



Relatório Semanal – Avaliação do EXPRESSO

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão, EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem, EXPRESSO App e EXPRESSO Web

DEZEMBRO 2023

SUMÁRIO

Apresentação	02
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja	05
Pontos de melhoria	07
Pontos de destaque	08
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	09
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão	10
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Pontos de melhoria	14
Pontos de destaque	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	15
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado	15
Serviços mais acessados – EXPRESSO Web logado	16
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados – EXPRESSO Totem	20
Serviços mais acessados – EXPRESSO Totem	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	21
Pontos de melhoria	22
Pontos de destaque	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	24
Serviços avaliados – EXPRESSO App	24
Serviços mais acessados – EXPRESSO App	24
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	25
Pontos de melhoria	26
Pontos de destaque	27
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	27

APRESENTAÇÃO

Um novo modelo de avaliação dos serviços públicos passou a ser prioridade da Administração Pública no Estado de Goiás, fortalecido pela publicação da lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, que criou a nova Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o Programa EXPRESSO.

A Avaliação dos Serviços Públicos, no contexto do Programa EXPRESSO, permite ao usuário avaliar 3 aspectos fundamentais para a prestação de um serviço, são eles: a unidade de atendimento, os atendentes e os serviços que são prestados pelo EXPRESSO.

Os canais de atendimento do EXPRESSO, discriminados no relatório de avaliação são:

Canais presenciais:

- EXPRESSO Loja (VAPT VUPT);
- EXPRESSO Balcão; e
- EXPRESSO Correios.

Canal Digital:

- EXPRESSO Web:
 - Ambiente não logado; e
 - Ambiente logado (serviços digitais).
- EXPRESSO Totem; e
- EXPRESSO App

A nova proposta de avaliação tem como objetivo promover uma constante melhoria nas entregas dos serviços públicos, otimizando a experiência do usuário na utilização dos canais de atendimento, bem como a melhoria no atendimento prestado de forma presencial e digital.

O modelo de avaliação adotado é composto de 3 questões com opção de resposta baseada na metodologia Net Promoter Score (NPS) de satisfação do usuário que compreende um intervalo de 0 a 10. Após a escolha da pontuação em cada uma das 3 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

As avaliações realizadas via EXPRESSO Correios utilizam um dispositivo no qual o usuário avalia o atendimento num intervalo de 0 a 10 conforme metodologia NPS.

A avaliação é realizada por meio da leitura de QR Code disponibilizado nas unidades de atendimento, via terminais de autoatendimento - Totens ou via link nos canais digitais.

As vantagens do Modelo de Avaliação do Expresso são inúmeras, dentre elas destacamos, a simplificação dos processos e os ganhos na transparência, na eficiência e na efetividade.

Os resultado das avaliações são tabulados e tratados pelas áreas responsáveis e encaminhada aos órgãos/entidades responsáveis para análise e possíveis melhorias.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **totens e adesivos contendo QR Code.**

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Bela Vista de Goiás	4.167	35	0,84%	100,00	100,00
2	Bom Jesus de Goiás	3.593	5	0,14%	100,00	100,00
3	Ceres	8.582	189	2,20%	100,00	99,47
4	Goianésia	8.607	7	0,08%	100,00	100,00
5	Itapaci	2.581	41	1,59%	100,00	96,34
6	Itaçu	3.536	565	15,98%	100,00	100,00
7	Jussara	5.767	25	0,43%	100,00	100,00
8	Padre Bernardo	2.271	58	2,55%	100,00	98,28
9	Piracanjuba	3.944	104	2,64%	100,00	98,56
10	Inhumas	5.843	259	4,43%	99,23	98,46
11	Catalão	7.649	66	0,86%	98,48	93,94
12	São Luís de Montes Belos	7.649	63	0,82%	98,41	98,41
13	Itaberaí	4.358	50	1,15%	98,00	99,00
14	Pires do Rio	3.800	487	12,82%	97,54	96,41
15	Rubiataba	6.205	40	0,64%	97,50	96,25
16	Ipameri	3.177	136	4,28%	97,06	96,69
17	São Miguel do Araguaia	2.888	99	3,43%	96,97	96,46
18	Cristalina	4.307	226	5,25%	96,46	96,02
19	Campos Belos	4.483	163	3,64%	96,32	95,71
20	Paraúna	1.850	107	5,78%	96,26	95,33
21	Minaçu	6.678	104	1,56%	96,15	96,15
22	Quirinópolis	5.697	194	3,41%	95,88	95,10
23	Novo Gama	6.744	271	4,02%	95,57	93,91
24	Anicuns	3.729	66	1,77%	95,45	94,70
25	Mineiros	5.001	144	2,88%	94,44	93,40
26	Alvorada do Norte	2.220	30	1,35%	93,33	95,00
27	Hidrolândia	3.665	43	1,17%	93,02	91,86
28	Mozarlândia	2.429	27	1,11%	92,59	96,30
29	Goianira	6.152	80	1,30%	92,50	91,25
30	Jaraguá	11.508	26	0,23%	92,31	92,31
31	Águas Lindas de Goiás	11.812	64	0,54%	92,19	89,06
32	Planaltina	5.040	76	1,51%	92,11	88,16
33	Shopping Bougainville	12.176	239	1,96%	92,05	90,38
34	Cidade de Goiás	4.497	24	0,53%	91,67	95,83
35	Palmeiras de Goiás	7.813	24	0,31%	91,67	91,67
36	Itapuranga - Júnior Bento	8.202	106	1,29%	91,51	91,98
37	Nerópolis	4.113	47	1,14%	91,49	92,55
38	Crixás	3.836	61	1,59%	90,16	90,98

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
39	Goiatuba	2.957	170	5,75%	90,00	91,47
40	Santo Antônio do Descoberto	4.675	55	1,18%	89,09	90,91
41	Portal Shopping	11.784	359	3,05%	88,58	87,33
42	Iporá	6.035	103	1,71%	88,35	87,86
43	Araguaia Shopping	9.394	131	1,39%	87,02	76,34
44	Valparaíso de Goiás	8.047	74	0,92%	86,49	82,43
45	Passeio das Aguas	11.327	233	2,06%	85,41	82,83
46	Trindade - Maysa	7.662	87	1,14%	85,06	82,76
47	Jardim Ingá	5.346	96	1,80%	84,38	84,90
48	Trindade	9.969	105	1,05%	80,95	78,57
49	Alexânia	2.187	10	0,46%	80,00	80,00
50	Buriti Alegre	1.969	10	0,51%	80,00	60,00
51	Senador Canedo	12.346	175	1,42%	80,00	77,43
52	Porangatu	6.719	58	0,86%	79,31	81,03
53	Praça Cívica(Central do Servidor)	12.378	110	0,89%	79,09	75,00
54	Itumbiara	14.575	30	0,21%	76,67	76,67
55	Morrinhos	7.296	32	0,44%	75,00	75,00
56	Anápolis Sul	11.864	59	0,50%	74,58	72,88
57	Posse	5.774	60	1,04%	73,33	69,17
58	Aparecida Shopping	11.478	69	0,60%	71,01	68,84
59	Praça da Bíblia	11.410	169	1,48%	70,41	69,23
60	Campinas	18.248	476	2,61%	69,54	66,07
61	Shopping Cerrado	8.413	45	0,53%	68,89	74,44
62	Mangalô	14.388	96	0,67%	67,71	66,15
63	Formosa	8.970	65	0,72%	64,62	60,77
64	Shopping Cidade Jardim	18.598	413	2,22%	62,95	59,81
65	Luziânia	9.602	43	0,45%	60,47	50,00
66	Rio Verde	24.448	87	0,36%	59,77	60,92
67	Jataí	9.293	119	1,28%	54,62	42,86
68	Garavelo	19.941	149	0,75%	54,36	50,34
69	Anápolis	19.439	74	0,38%	50,00	40,54
70	Pirenópolis	4.591	4	0,09%	50,00	50,00
71	Caldas Novas	5.051	24	0,48%	33,33	39,58
72	Lozandes	9.351	118	1,26%	33,05	36,86
73	Buena Vista	8.572	84	0,98%	30,95	29,76
74	Admar Otto(Buriti Shopping)	20.930	241	1,15%	29,88	29,67
75	Santa Helena de Goiás	2.860	10	0,35%	-20,00	-10,00
76	Rialma	-	-	-	-	-
Total Geral		584.456	8.594	1,47%	83,31	81,74

*** Unidades em reforma**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **8.594**

Número de avaliações sobre os serviços: **2.905**

Referência: **01 a 31/12/2023**

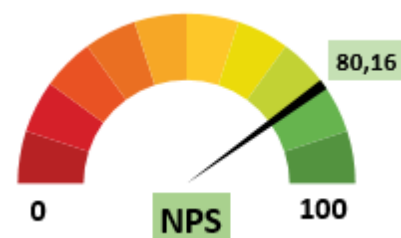
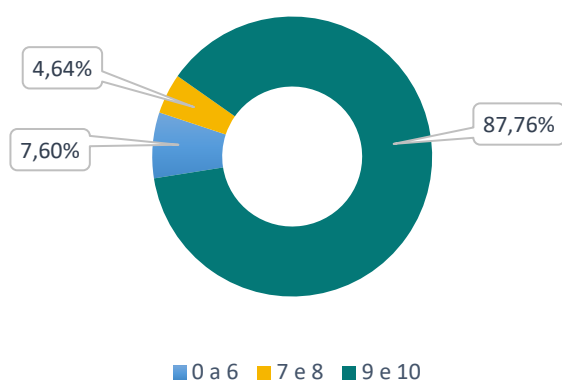
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

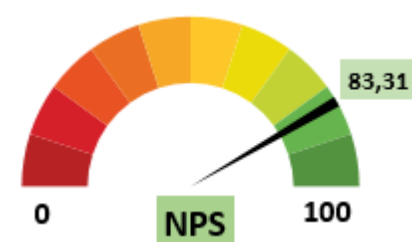
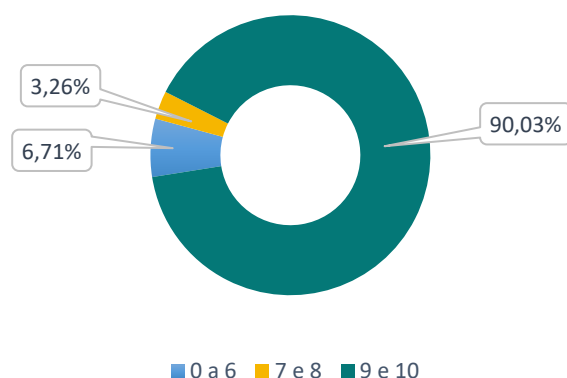
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt vupt (infraestrutura)



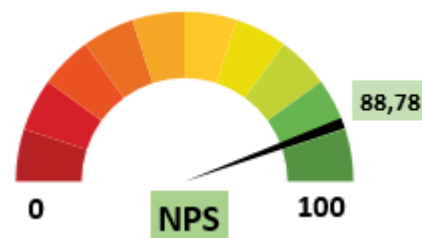
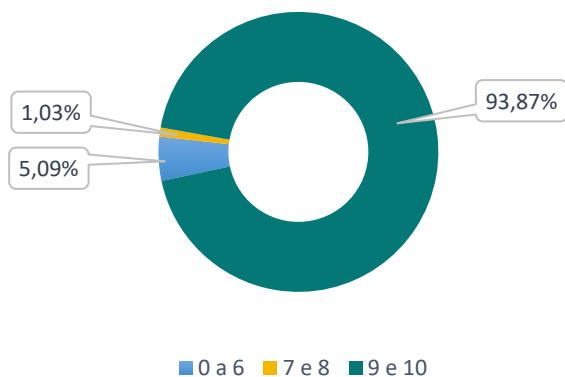
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



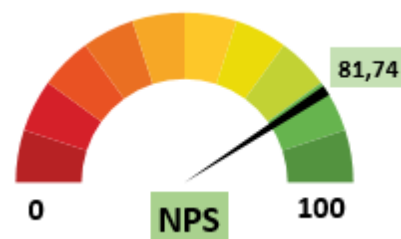
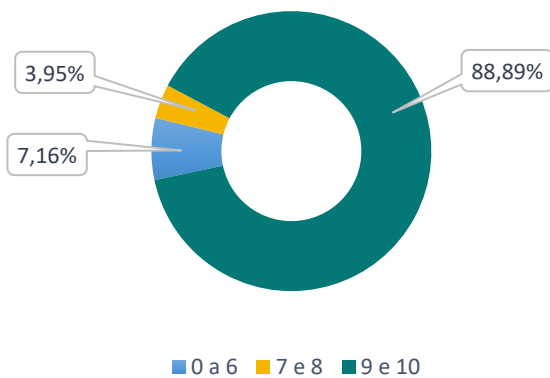
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

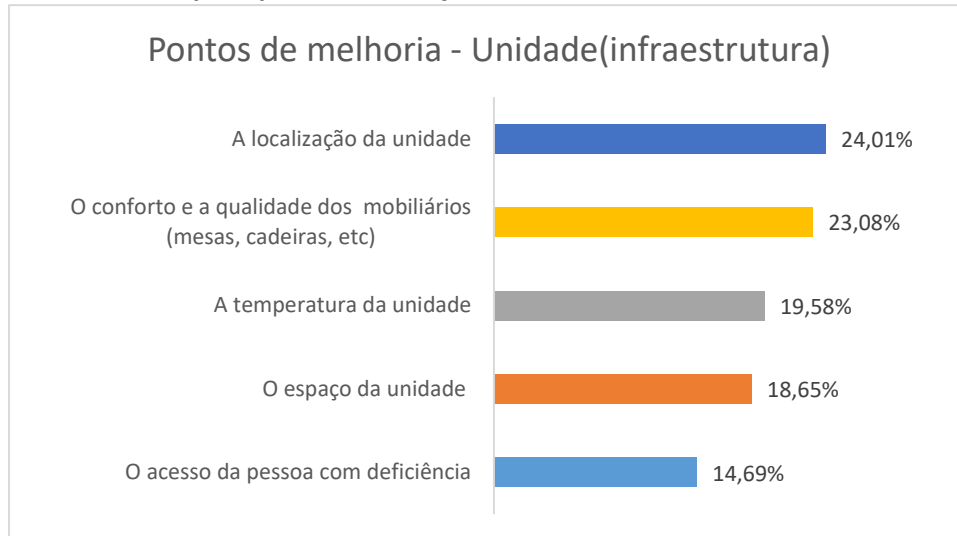


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

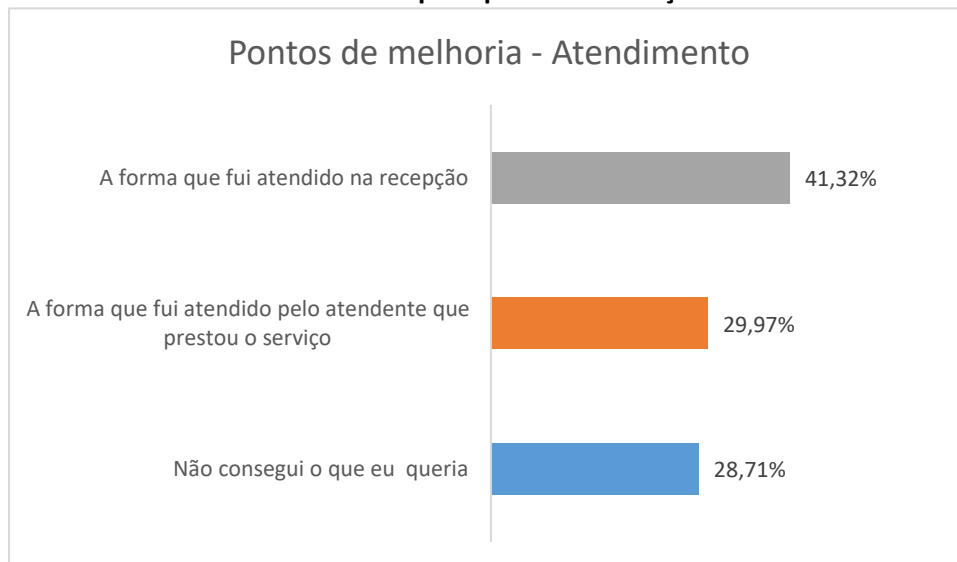
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as notas de 0 a 6 para cada item avaliado.

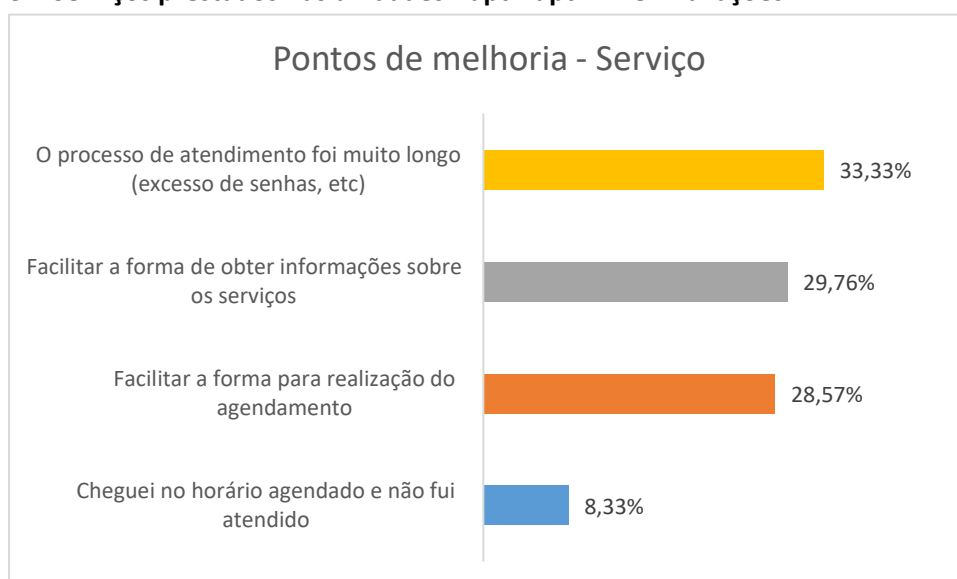
1 – Unidade Vapt Vupt – 653 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 577 Avaliações



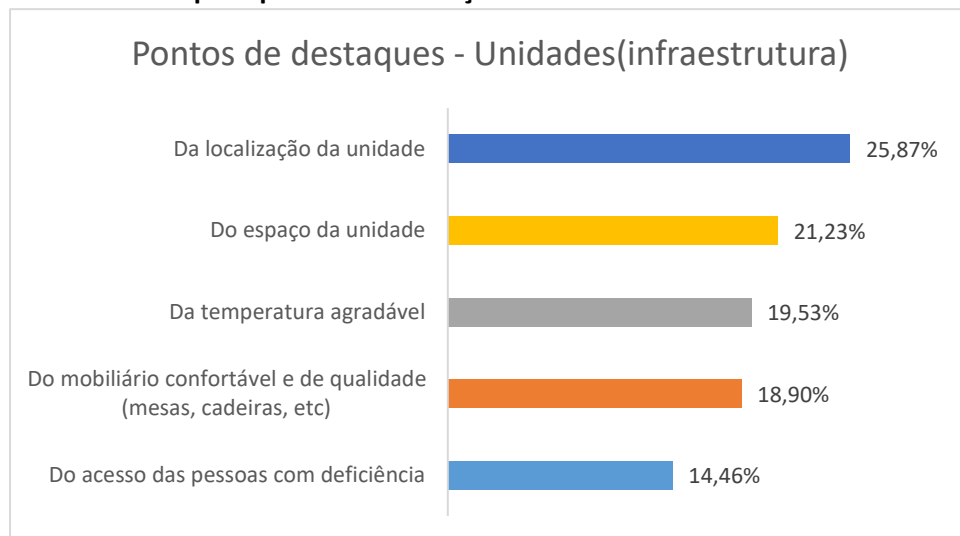
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 148 Avaliações



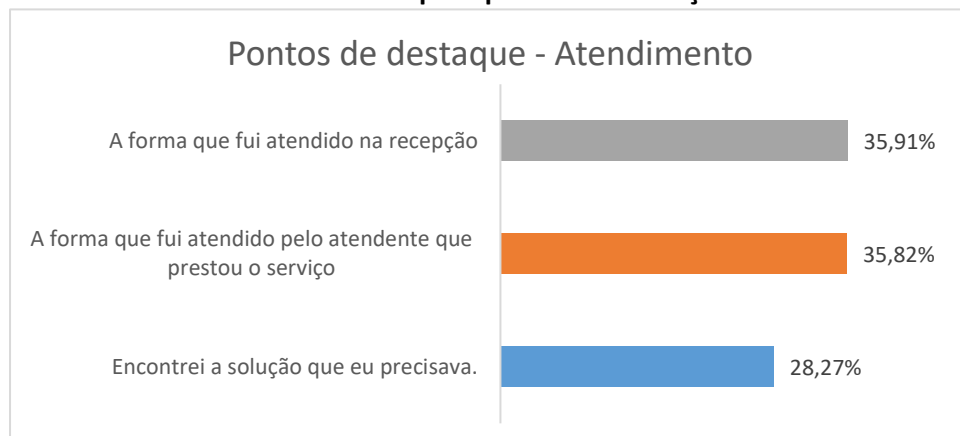
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 9 a 10** para cada item avaliado.

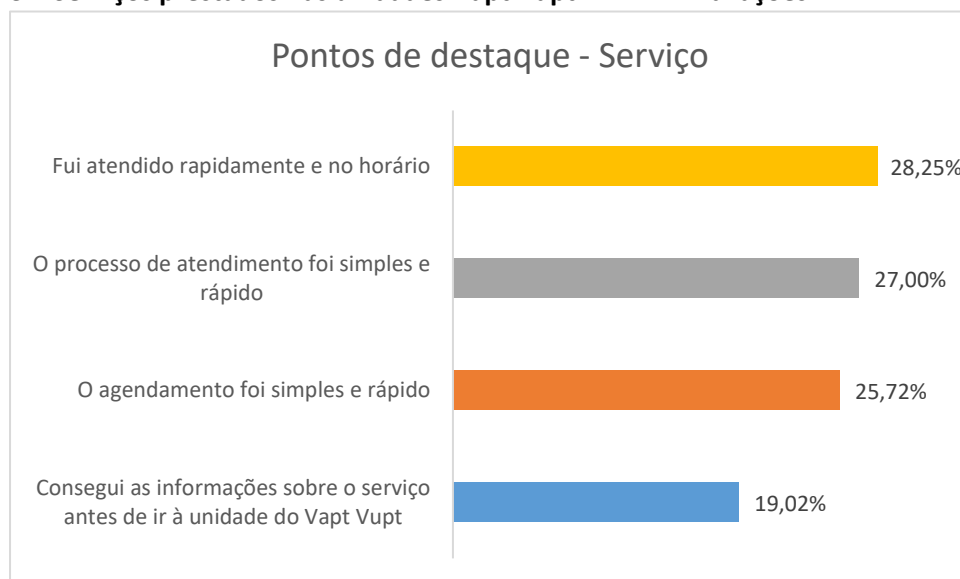
1 – Unidade Vapt Vupt – 7.542 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 7.737 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 2.727 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **Adesivos e panfletos contendo QR Code.**

EXPRESSO Balcão						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Adelândia	13	2	15,38%	100,00	75,00
2	Bonópolis	6	6	100,00%	100,00	100,00
3	Cachoeira Alta	16	11	68,75%	100,00	100,00
4	Cristianópolis	22	2	9,09%	100,00	75,00
5	Formoso	38	4	10,53%	100,00	100,00
6	Mundo Novo	7	6	85,71%	100,00	100,00
7	Niquelândia	71	20	28,17%	100,00	100,00
8	Palminópolis	17	3	17,65%	100,00	100,00
9	Rio Quente	102	4	3,92%	100,00	100,00
10	Santa Isabel	16	1	6,25%	100,00	100,00
11	São Patrício	6	5	83,33%	100,00	100,00
12	Abadiânia	10	0	0,00%	0,00	0,00
13	Carmo do Rio Verde	3	0	0,00%	0,00	0,00
14	Indiara	10	0	0,00%	0,00	0,00
15	Montividiu	39	0	0,00%	0,00	0,00
16	Divinópolis	-	-	-	-	-
17	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
18	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
19	Goianápolis	-	-	-	-	-
20	Joviânia*	-	-	-	-	-
21	Matrinchã	-	-	-	-	-
22	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
23	Nova América	-	-	-	-	-
24	Nova Crixás	-	-	-	-	-
25	Porteirão	-	-	-	-	-
26	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
27	São Domingos	-	-	-	-	-
28	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
29	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
30	Silvânia	-	-	-	-	-
31	Varjão	-	-	-	-	-
32	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		376	64	17,02%	100,00	98,44

*** Unidades fechadas**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **64**

Número de avaliações sobre os serviços: **05**

Referência: **01 a 31/12/2023**

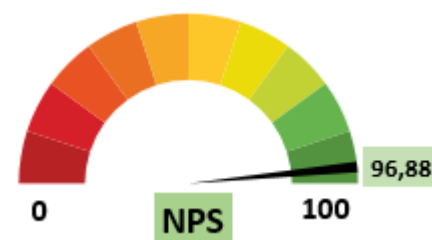
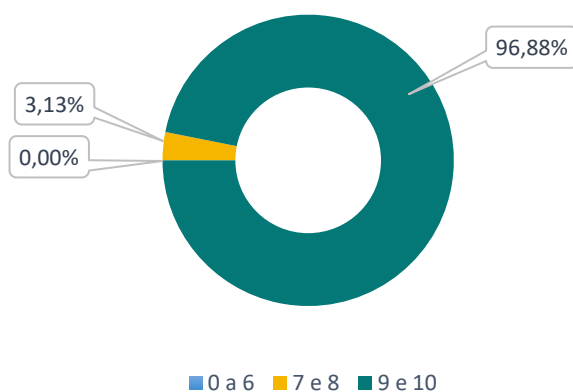
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

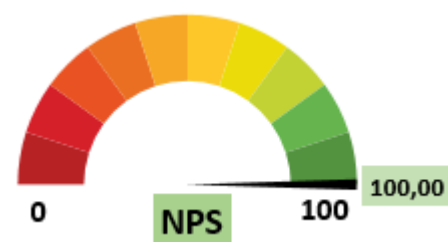
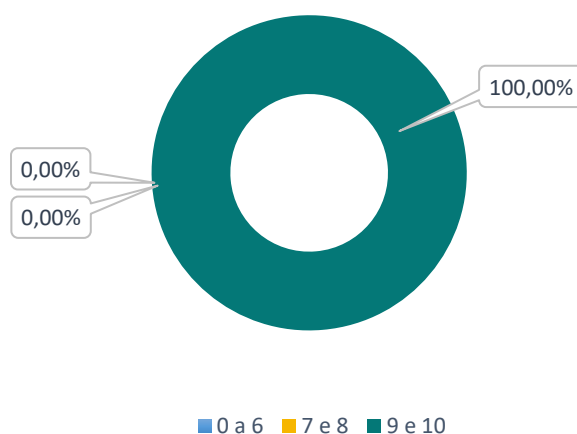
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



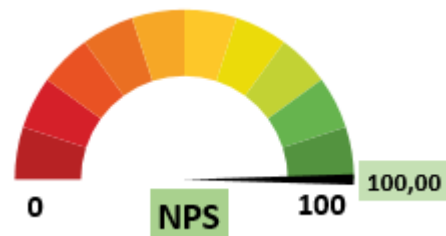
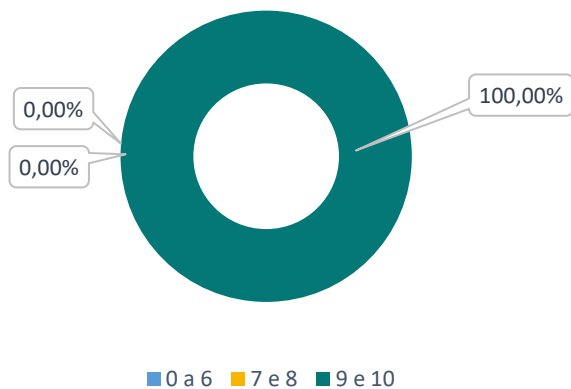
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



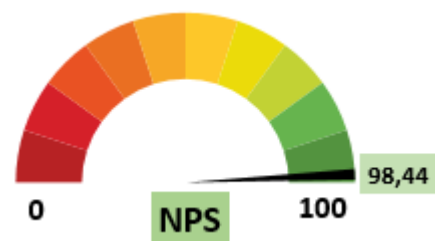
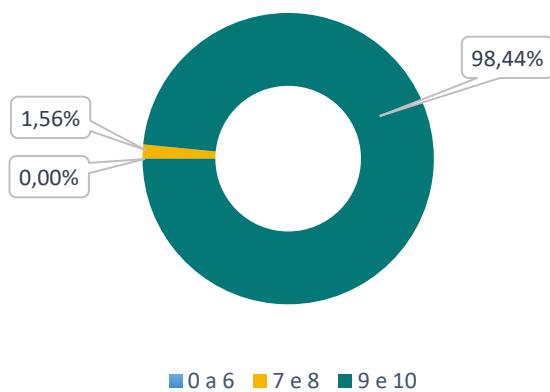
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) - N° de Detratores (notas 0 a 6).

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*



* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

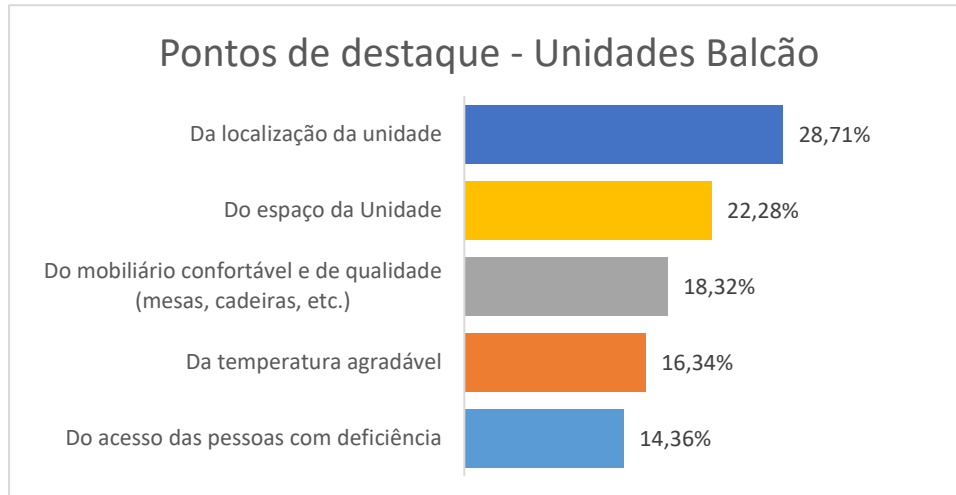
PONTOS DE MELHORIA

Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

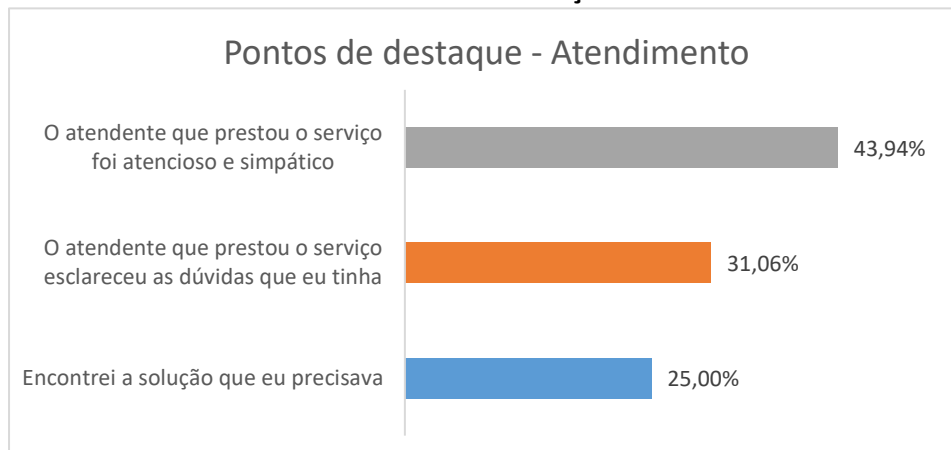
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

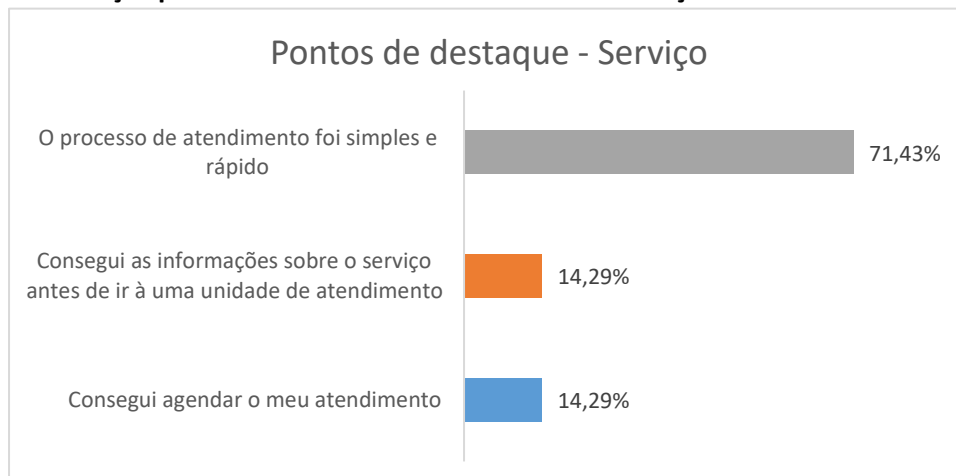
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 62 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 64 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 05 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado na tela inicial do Portal EXPRESSO.**

Número de avaliações recebidas: **263**

Número de acesso ao Portal Web: **2.759.533**

% de avaliações/número de acessos: **0,01%**

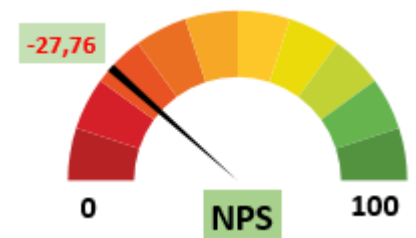
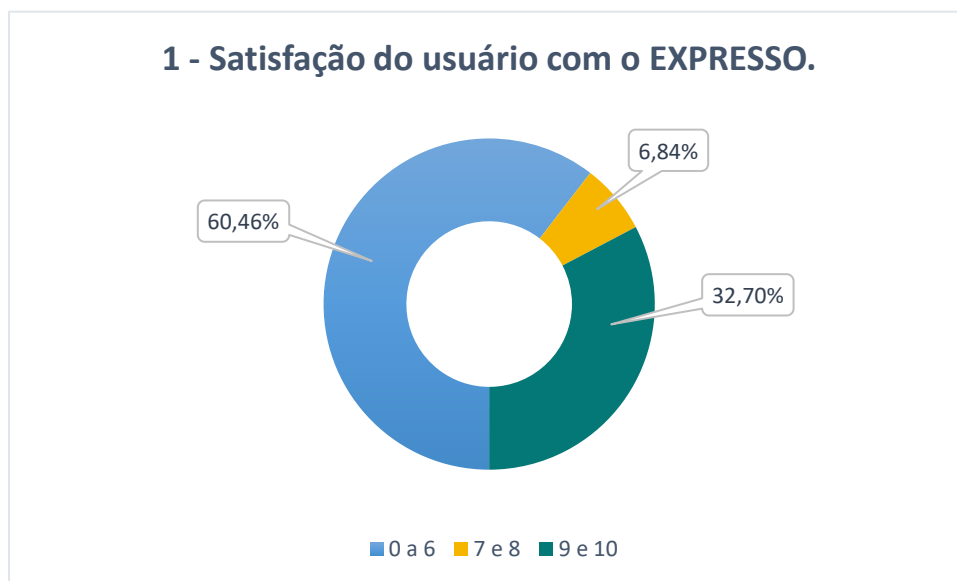
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

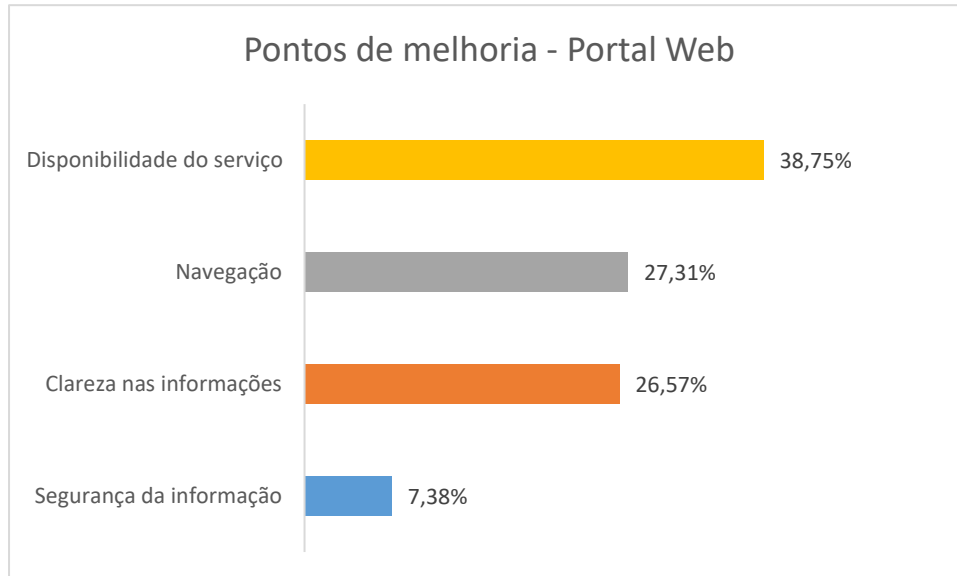


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 A 6** para cada item avaliado.

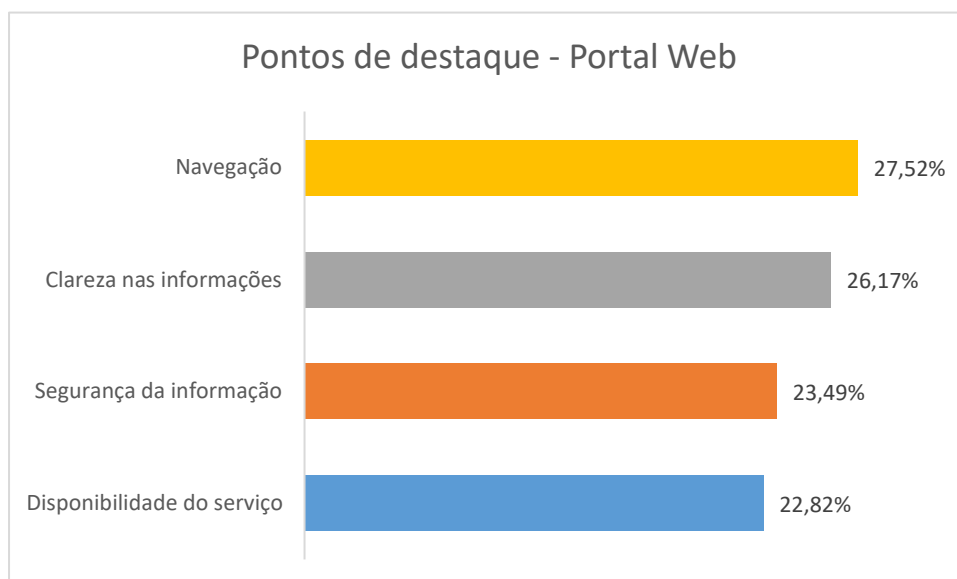
Pontos de melhoria - Portal Web – 159 Avaliações



PONTOS DE DESTAQUE

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

Pontos de destaque - Portal Web – 86 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado no ambiente logado (GOV.BR) do EXPRESSO WEB.**

Número de avaliações recebidas: **2.201**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.458.282**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,15%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	815
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	540
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	419
4	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	104
5	Consultar CNH	101
6	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	58
7	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	38
8	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	31
9	Validar Antecedente Criminal	11
10	Consultar RENACH	08
11	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	06
12	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	06
13	Consultar Débitos Tributários por CPF	05
14	Consultar Processo Detran (Protocolo)	05
15	Delegacia Virtual	05
16	Fazer curso de reciclagem	05
17	Indicar real condutor (transferir pontuação)	05
18	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	04
19	Solicitar 2ª Via da CNH	04
20	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	03
21	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	03
22	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	02
23	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	02
24	Obter declaração de não-vínculo com a Administração Direta	02
25	Obter Licença de Pesca	02
26	Solicitar Declaração de Matrícula	02
27	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	01
28	Alterar Padrão de Acomodação	01
29	Baixar CRLV Eletrônico	01
30	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	01
31	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
32	Consultar veículos apreendidos e recuperados	01
33	Emitir boletos do Ipasgo	01

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
34	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	01
35	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	01
36	Obter RG Nacional	01
37	Obter Validação da Licença de Pesca	01
38	Participar do processo seletivo do Programa CNH Social	01
39	Receber Honorários Dativos	01
40	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo	01
41	Solicitar Boletim Escolar da Rede Esta	01
TOTAL		2.201

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
01	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	656.290
02	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	255.459
03	Delegacia Virtual	89.065
04	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	70.873
05	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo	70.689
06	Consultar CNH	58.900
07	Solicitar renovação de processo para Medicamentos de Alto Custo	42.340
08	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	29.603
09	Consultar RENACH	22.230
10	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	20.466
TOTAL		1.315.915

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

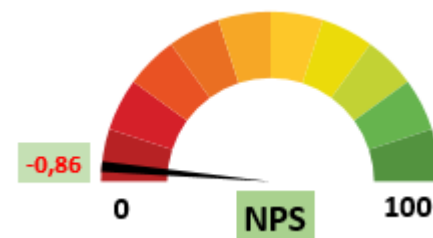
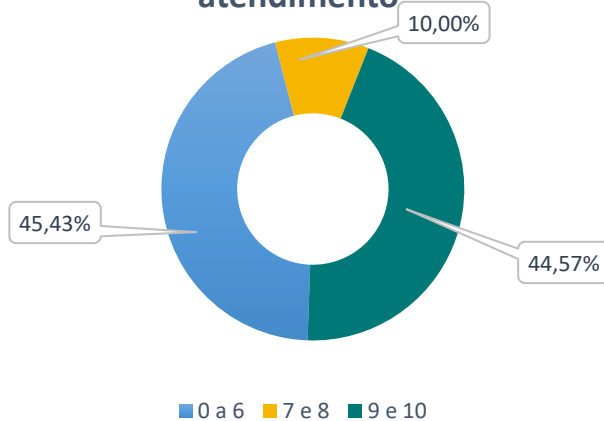
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

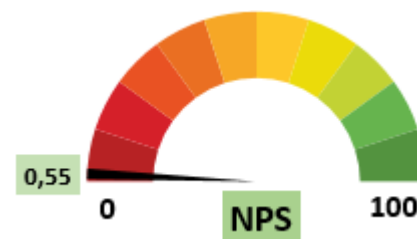
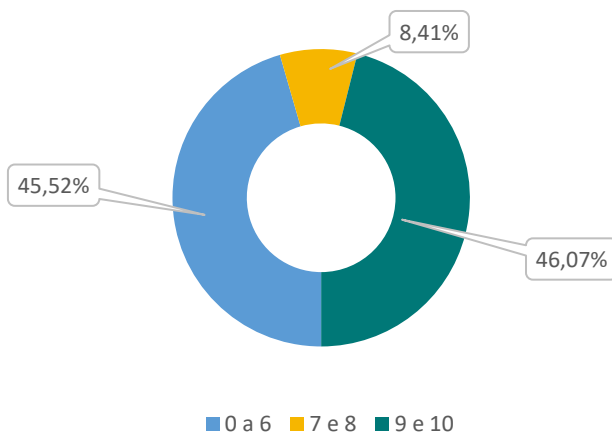
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

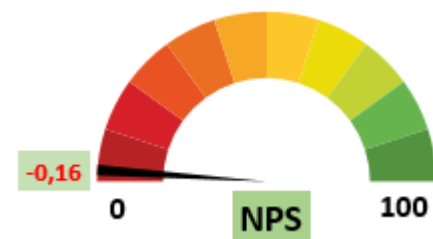
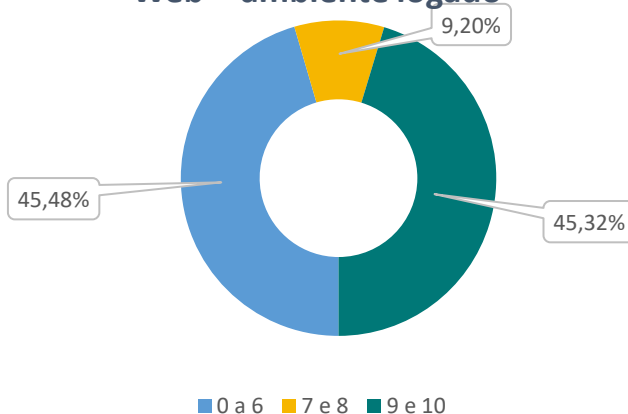
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web - ambiente logado

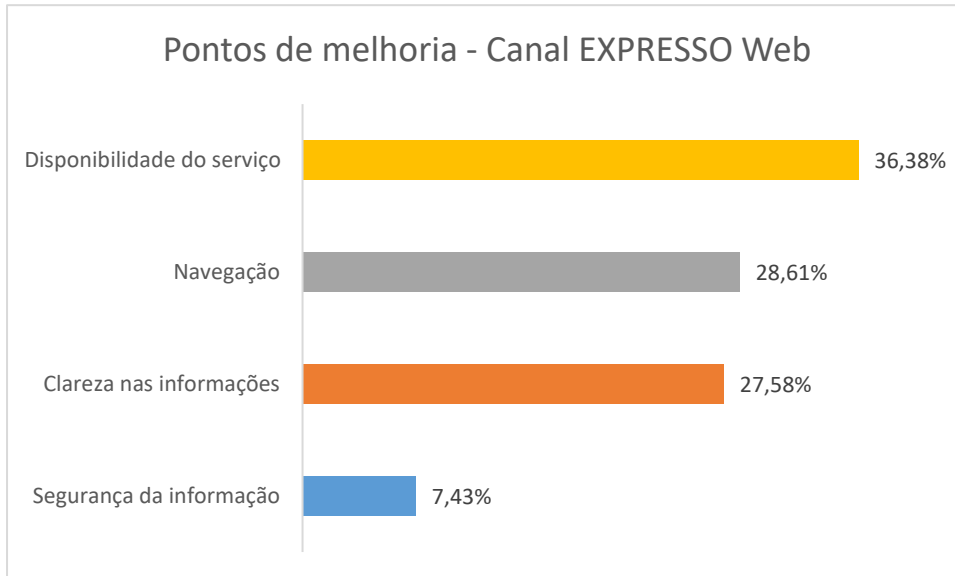


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

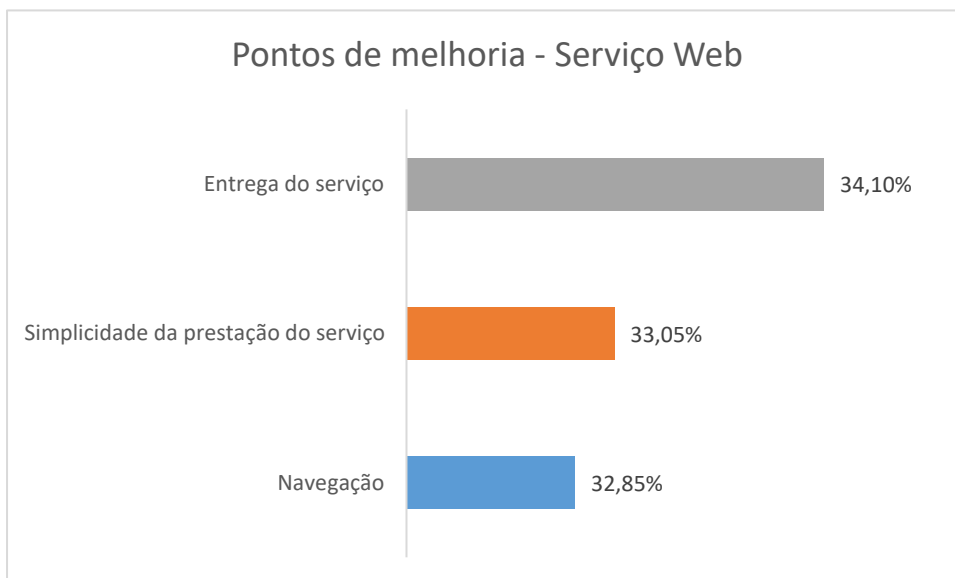
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 1.000 Avaliações



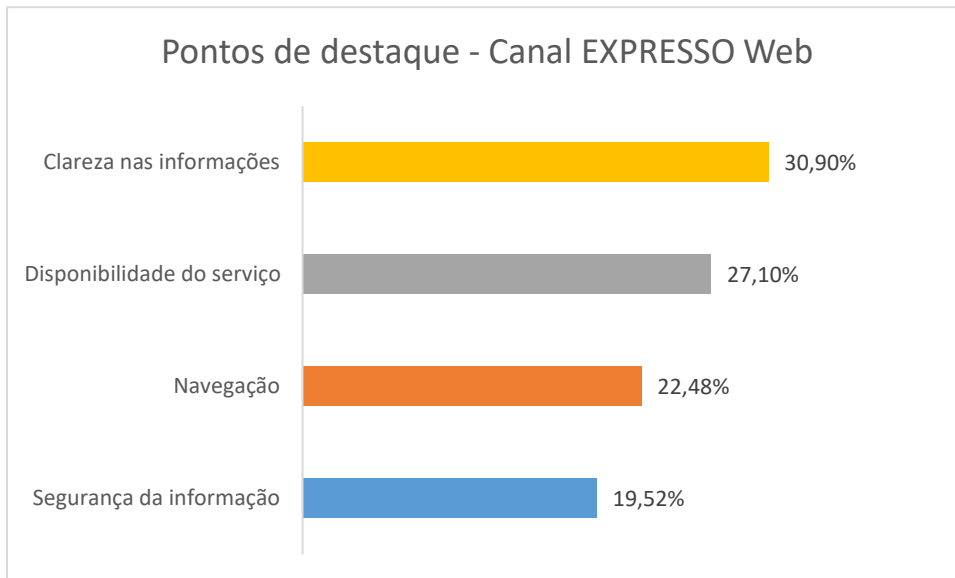
2 – Serviço prestado Web – 1.002 Avaliações



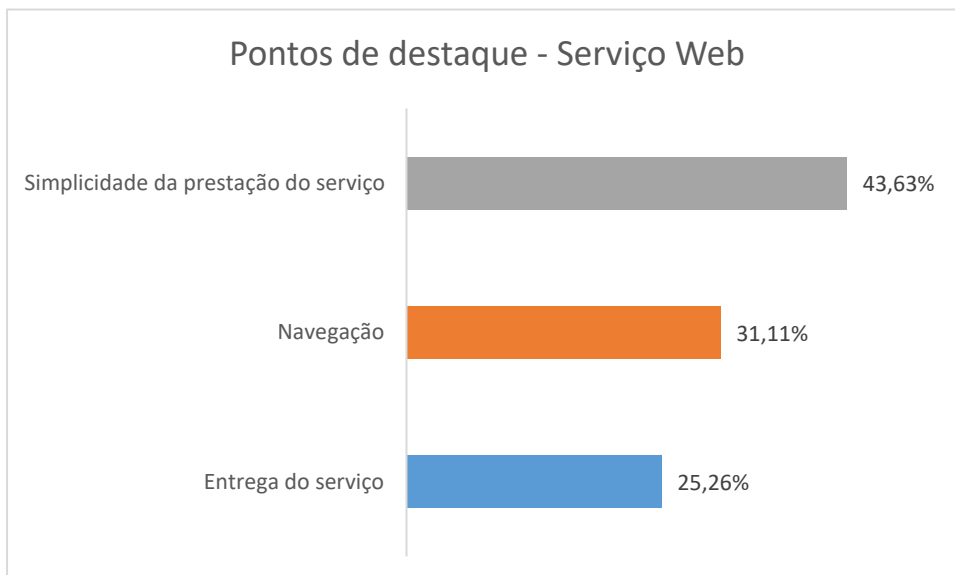
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 981 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.014 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Totens de autoatendimento.**

Número de avaliações recebidas: **90**

Número de serviços realizados nos totens: **57.724**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,16%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	90
TOTAL		90

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	57.331
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	113
3	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	104
Total Geral		57.548

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

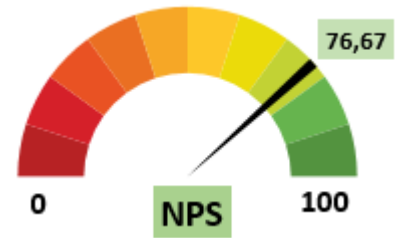
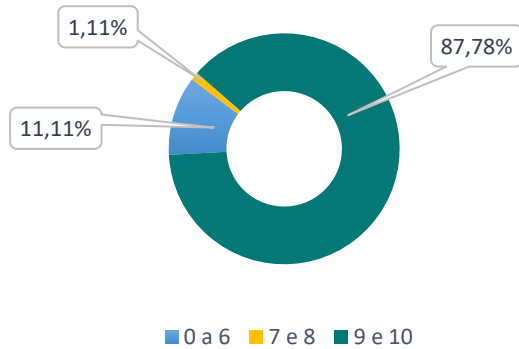
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

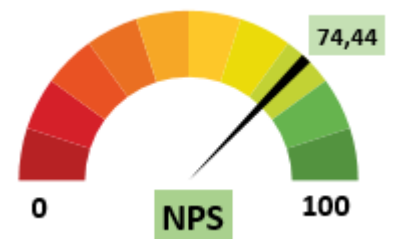
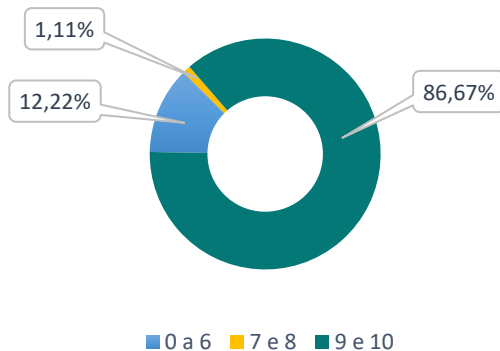
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

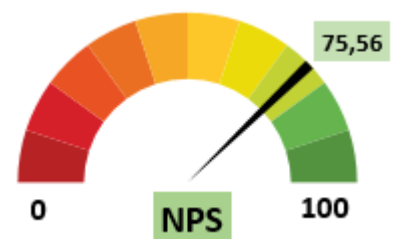
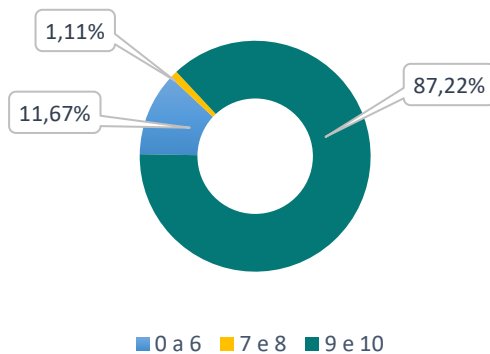
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

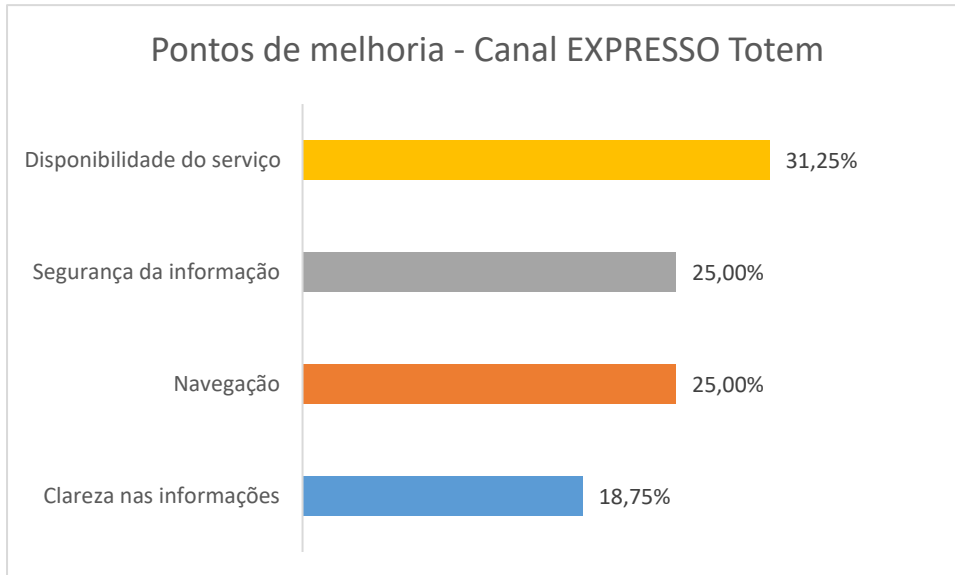


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

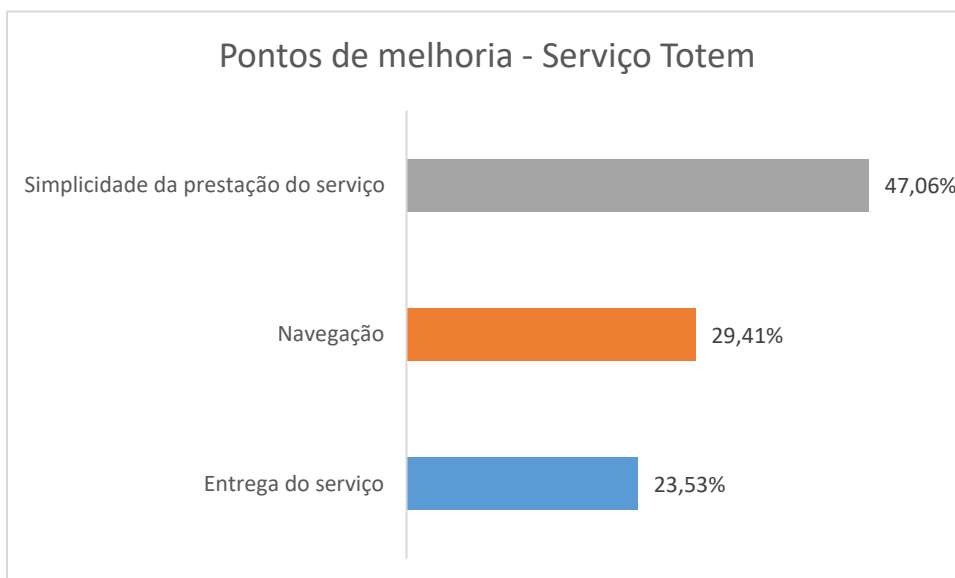
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 10 Avaliação



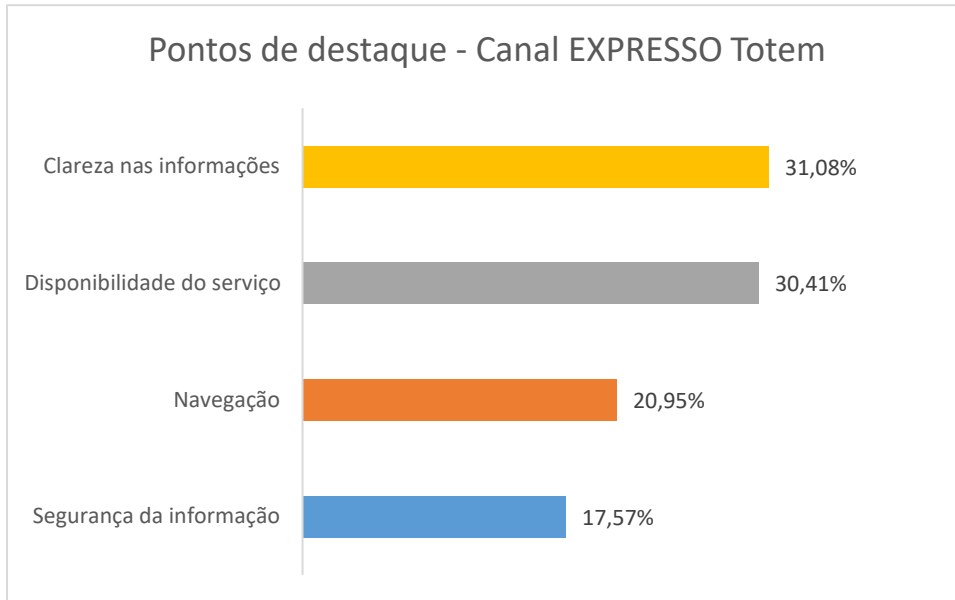
2 – Serviço prestado nos Totens – 11 Avaliação



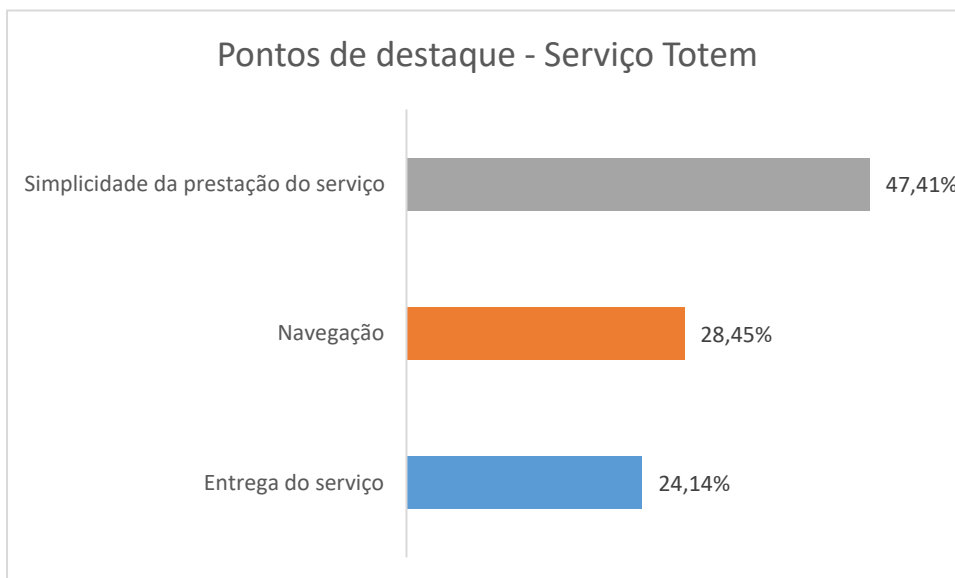
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 79 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 78 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo móvel.**

Número de serviços realizados: **6.212**

Número de avaliações recebidas: **41**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,66%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	12
2	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	03
3	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	01
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	01
5	Solicitar renovação de processo para Medicamentos de Alto Custo	01
6	Sem nome do serviço*	23
TOTAL		41

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	1.841
2	Realizar manifestação de ouvidoria	1.099
3	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	672
Total Geral		3.612

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

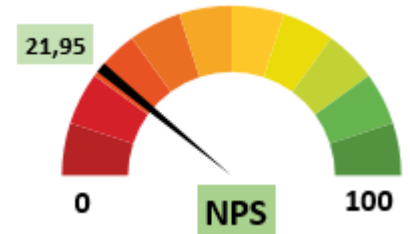
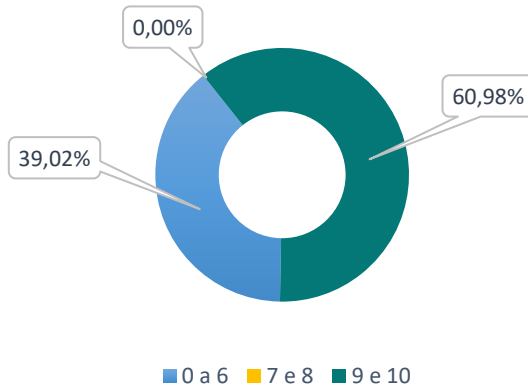
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

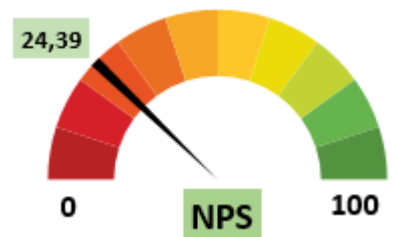
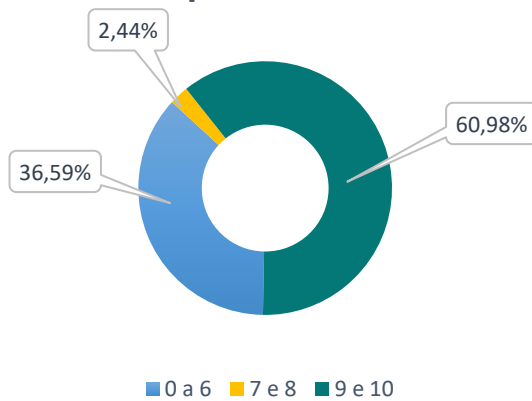
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

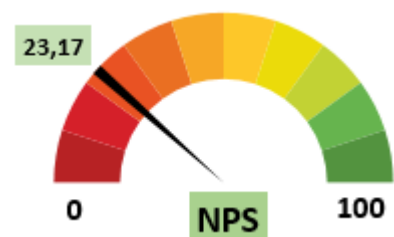
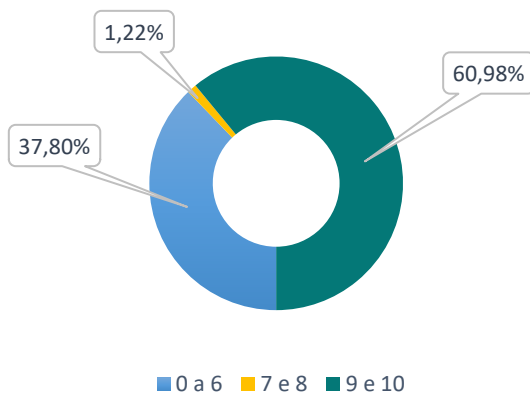
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

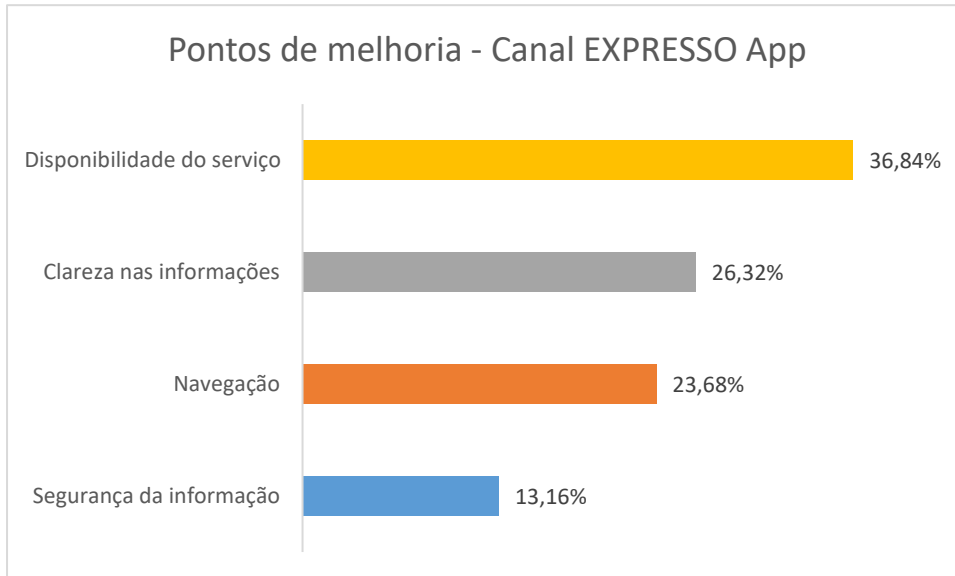


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

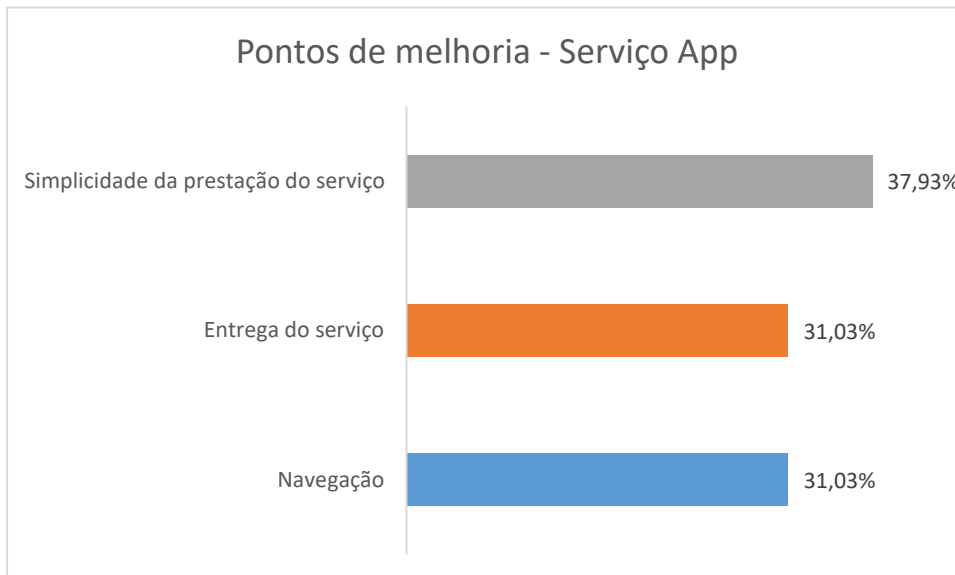
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 16 Avaliações



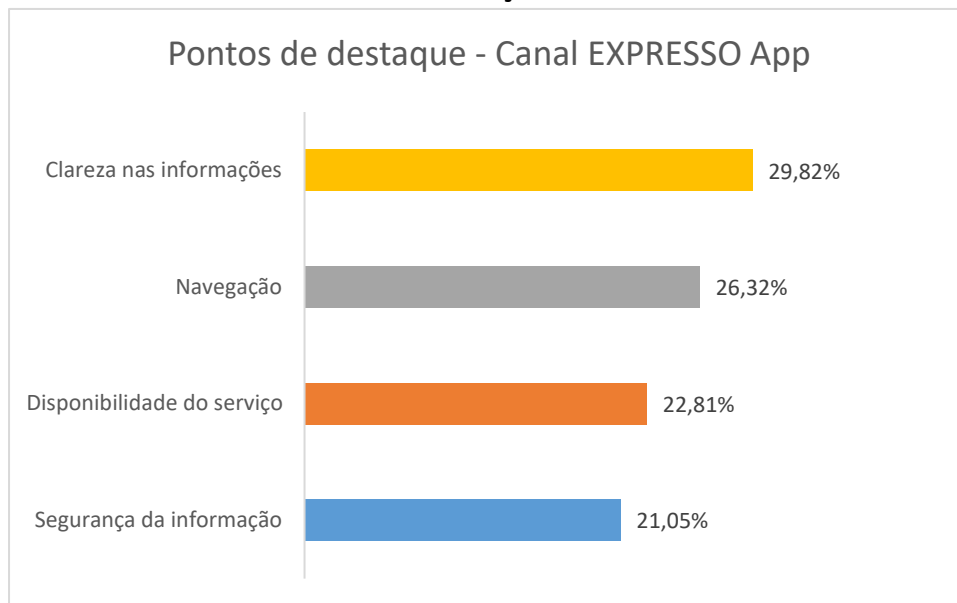
2 – Serviço prestado via App – 15 Avaliações



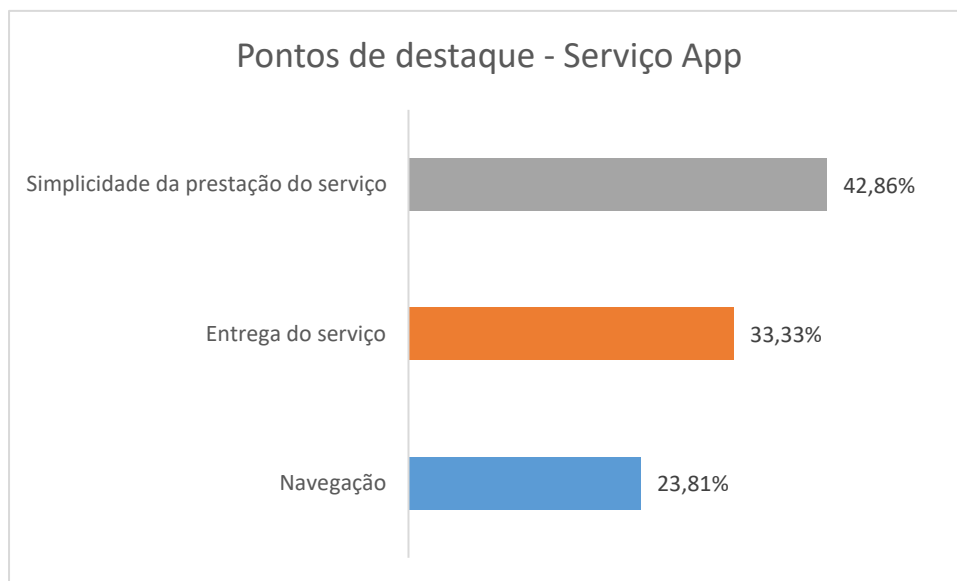
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 25 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 25 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo de hardware externo.**

Durante o período analisado, tivemos apenas 2 serviços do EXPRESSO Correios sendo consumidos pelo cidadão, sendo eles: 01-Emitir boletos do Ipasgo e 02-Obter atestado de antecedentes criminais online, e os mesmos não foram avaliados.