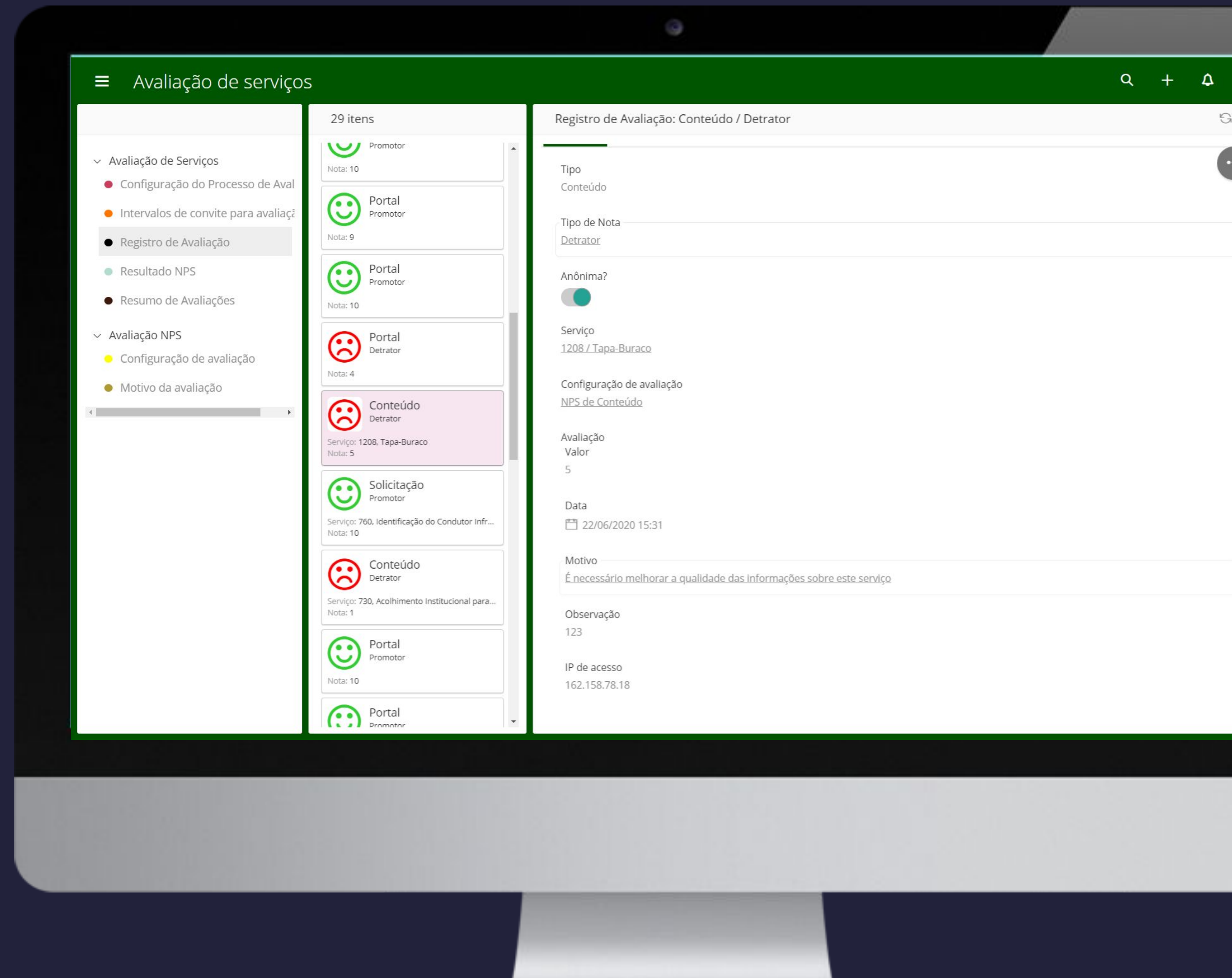


Sempre que uma avaliação é realizada, um objeto de registro da avaliação é criado. Segue a descrição de cada campo

- **Tipo:** Exibe a natureza da avaliação se é de Conteúdo, Portal ou Solicitação.
- **Tipo de Nota:** Exibe o tipo de nota da avaliação (Detrator, Neutro, Promotor).
- **Anônima?:** Exibe se a avaliação foi realizada de forma anônima ou não.
- **Serviço:** Quando trata-se de uma avaliação de conteúdo ou de solicitação, exibe o serviço avaliado.
- **Configuração de avaliação:** Exibe a configuração de avaliação utilizada no momento em que a avaliação foi realizada;



- **Valor:** Exibe a nota dada pelo avaliador.
- **Data:** Exibe a data em que a avaliação foi realizada;
- **Motivo:** Exibe, se existir, o(s) motivo(s) selecionados pelo avaliador.
- **Observação:** Exibe, se existir, a observação preenchida pelo avaliador.
- **IP de acesso:** Exibe o IP do usuário que realizou a avaliação.

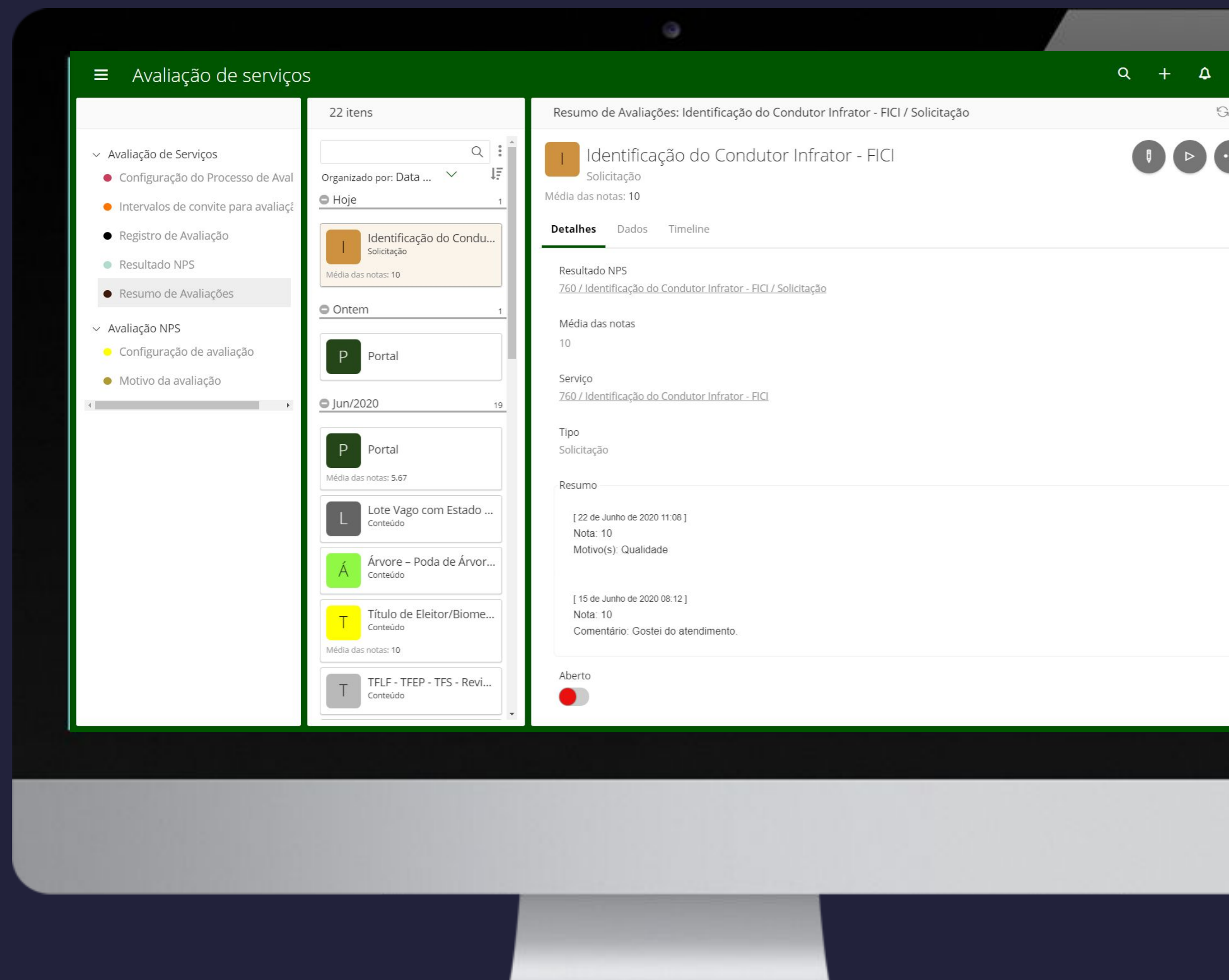


A medida que as avaliações são realizadas, são gerados resumos para cada Serviço e Natureza de avaliação.

Estes resumos são periodicamente enviados para os responsáveis pelo serviço para análise.

Segue a descrição de cada campo:

- **Resultado NPS:** Um link para a computação de resultados das avaliações deste serviço.
- **Média das notas:** A média das notas das avaliações deste Serviço/Natureza.
- **Tipo:** A natureza das avaliações deste resumo.
- **Resumo:** Lista de todas as avaliações realizadas no período do resumo.
- **Aberto:** Indica se o resumo ainda está recebendo novas avaliações ou se já foi fechado e enviado.



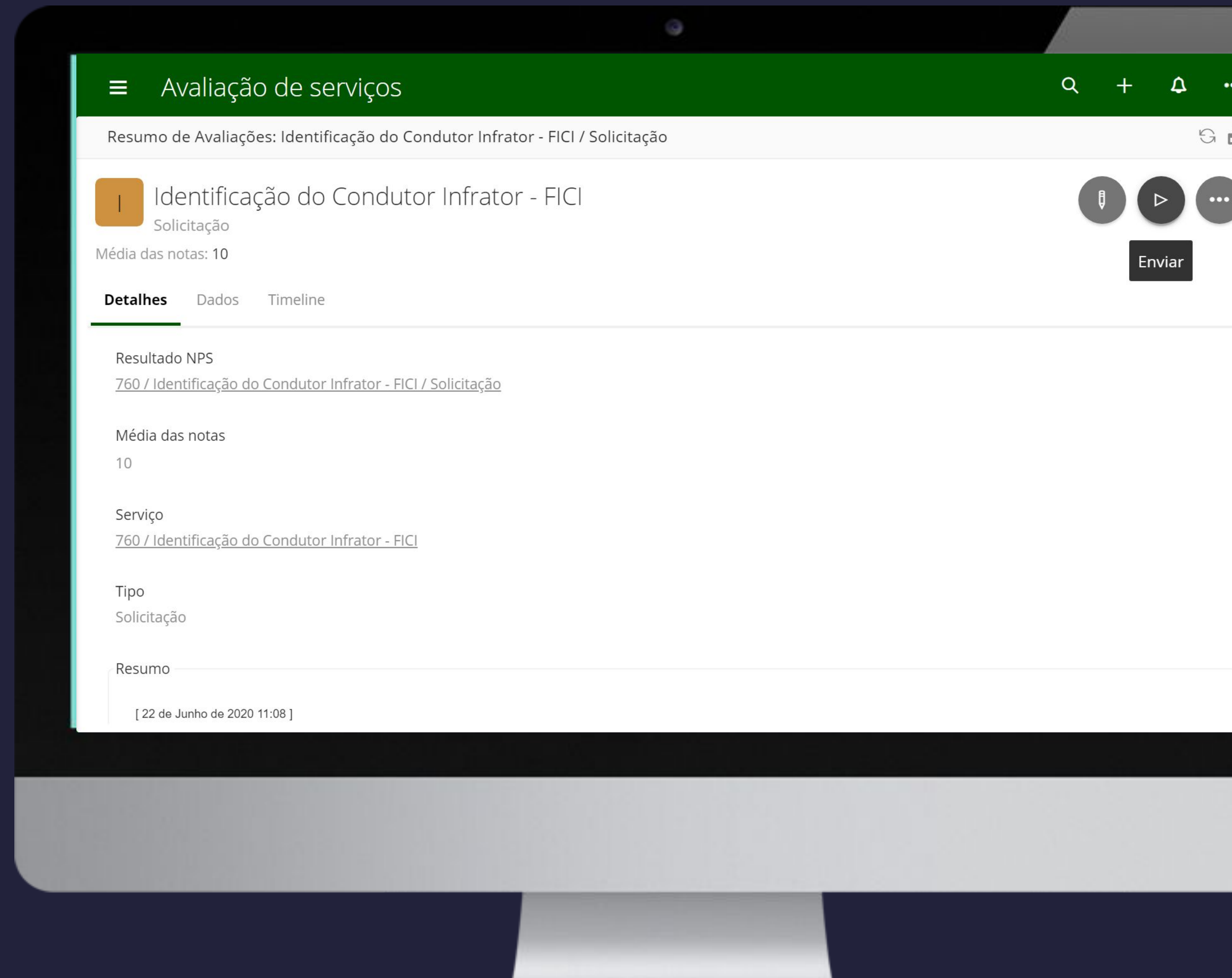
Resumo de Avaliação

Um resumo pode ser enviado manualmente, executando o método “Enviar”.

Isso fará com que o resumo seja fechado e os responsáveis pelo serviço seja notificado para este resumo.

Segue a lista das atribuições que recebem cada resumo por tipo:

- Solicitação: Gestor de serviços e Gestor de Execução Serviços, ambos do Órgão normatizador do serviço.
- Conteúdo: Editor Serviços da unidade responsável. Gestor Edição Serviços e Gestor de Serviços, ambos do Órgão normatizador do serviço.
- Portal: Administrador do Portal



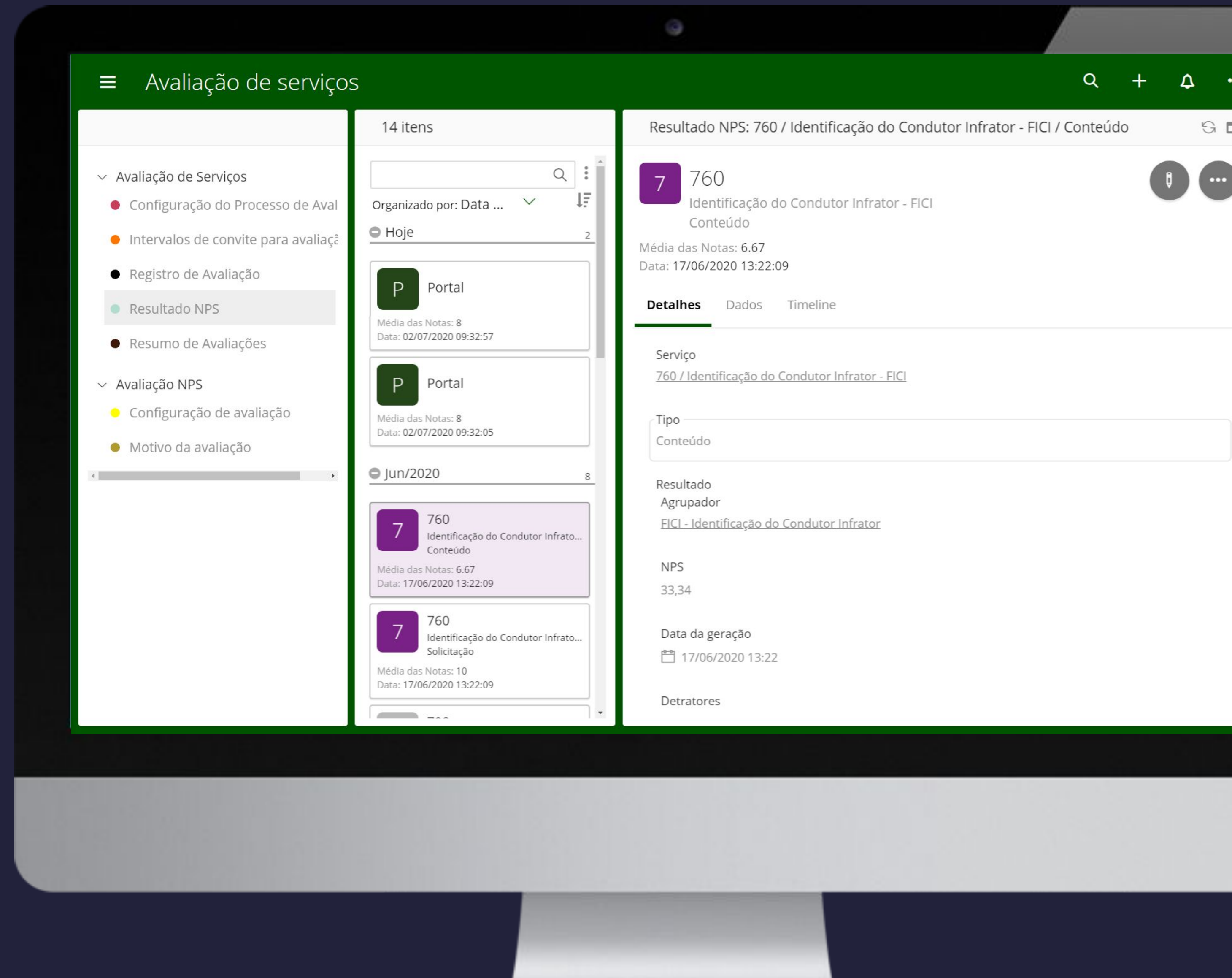
Diariamente são computadas as avaliações de um serviço e é gerado um objeto com o Resultado NPS.

Para o cálculo deste resultado são consideradas as configurações do processo de avaliação de:

- Validade das avaliações (dias);
- Avaliações consideradas no cálculo da nota;

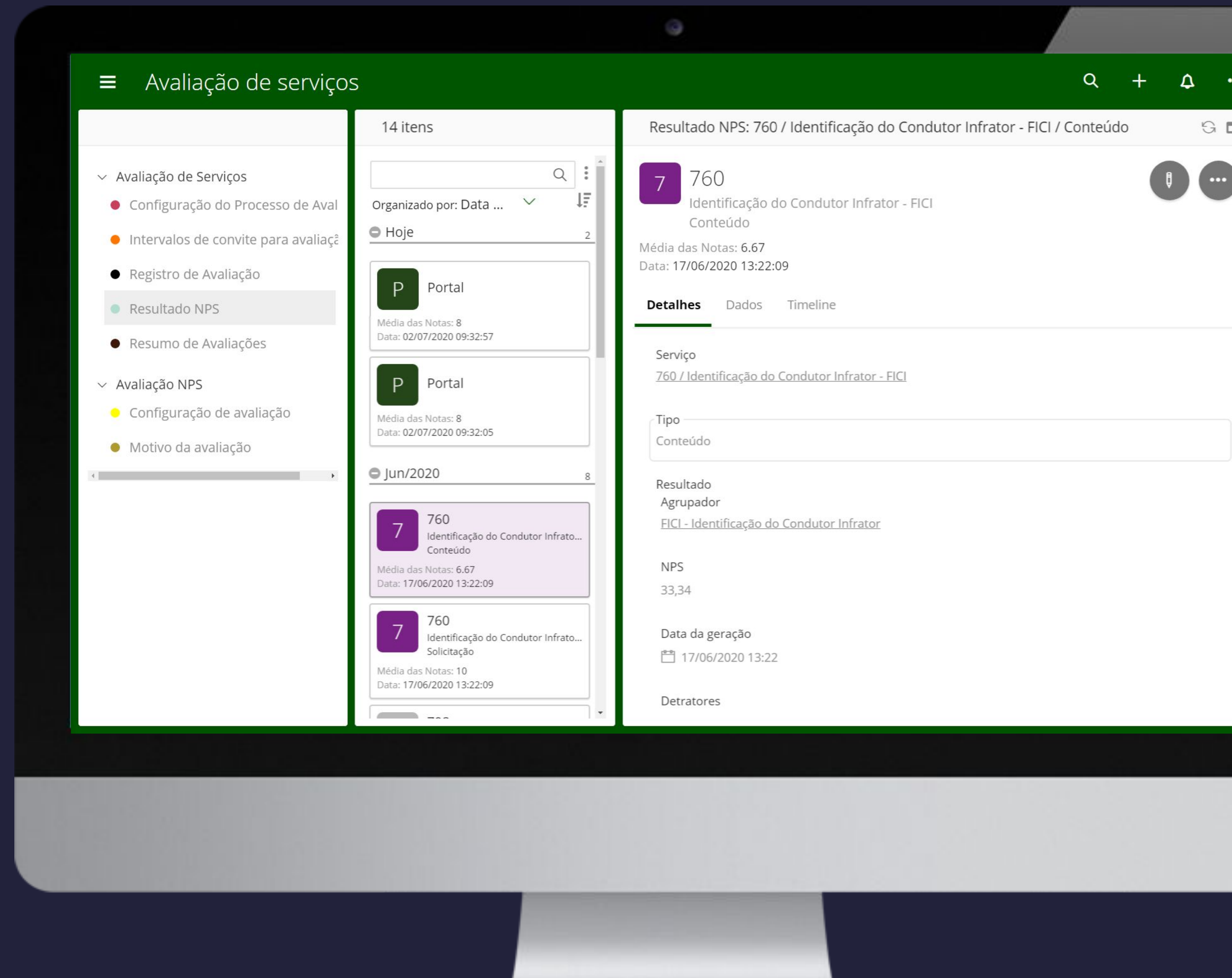
Segue a descrição de cada campo:

- **Serviço:** Indica o serviço do qual o resultado se refere. Este preenchido apenas para Conteúdo e Solicitação.
- **Tipo:** Indica a natureza da avaliação (Portal, Conteúdo ou Solicitação)

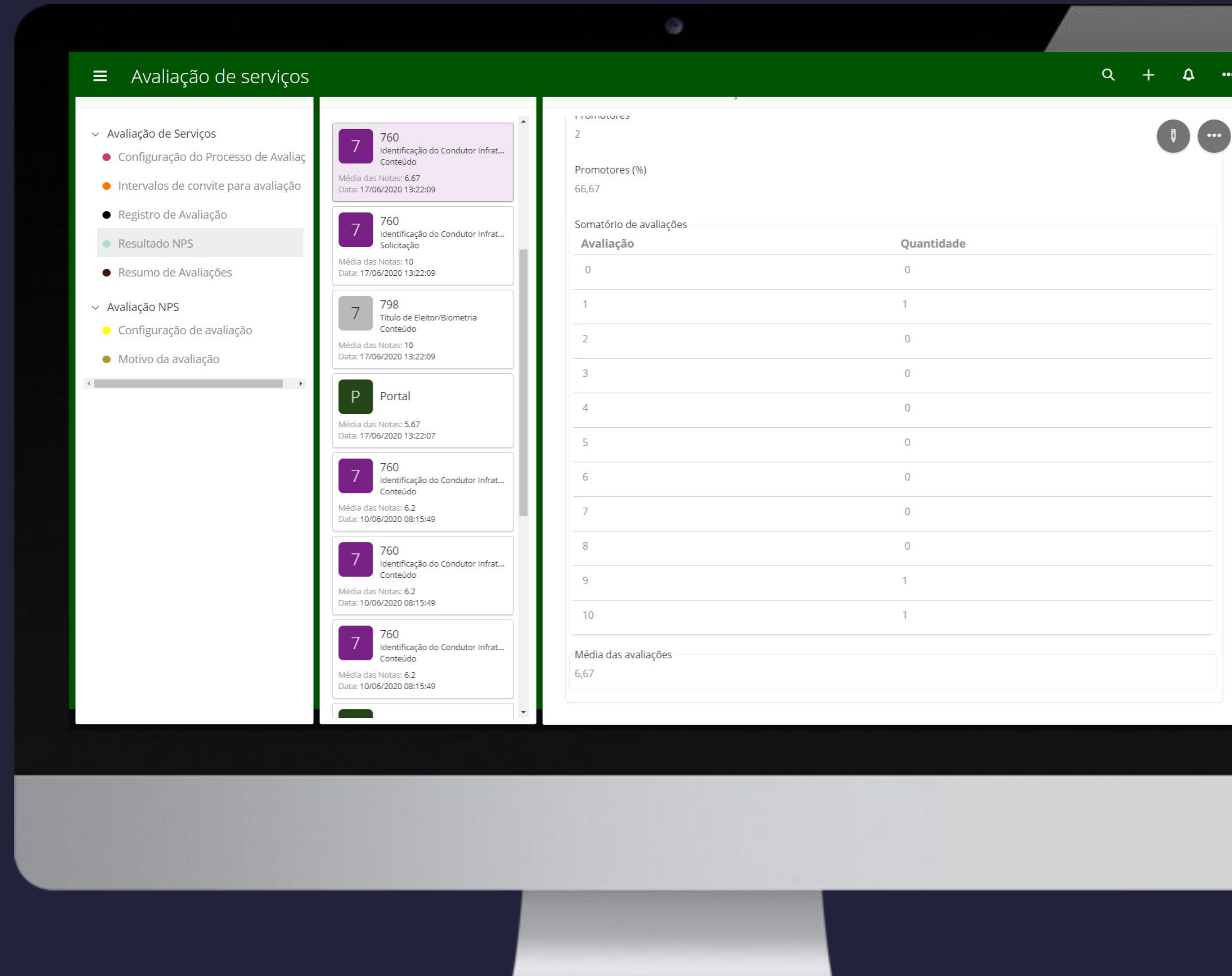


Logo são exibidas as informações do resultado NPS. São elas:

- **Agrupador:** Pode ser uma Classificação de Ticket no caso de avaliações de Solicitação ou uma página do portal para o caso de avaliações de Conteúdo ou Portal.
- **NPS:** O resultado NPS (% Promotores - % Detratores)
- **Data da geração:** Data em que o resultado foi calculado.
- **Detratores:** Quantidade de detratores;
- **Detratores (%):** Porcentagem de detratores;



- **Neutros:** Quantidade de neutros;
- **Neutros (%):** Porcentagem de neutros;
- **Promotores:** Quantidade de promotores;
- **Promotores (%):** Porcentagem de promotores;
- **Somatório de avaliações:** Uma tabela que exibe a quantidade de avaliações por valor da nota.
- **Média das notas:** Média aritmética simples das notas.
Este valor é utilizado para calcular as estrelas exibidas no portal. Ex:
 - Média 10 = 5 Estrelas;
 - Média 8 = 4 Estrelas;
 - Média 1 = ½ Estrela;

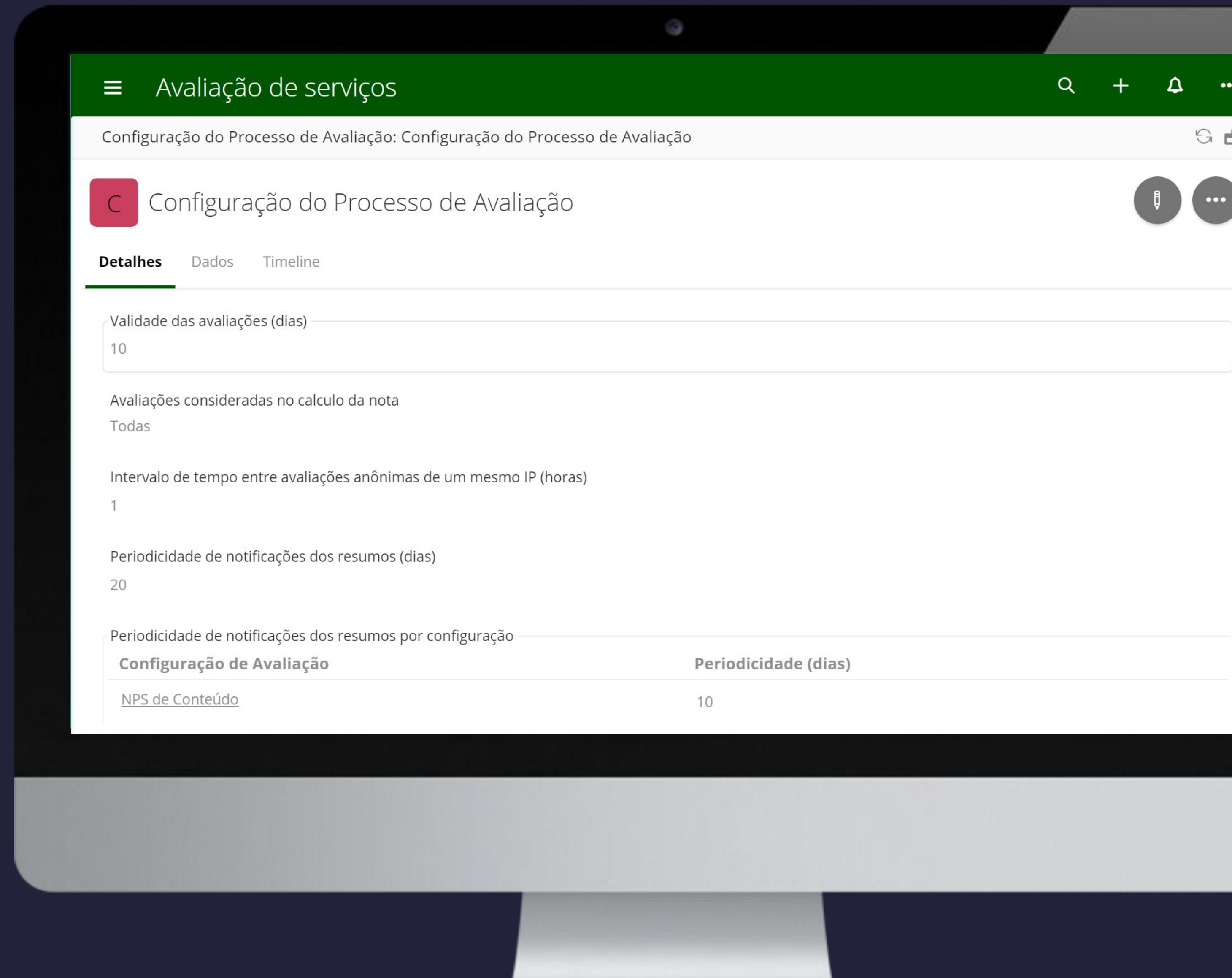


Configuração do Processo de Avaliação

Neste objeto são configurados diversos aspectos do processo de avaliação e cada um deles será explicado a seguir:

- **Validade das avaliações (dias):** Determina por quanto tempo uma avaliação deve ser considerada no cálculo da nota do serviço, do momento da sua criação.

Ex: Para considerar apenas avaliações realizadas no último ano no cálculo da nota, este campo deve ser configurado como 365.

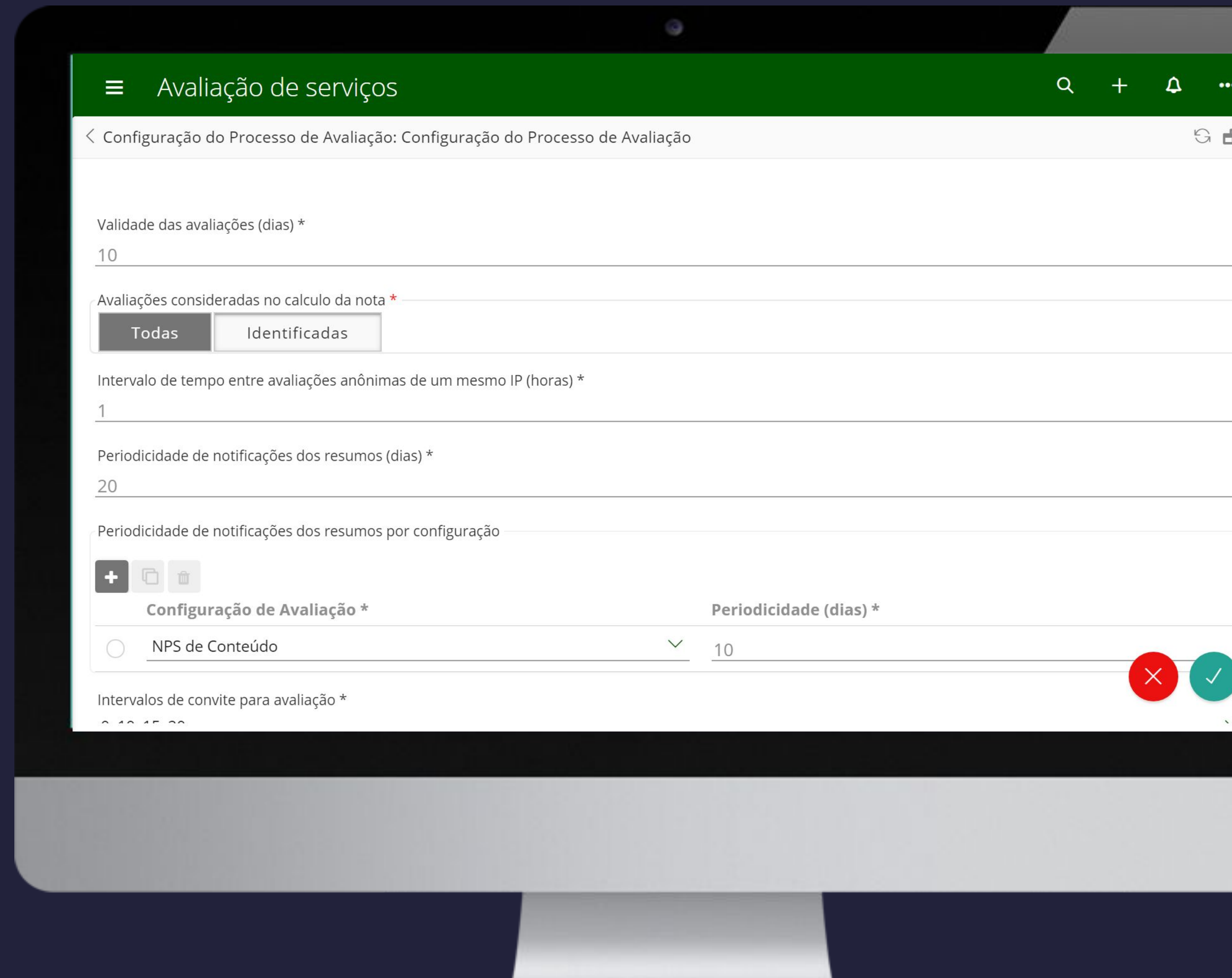


Configuração do Processo de Avaliação

BHDiGITAL

- **Avaliações consideradas no cálculo da nota:** Determina se todas avaliações ou apenas as avaliações em que o usuário se identificou devem ser consideradas para o cálculo da nota.
- **Intervalo de tempo entre avaliações anônimas de um mesmo IP (horas):** Avaliações anônimas realizadas a partir de um mesmo IP só serão consideradas após o intervalo configurado aqui.

Ex: Se um usuário anônimo avaliar um serviço às 10h. Caso a configuração seja de 1 hora. A próxima avaliação anônima registrada a partir deste IP será a partir das 11h. Neste intervalo as avaliações anônimas deste IP serão desconsideradas.



The screenshot shows the 'Configuração do Processo de Avaliação' interface. The top bar is green with the title 'Avaliação de serviços'. Below it, the breadcrumb is 'Configuração do Processo de Avaliação: Configuração do Processo de Avaliação'. The main content area has several input fields and a table.

Validade das avaliações (dias) *

10

Avaliações consideradas no calculo da nota *

Todas Identificadas

Intervalo de tempo entre avaliações anônimas de um mesmo IP (horas) *

1

Periodicidade de notificações dos resumos (dias) *

20

Periodicidade de notificações dos resumos por configuração

Configuração de Avaliação *	Periodicidade (dias) *
☐ NPS de Conteúdo	10

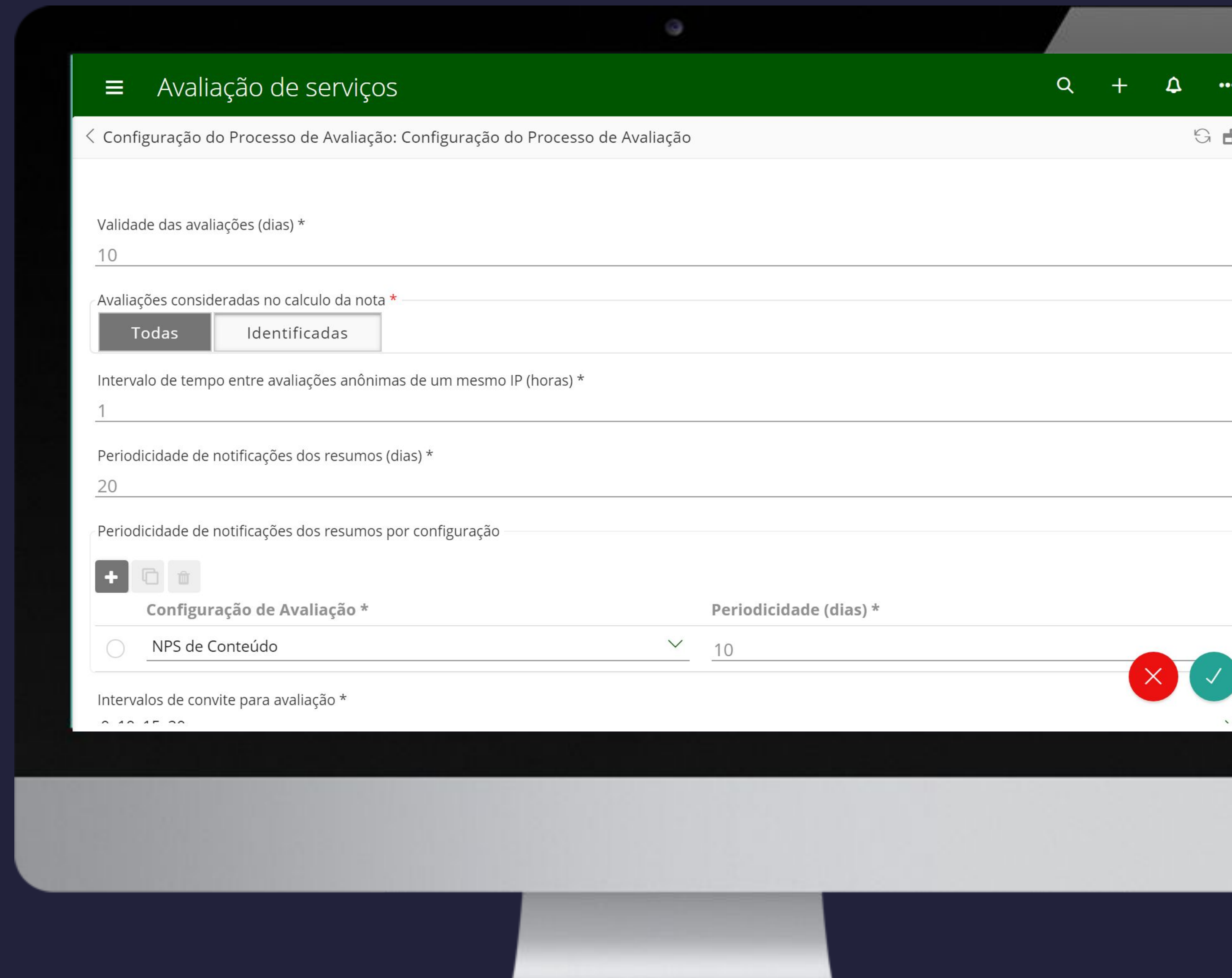
Intervalos de convite para avaliação *

5 10 15 20

On the right side of the interface, there are two circular buttons: a red one with a white 'X' and a green one with a white checkmark.

Configuração do Processo de Avaliação

- **Periodicidade de notificações dos resumos (dias):** Determina a periodicidade em que os resumos são enviados automaticamente.
- **Periodicidade de notificações dos resumos por configuração:** Permite configurar uma periodicidade específica para determinada configuração de avaliação



The screenshot shows the 'Configuração do Processo de Avaliação' interface. The top bar is green with the title 'Avaliação de serviços'. Below it, the breadcrumb is 'Configuração do Processo de Avaliação: Configuração do Processo de Avaliação'. The form contains several fields: 'Validade das avaliações (dias) *' with value 10; 'Avaliações consideradas no calculo da nota *' with buttons 'Todas' and 'Identificadas'; 'Intervalo de tempo entre avaliações anônimas de um mesmo IP (horas) *' with value 1; 'Periodicidade de notificações dos resumos (dias) *' with value 20; and 'Periodicidade de notificações dos resumos por configuração' which includes a table. The table has columns 'Configuração de Avaliação *' and 'Periodicidade (dias) *'. One row is visible: 'NPS de Conteúdo' with a green checkmark and value 10. At the bottom, there are 'Intervalos de convite para avaliação *' with values 0, 10, 15, 30. On the right side of the form, there are red and green circular buttons with 'X' and checkmark icons respectively.

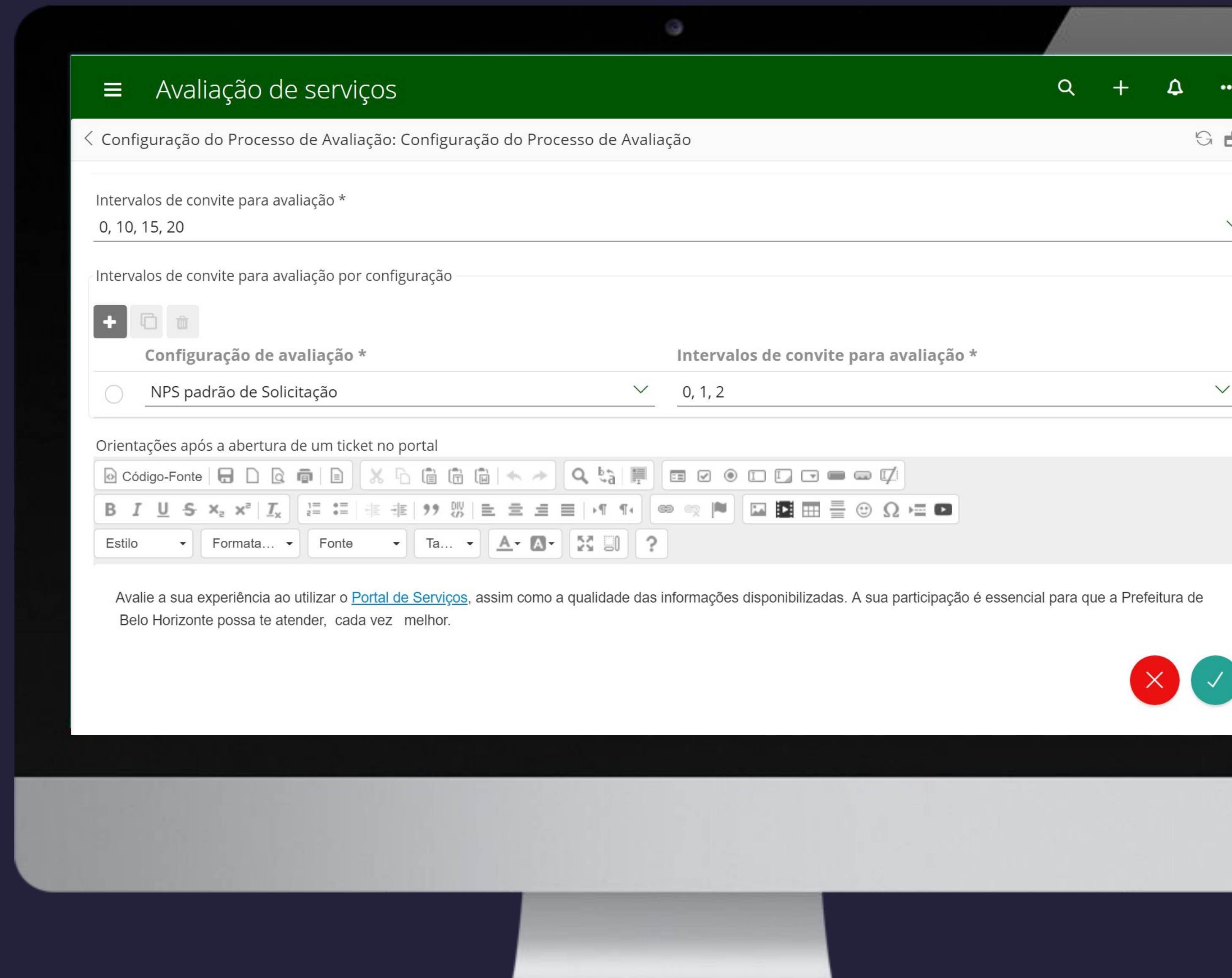
Configuração de Avaliação *	Periodicidade (dias) *
☐ NPS de Conteúdo	10

Configuração do Processo de Avaliação

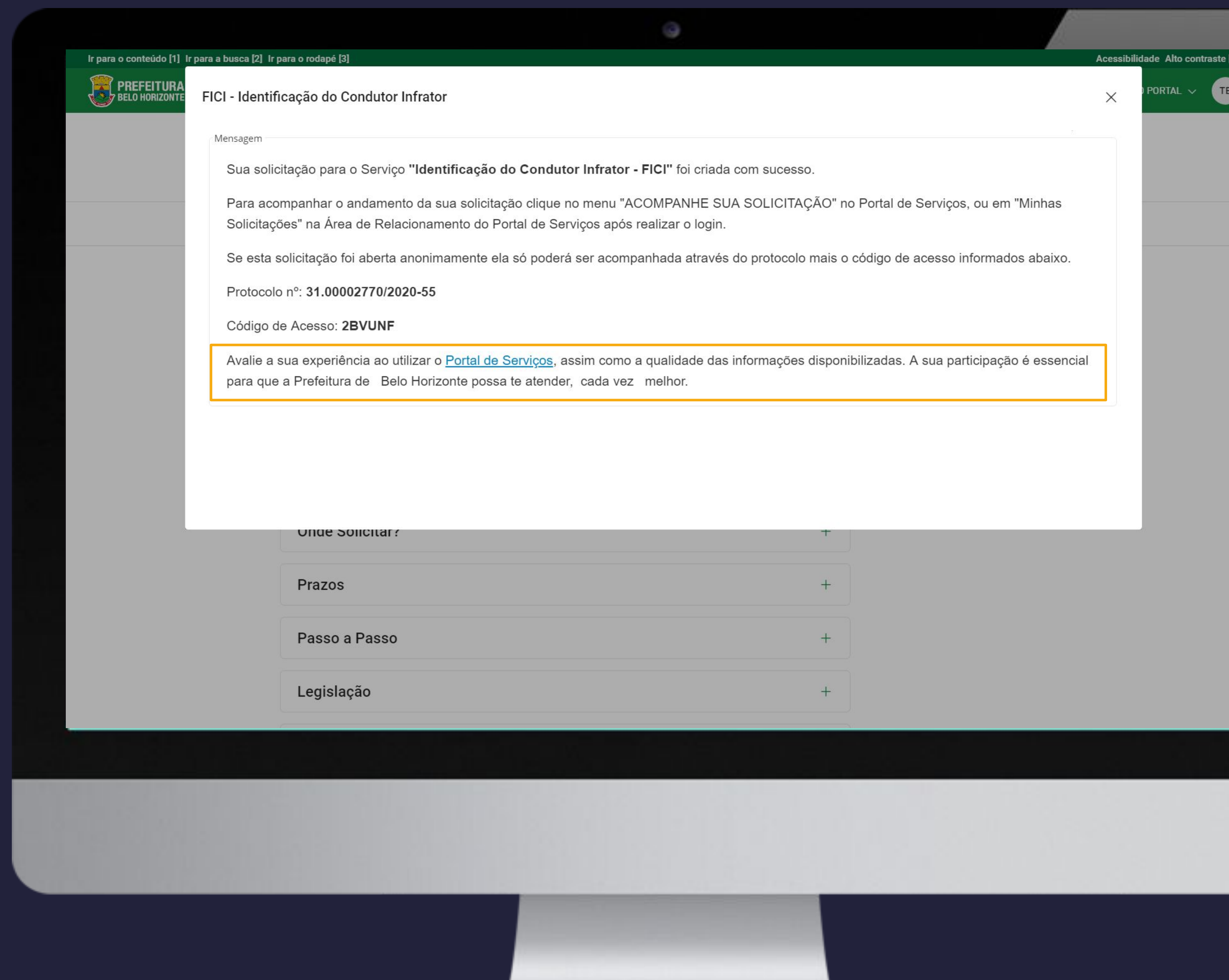
- **Intervalos de convite para avaliação:** Sempre que uma solicitação encerrada o cidadão é convidado a avaliar. Este campo define a quantidade e os momentos em que o cidadão receberá um e-mail de convite.

Ex: 0, 10, 15, 20. Significa que o cidadão receberá a notificação no dia em que a solicitação for encerrada (dia 0) e, caso não avalie, receberá o convite também 10 dias depois, 15 dias depois e 20 dias depois.

- **Intervalos de convite para avaliação por configuração:** Permite configurar uma intervalos específicos para determinada configuração de avaliação.



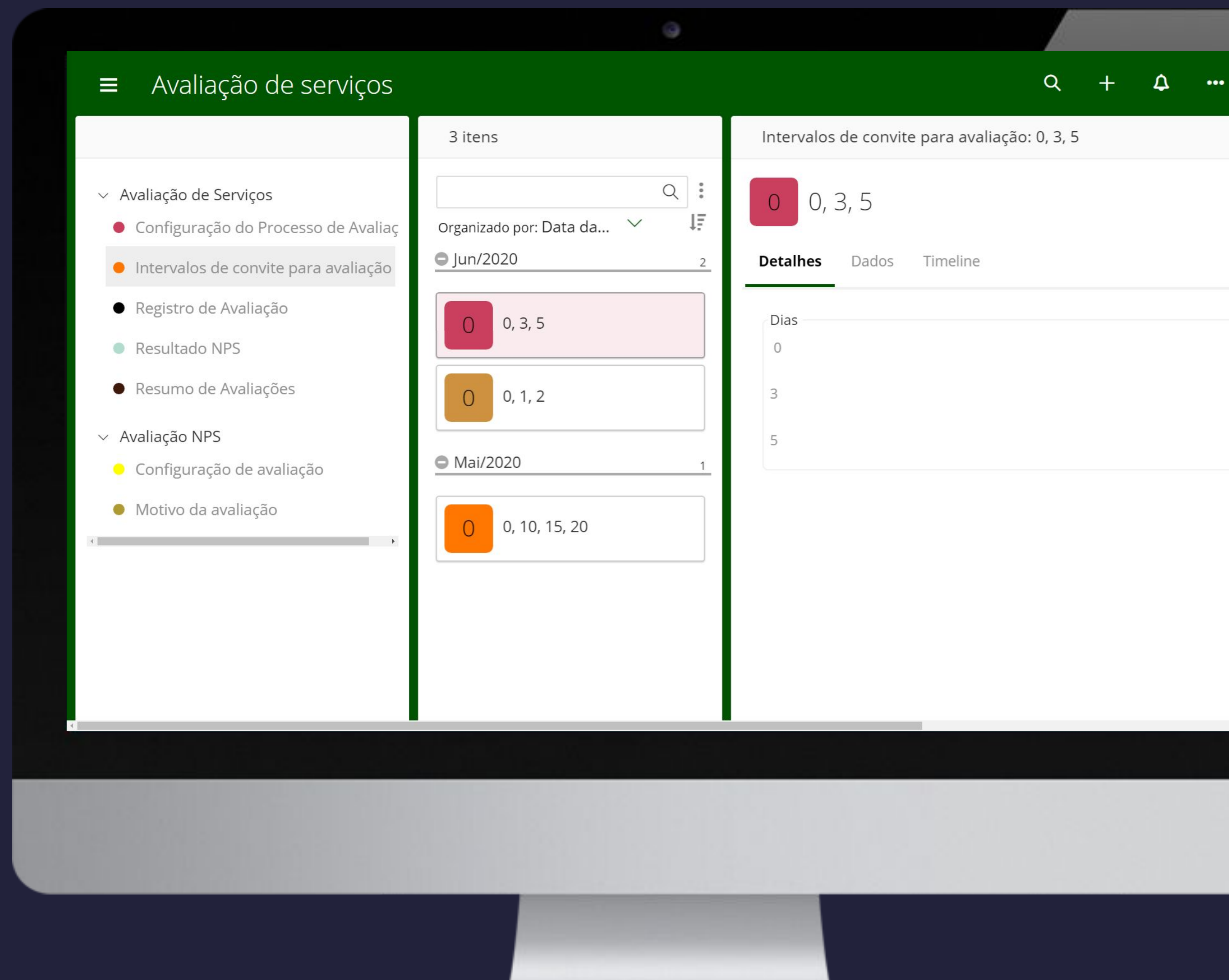
- **Orientações após a abertura de um ticket no portal:** Permite a definição de um texto de orientação para ser exibido sempre que um ticket é aberto.



Intervalos de convite para avaliação

BHDiGITAL

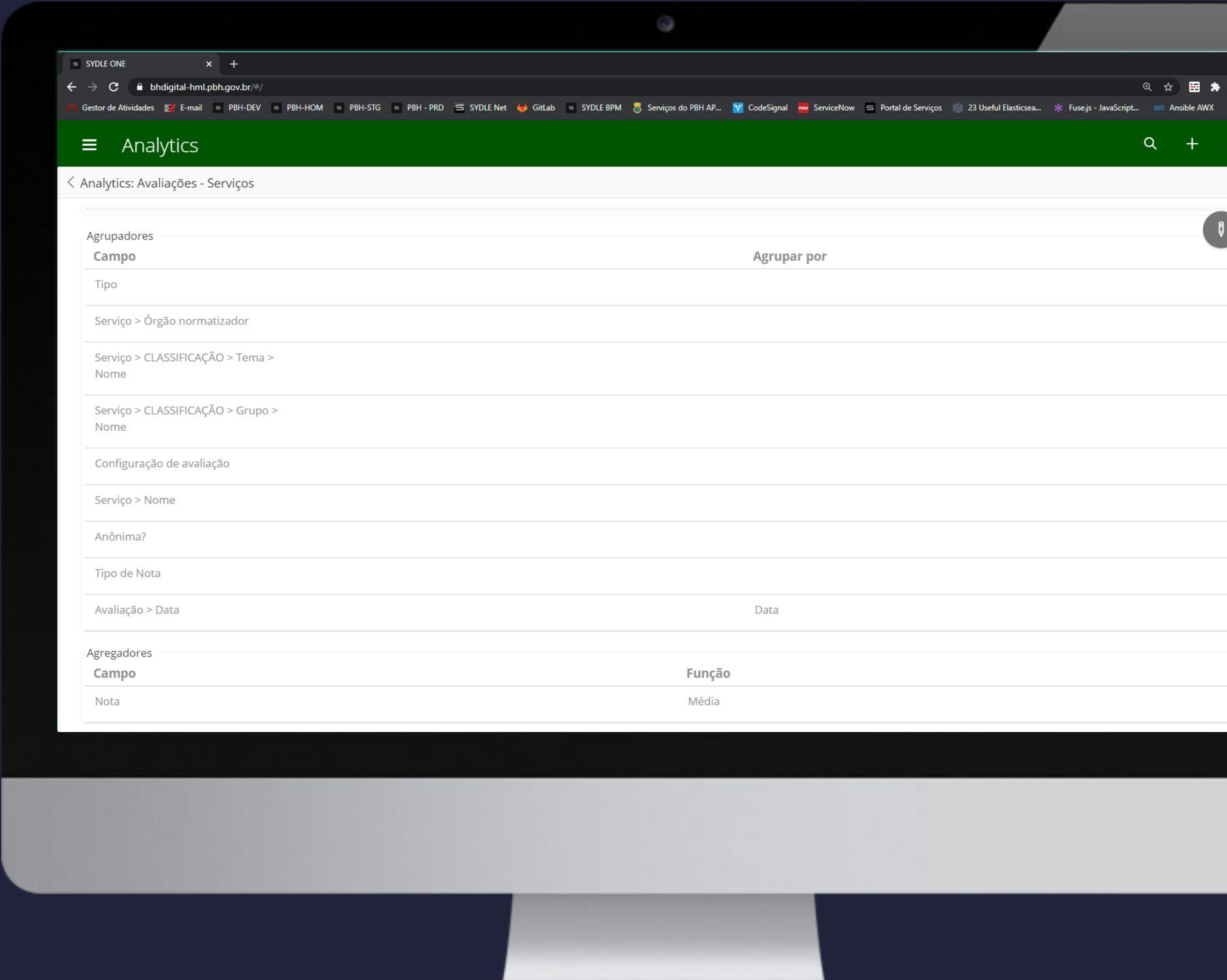
Este objeto é utilizado para configurar intervalos para envio de convites de avaliação.



Os relatórios de avaliação devem ser gerados sobre a classe “Registro de Avaliação / Avaliação de Serviços” para extrair de forma estruturada as informações das avaliações.

Seguem os agrupamentos e os campos que devem ser utilizados para obtê-los.

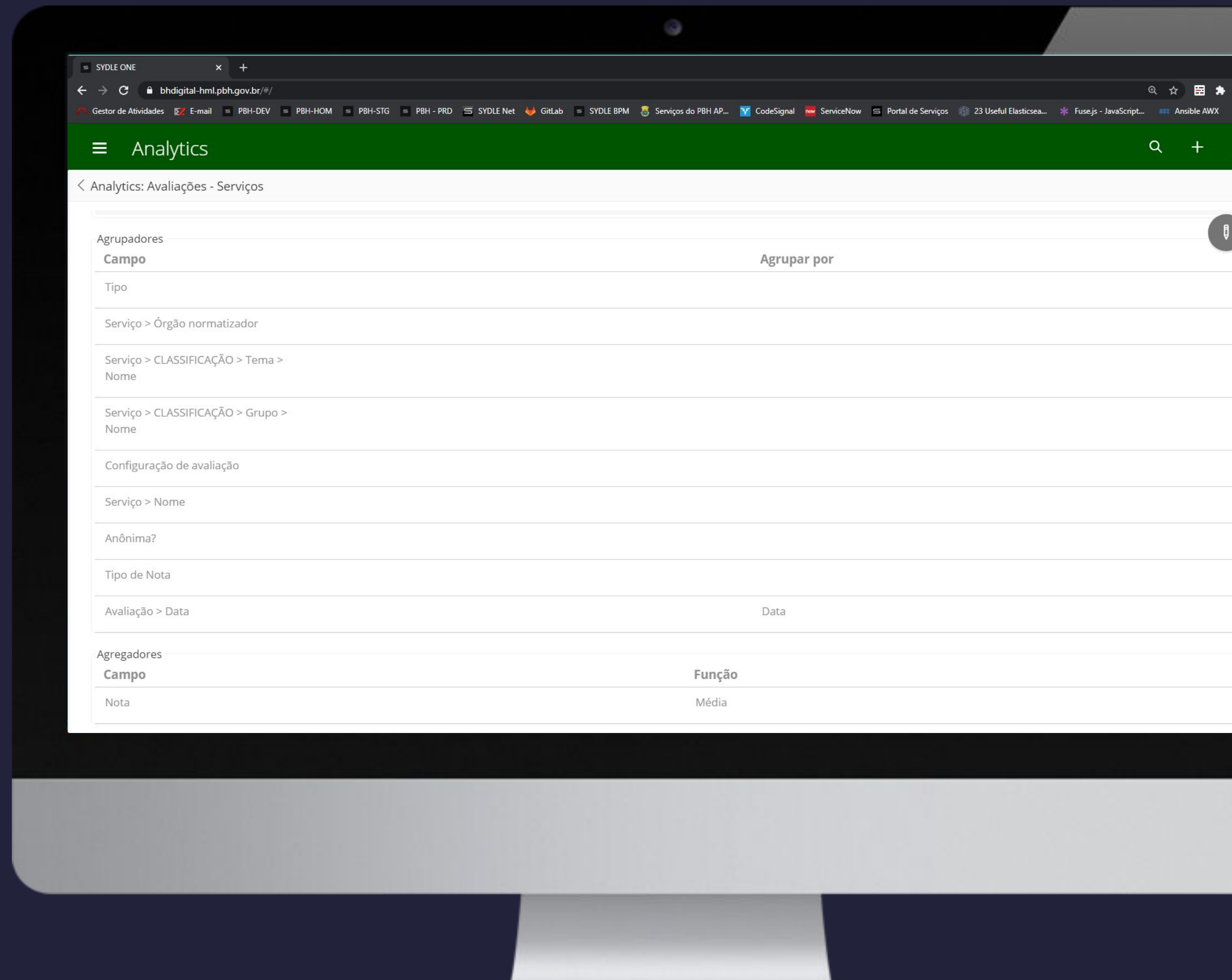
- **Por serviço.**
Campo: Serviço > Nome;
- **Por tema**
Campo: Serviço > CLASSIFICAÇÃO > Tema > Nome
- **Por grupo:**
Campo: Serviço > CLASSIFICAÇÃO > Grupo > Nome



- **Por órgão**
Campo: Serviço > Órgão normatizador
- **Por Configuração de Avaliação**
Campo: Configuração de avaliação
- **Por tipo (Conteúdo, Solicitação, Portal):**
Campo: Tipo
- **Por identificação do avaliador:**
Campo: Anônima?
- **Por data da avaliação:**
Campo: Avaliação > Data

Qualquer um destes campos podem ser utilizados também para filtros.

Como agregador é possível utilizar os campos “Nota” com a função média ou “* Registro de Avaliação” com a função quantidade dependendo do objetivo da extração



elogroup▶

S Y D L E



PREFEITURA
BELO HORIZONTE