
Informativo 3 - Rede de Editores e Gestores de Serviços Federais do gov.br

De 18 a 29 de maio de 2020

Para melhor visualização, autorize o desbloqueio de imagens do seu leitor de e-mails.



Seja muito bem-vindo(a)!

Estamos muito felizes em lançar o nosso terceiro informativo da Rede. Nosso objetivo é compartilhar iniciativas, informações e projetos para melhoria dos serviços públicos disponíveis no gov.br.



Programa de Qualidade dos Apps: parceria para promover melhorias técnicas nos apps Android

Na última quinta-feira (28/05, ocorreu a reunião inicial do Programa de Qualidade de Apps, uma parceria entre o Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos e o Google.

Nela ficou acordado que o Google oferecerá recursos técnicos para auxiliar os principais apps do Governo a melhorarem sua qualidade e, conseqüentemente, as notas de avaliação.

Será realizado um piloto com os 11 apps mais relevantes, que atendem a critérios técnicos pré definidos pela equipe responsável, sendo eles: Meu INSS – Central de Serviços, SINE Fácil, SINE Fácil Empregador, ENEM, MEI, Anatel Consumidor, Passe Livre para pessoas carentes com deficiência, ANEEL Consumidor, Conecte SUS, Meu CadÚnico e Carteira de Trabalho Digital.

Avaliar a satisfação dos usuários dos serviços públicos é importante e agora está muito mais fácil!



A Secretaria de Governo Digital disponibiliza uma ferramenta (API) de avaliação de satisfação do usuário após utilizar algum serviço público. Para mais informações sobre como usar a ferramenta, acesse o [manual](#).

Pesquisas de satisfação podem nos ajudar a:

- Ter um diálogo mais próximos dos nossos usuários, possibilitando que participem

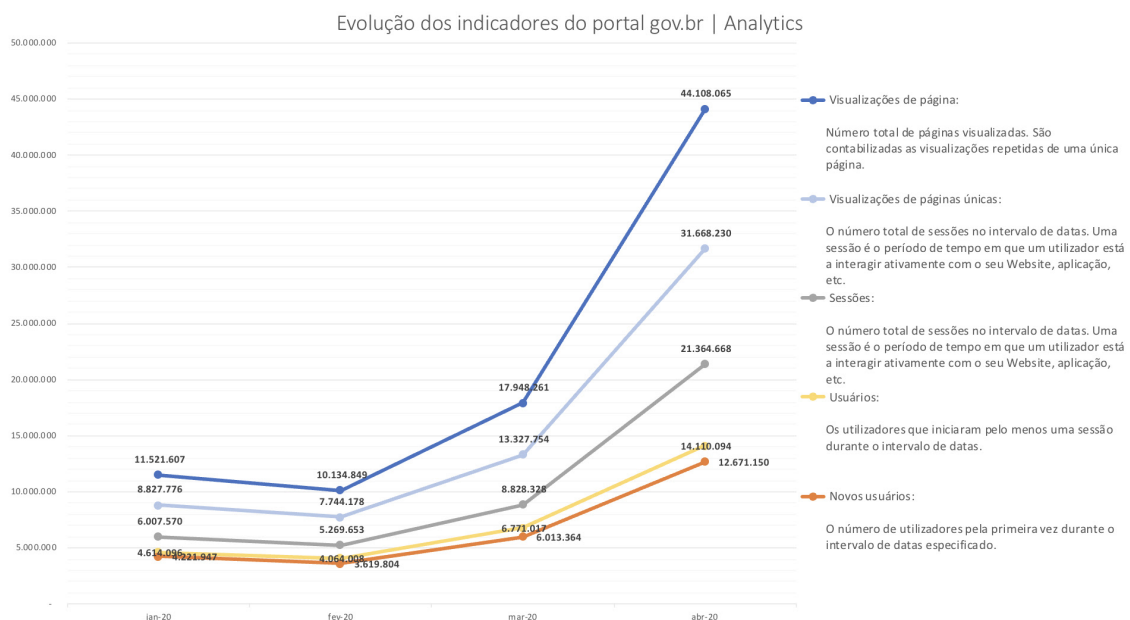
diretamente da evolução do serviço;

- Entender melhor o que os nossos usuários pensam e esperam do serviço, com a indicação do que deve ser melhorado.

Legislação sobre avaliação:

- [Lei 13.460/17](#): obrigatoriedade de avaliação periódica de serviços
- [Decreto 9.094/17](#): uso de ferramenta de pesquisa de satisfação pela Administração Federal

O gov.br cresceu em 2020!



Nas duas linhas azuis acima conseguimos visualizar a quantidade de páginas visitadas no portal gov.br ao longo do ano de 2020. Desde o início da pandemia do coronavírus, as visualizações mais que triplicaram! Os serviços digitais cada vez mais fazendo parte do cotidiano do brasileiro. Agradecemos a parceria de todos os órgãos e entidades no esforço conjunto de transformação digital!

Dicas do gov.br



Para saber como o cidadão procura seu serviço no google, explore a ferramenta gratuita [google trends](#). Lá você consegue comparar termos distintos de busca, o que pode te ajudar a definir que palavras utilizar no título do seu serviço e no campo de palavras-chave.

Quando revisar a descrição de um serviço no [gov.br](#), evite usar palavras difíceis e abstratas! Facilite a vida do seu usuário e foque apenas nas informações essenciais sobre o serviço.

Quer sugerir algum tema para o informativo? Envie sua ideia para editor@servicos.gov.br Será ótimo trazer os assuntos que mais interessam a vocês!

Não custa lembrar: temos uma página com as principais orientações para cadastro e atualização de serviços no [gov.br](#). Se não conhece ainda, acesse: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>
