



## Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

EXPRESSO Loja, EXPRESSO Balcão, EXPRESSO Correios,  
EXPRESSO Totem, EXPRESSO Web e EXPRESSO App

## SUMÁRIO

Apresentação .....	02
<b>Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja</b> .....	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja .....	05
Pontos de melhoria .....	07
Pontos de destaque .....	08
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão</b> .....	09
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão .....	10
Pontos de melhoria .....	12
Pontos de destaque .....	13
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado) .....	14
Pontos de melhoria .....	15
Pontos de destaque .....	15
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)</b> .....	16
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado .....	16
Serviços mais acessados – EXPRESSO Web logado .....	17
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços .....	18
Pontos de melhoria .....	19
Pontos de destaque .....	20
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem</b> .....	21
Serviços avaliados – EXPRESSO Totem .....	21
Serviços mais acessados – EXPRESSO Totem .....	21
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem .....	22
Pontos de melhoria .....	23
Pontos de destaque .....	24
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO App</b> .....	25
Serviços avaliados – EXPRESSO App .....	25
Serviços mais acessados – EXPRESSO App .....	25
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App .....	26
Pontos de melhoria .....	27
Pontos de destaque .....	28
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios</b> .....	29
Serviços avaliados – EXPRESSO Correios .....	29
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios .....	29

## 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 resultados 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: 01/02/2024 a 29/02/2024

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	Anicuns	4.028	70	1,74%	100,00	100,00
2	Bom Jesus de Goiás	3.503	7	0,20%	100,00	92,86
3	Campos Belos	5.432	221	4,07%	100,00	100,00
4	Cidade de Goiás	4.559	116	2,54%	100,00	98,71
5	Itapaci	3.394	116	3,42%	100,00	98,28
6	Itapuranga - Júnior Bento	8.623	88	1,02%	100,00	99,43
7	Itauçu	3.755	420	11,19%	100,00	100,00
8	Mozarlândia	2.544	14	0,55%	100,00	96,43
9	Nerópolis	4.378	23	0,53%	100,00	91,30
10	Padre Bernardo	2.714	121	4,46%	100,00	99,59
11	Palmeiras de Goiás	7.325	11	0,15%	100,00	100,00
12	Pirenópolis	3.565	1	0,03%	100,00	100,00
13	Rubiataba	5.896	50	0,85%	100,00	97,00
14	Alvorada do Norte	2.798	161	5,75%	99,38	98,45
15	Cristalina	4.300	322	7,49%	99,38	98,60
16	Itaberaí	4.303	118	2,74%	99,15	97,03
17	Paraúna	2.010	92	4,58%	98,91	98,37
18	Buriti Alegre	2.310	129	5,58%	98,45	99,22
19	Ipameri	3.160	104	3,29%	98,08	98,08
20	Ceres	7.531	205	2,72%	98,05	98,29
21	Goianira	6.962	58	0,83%	96,55	94,83
22	Piracanjuba	4.301	107	2,49%	96,26	98,13
23	Goiatuba	4.179	100	2,39%	95,00	96,00
24	Crixás	3.849	247	6,42%	94,74	94,53
25	Portal Shopping	12.067	448	3,71%	94,64	92,52
26	Catalão	7.915	180	2,27%	93,89	90,83
27	Alexânia	1.687	28	1,66%	92,86	92,86
28	Shopping Bougainville	15.096	175	1,16%	92,00	90,29
29	São Miguel do Araguaia	2.819	62	2,20%	91,94	92,74
30	Pires do Rio	4.908	24	0,49%	91,67	95,83
31	Hidrolândia	4.486	110	2,45%	90,91	92,27
32	Passeio das Águas	11.346	227	2,00%	90,31	88,33
33	Mineiros	5.057	38	0,75%	89,47	86,84
34	Minaçu	6.042	18	0,30%	88,89	88,89
35	Anápolis Sul	11.868	49	0,41%	87,76	84,69
36	Águas Lindas de Goiás	13.723	48	0,35%	87,50	87,50
37	Quirinópolis	6.527	155	2,37%	87,10	86,45
38	Novo Gama	7.769	99	1,27%	86,87	82,32

## 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	Planaltina	5.081	99	1,95%	85,86	86,87
40	Posse	5.816	54	0,93%	85,19	84,26
41	Senador Canedo	13.555	113	0,83%	84,96	80,53
42	Goianésia	7.814	13	0,17%	84,62	88,46
43	Jaraguá	11.081	13	0,12%	84,62	84,62
44	Jardim Ingá	5.671	38	0,67%	84,21	84,21
45	São Luís de Montes Belos	7.064	12	0,17%	83,33	83,33
46	Shopping Cerrado	9.452	188	1,99%	82,45	81,12
47	Jussara	5.446	11	0,20%	81,82	81,82
48	Itumbiara	13.515	20	0,15%	80,00	72,50
49	Inhumas	6.458	22	0,34%	77,27	79,55
50	Iporá	6.595	25	0,38%	76,00	82,00
51	Araguaia Shopping	13.310	98	0,74%	74,49	68,88
52	Santo Antônio do Descoberto	4.922	90	1,83%	73,33	71,11
53	Bela Vista de Goiás	4.445	11	0,25%	72,73	77,27
54	Morrinhos	7.197	13	0,18%	69,23	65,38
55	Santa Helena de Goiás	3.606	6	0,17%	66,67	50,00
56	Shopping Cidade Jardim	18.325	515	2,81%	65,44	60,49
57	Campinas	19.663	340	1,73%	64,71	61,91
58	Trindade - Maysa	7.945	104	1,31%	64,42	70,19
59	Rio Verde	21.120	81	0,38%	64,20	66,67
60	Valparaíso de Goiás	8.774	82	0,93%	63,41	63,41
61	Lozandes	9.845	108	1,10%	62,04	59,72
62	Praça Cívica(Central do Servidor)	9.795	80	0,82%	61,25	57,50
63	Aparecida Shopping	14.229	45	0,32%	60,00	57,78
64	Trindade	10.945	50	0,46%	56,00	57,00
65	Caldas Novas	6.066	33	0,54%	54,55	53,03
66	Praça da Bíblia	13.767	122	0,89%	54,10	45,90
67	Porangatu	7.535	33	0,44%	51,52	54,55
68	Mangalô	13.665	133	0,97%	47,37	49,25
69	Jataí	9.328	156	1,67%	44,23	39,74
70	Formosa	9.291	43	0,46%	44,19	24,42
71	Garavelo	20.717	297	1,43%	39,39	34,85
72	Buena Vista	10.345	69	0,67%	39,13	38,41
73	Admar Otto (Buriti Shopping)	23.662	200	0,85%	30,50	23,75
74	Luziânia	9.407	26	0,28%	26,92	26,92
75	Anápolis	24.927	160	0,64%	17,50	17,50
76	Rialma	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>617.108</b>	<b>8.065</b>	<b>1,31%</b>	<b>79,88</b>	<b>78,16</b>

**\* 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\*: **8.065**

Número de avaliações sobre os serviços: **2.581**

Referência: **01 a 29/02/2024**

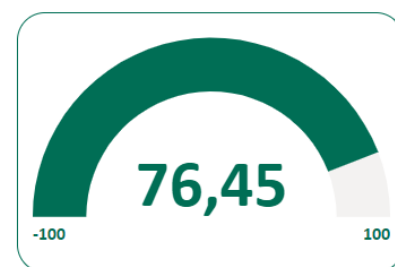
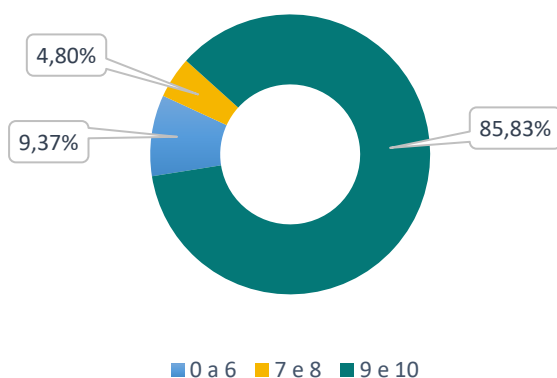
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

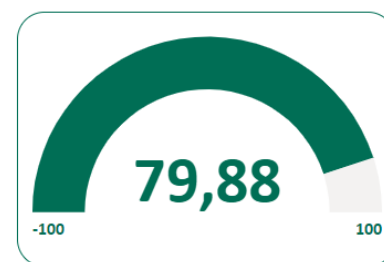
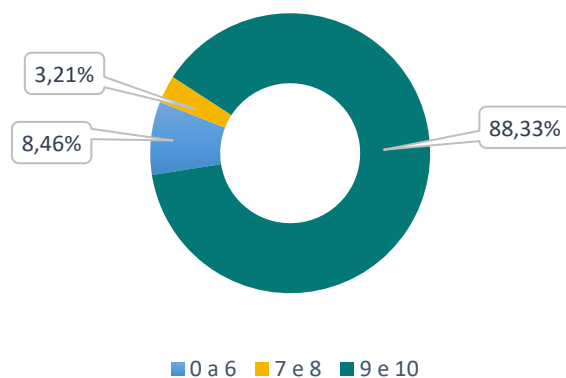
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



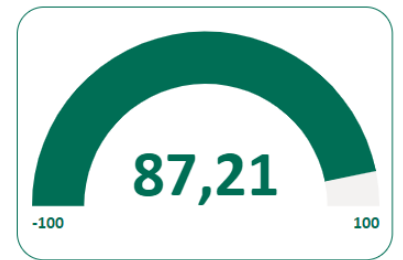
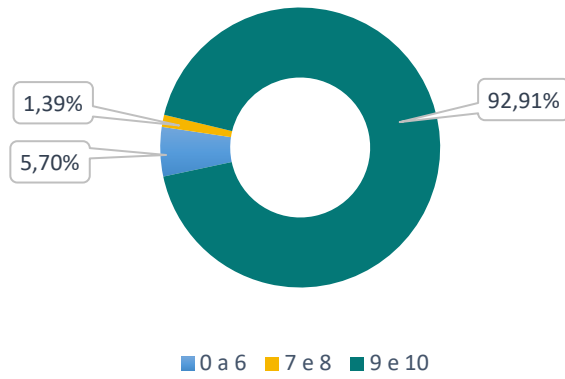
#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



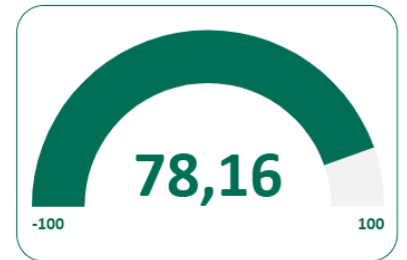
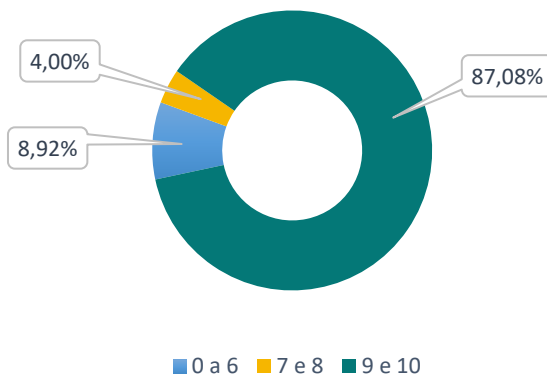
\* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

\*\*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\*

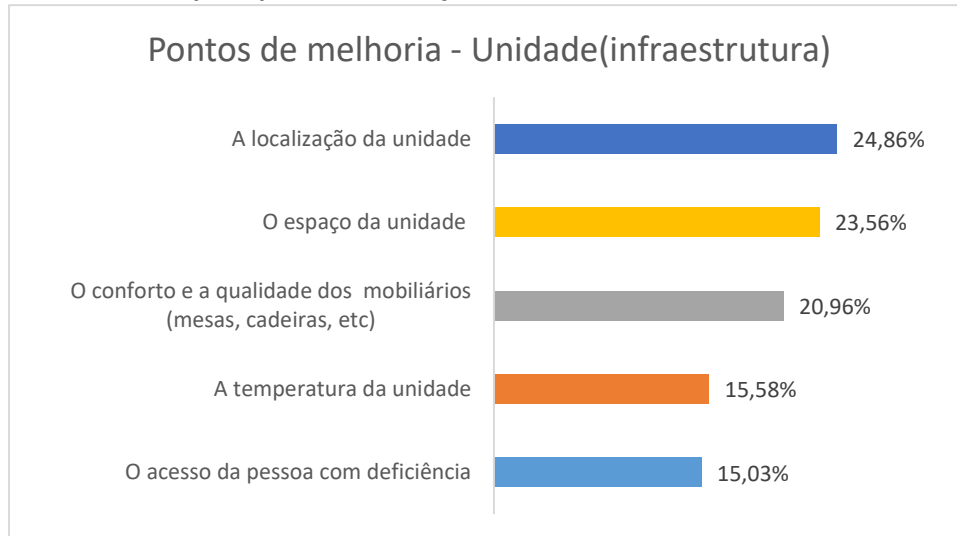


\*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

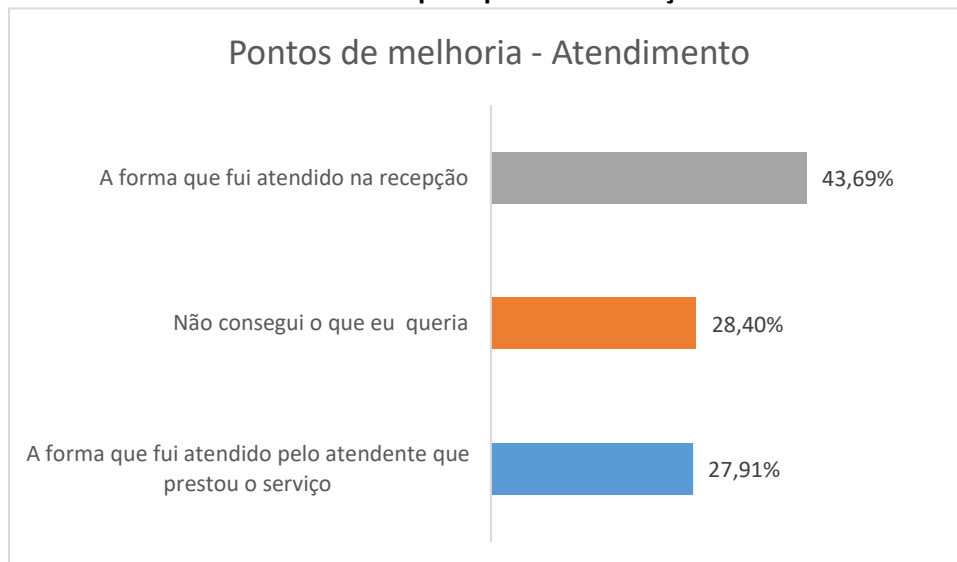
## PONTOS DE MELHORIA

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

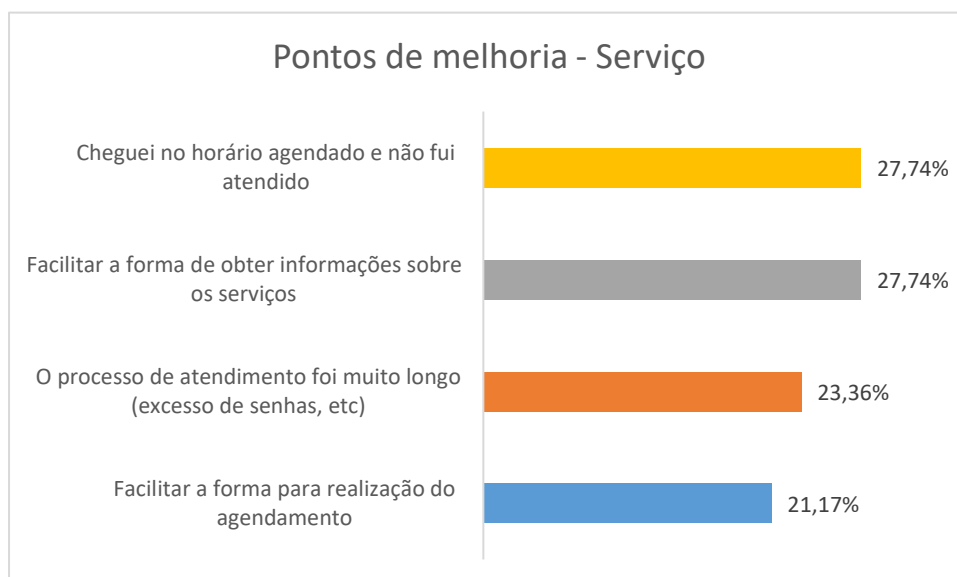
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 756 Avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 682 Avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 147 Avaliações

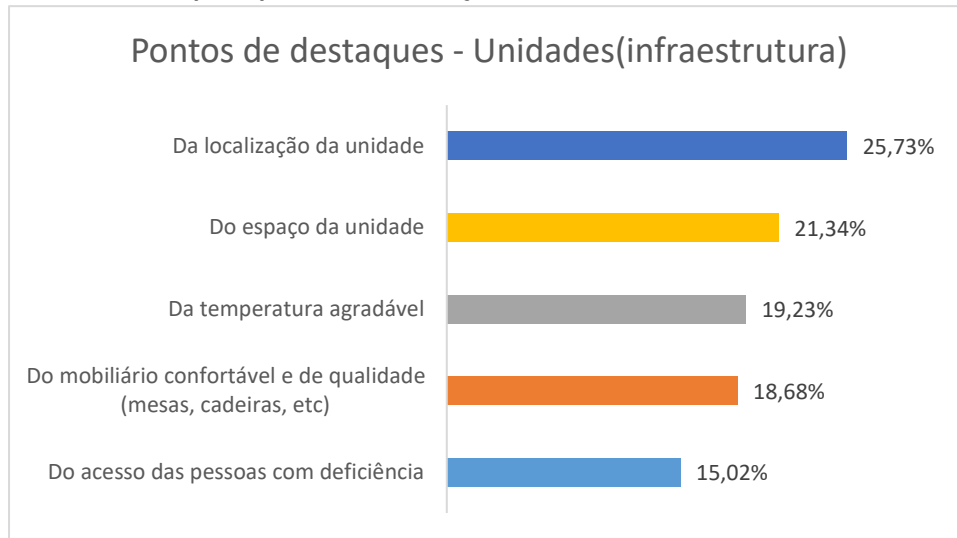




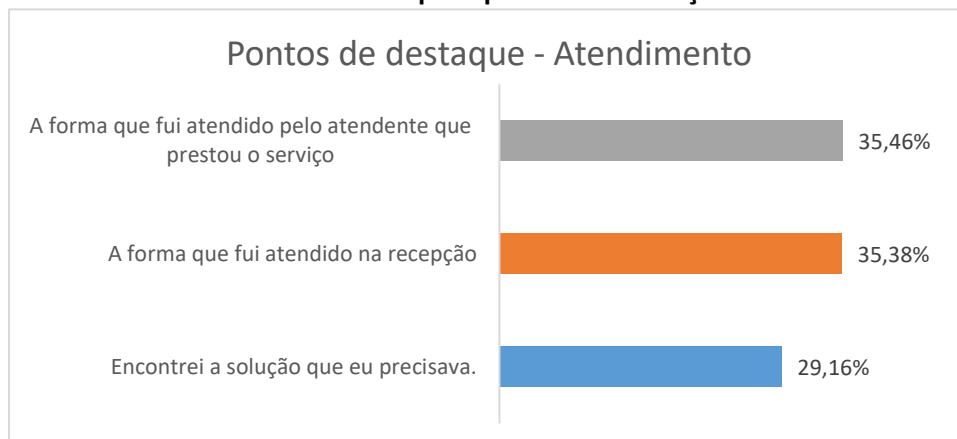
## PONTOS DE DESTAQUE

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

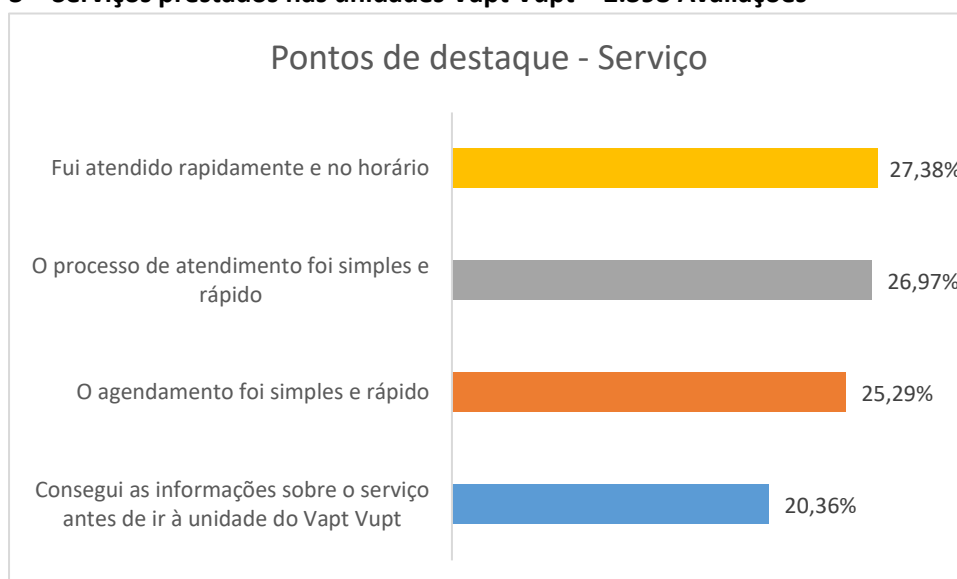
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 6.922 Avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 7.124 Avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 2.398 Avaliações



## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/02/2024 a 29/02/2024**

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	Bonópolis	14	17	121,43%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	16	8	50,00%	100,00	100,00
3	Goianápolis	11	8	72,73%	100,00	100,00
4	Monte Alegre de Goiás	34	1	2,94%	100,00	100,00
5	Rio Quente	123	2	1,63%	100,00	100,00
6	Niquelândia	155	9	5,81%	88,89	94,44
7	Cristianópolis	52	6	11,54%	83,33	75,00
8	Adelândia	6	0	0,00%	0,00	0,00
9	Campos Lindos	88	0	0,00%	0,00	0,00
10	Formoso	4	0	0,00%	0,00	0,00
11	Indiara	11	0	0,00%	0,00	0,00
12	Matrinchã	8	0	0,00%	0,00	0,00
13	Montividiu	50	0	0,00%	0,00	0,00
14	Nova América	74	0	0,00%	0,00	0,00
15	Palminópolis	32	0	0,00%	0,00	0,00
16	Porteirão	26	0	0,00%	0,00	0,00
17	Santa Isabel	74	0	0,00%	0,00	0,00
18	Santa Rita do Araguaia	14	0	0,00%	0,00	0,00
19	São Domingos	-	-	-	-	-
20	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
21	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
22	São Patrício	-	-	-	-	-
23	Silvânia	-	-	-	-	-
24	Varjão	-	-	-	-	-
25	Vianópolis	-	-	-	-	-
26	Abadiânia	-	-	-	-	-
27	Carmo do Rio Verde	-	-	-	-	-
28	Divinópolis	-	-	-	-	-
29	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
30	Gemeleira de Goiás	-	-	-	-	-
31	Joviânia	-	-	-	-	-
32	Mundo Novo	-	-	-	-	-
33	Nova Crixás	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>792</b>	<b>51</b>	<b>6,44%</b>	<b>96,08</b>	<b>96,08</b>

**\* 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\*: **51**

Número de avaliações sobre os serviços: **03**

Referência: **01 a 29/02/2024**

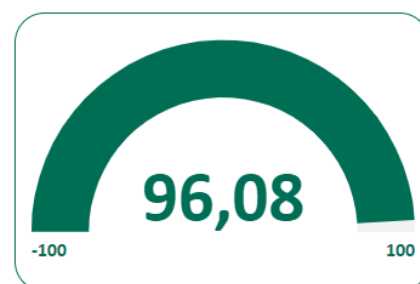
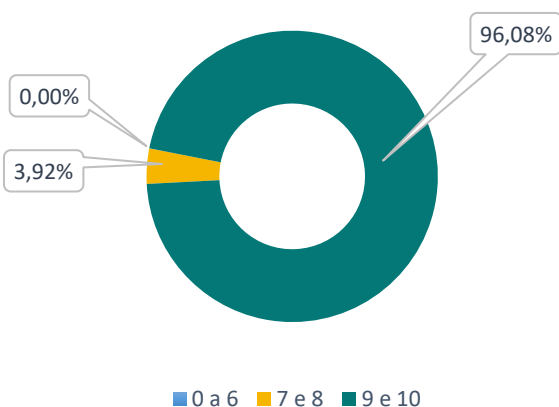
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

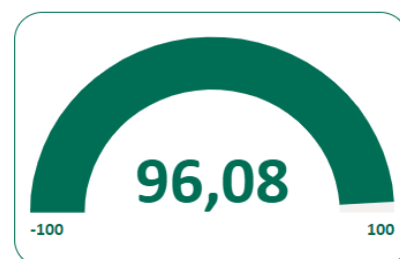
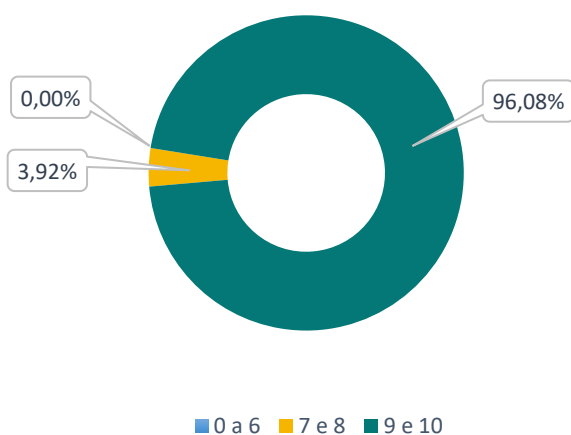
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



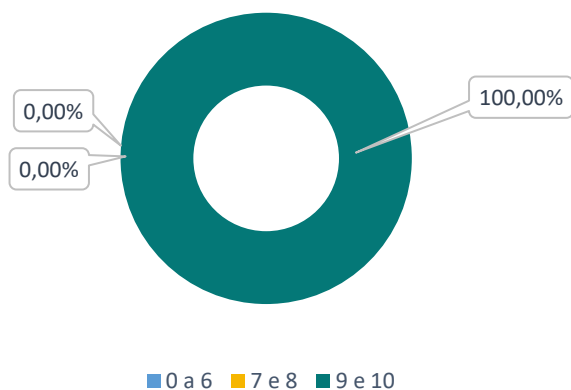
#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



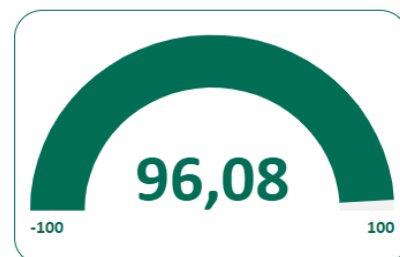
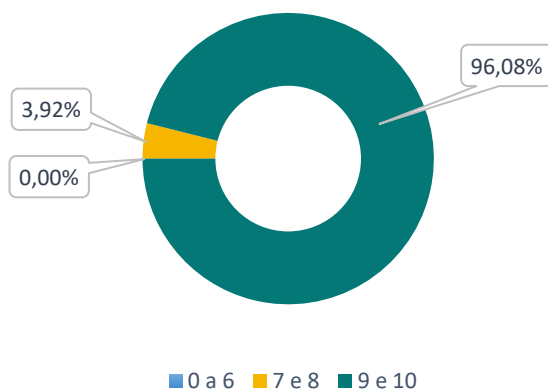
\*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

\*\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  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.

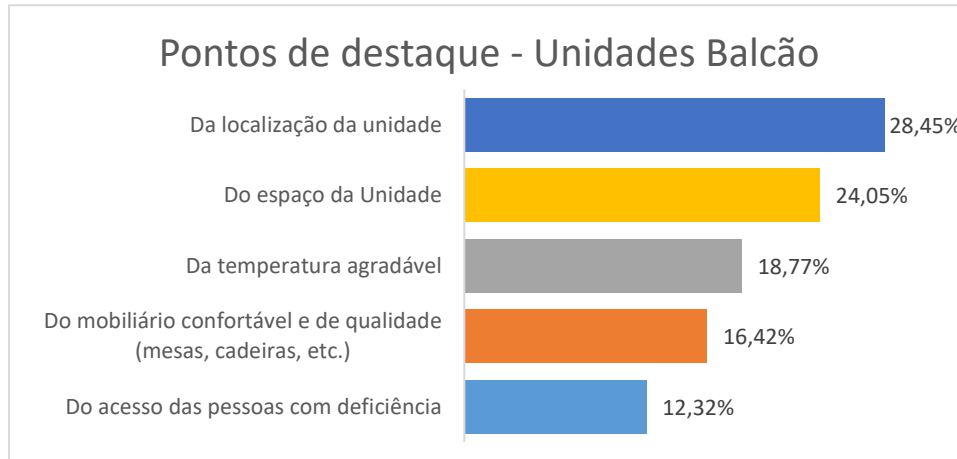
## PONTOS DE MELHORIA

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

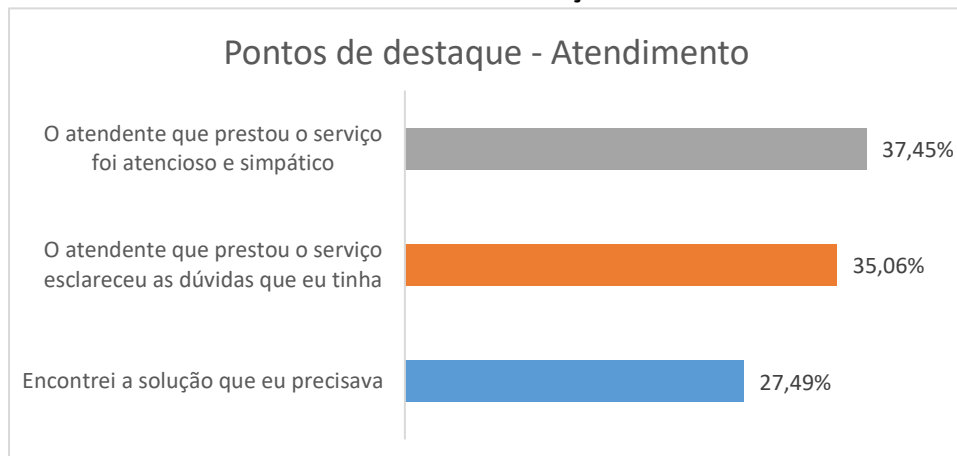
## PONTOS DE DESTAQUE

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

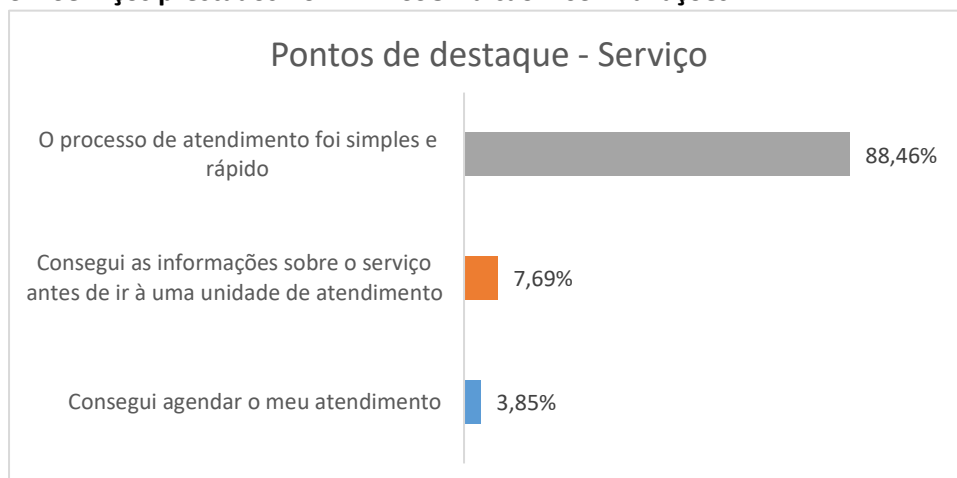
### 1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 49 Avaliações



### 2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 49 Avaliações



### 3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 03 Avaliações



## AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/02/2024 a 29/02/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **351**

Número de acesso ao Portal Web: **2.782.492**

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

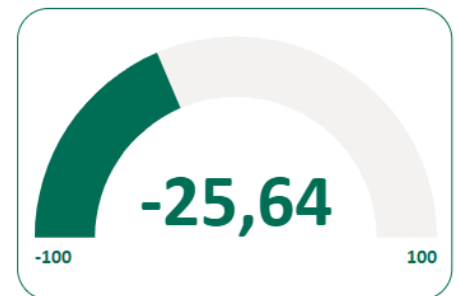
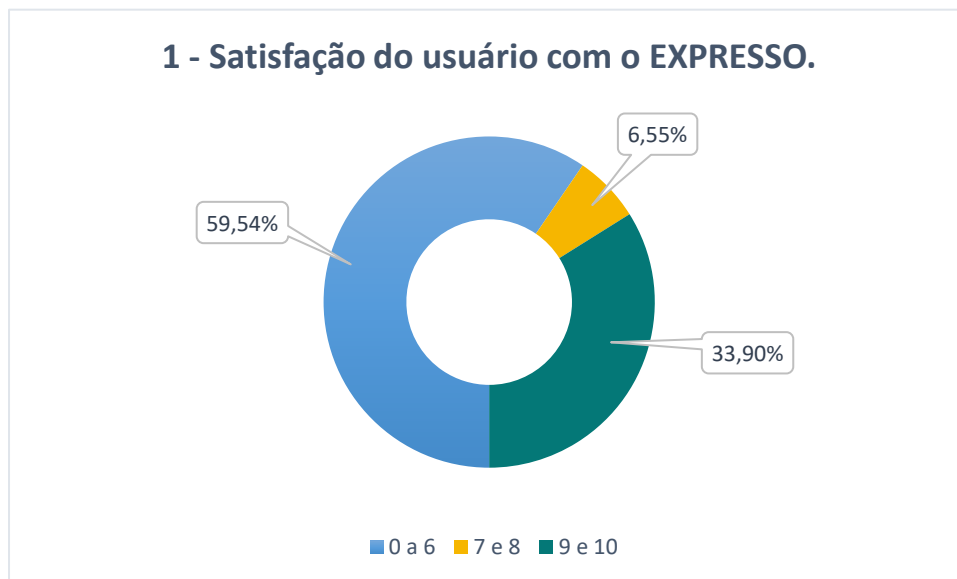
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### 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

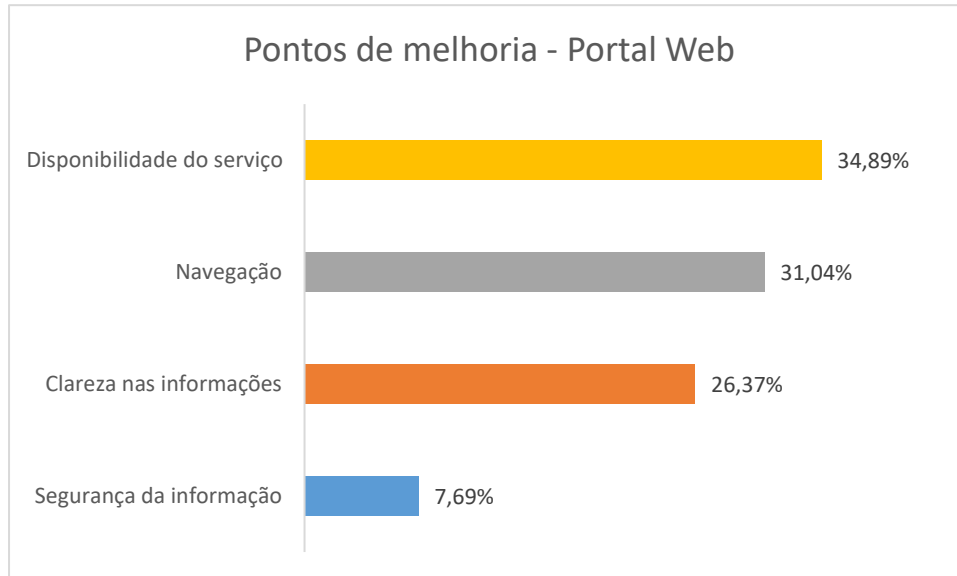


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## 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.

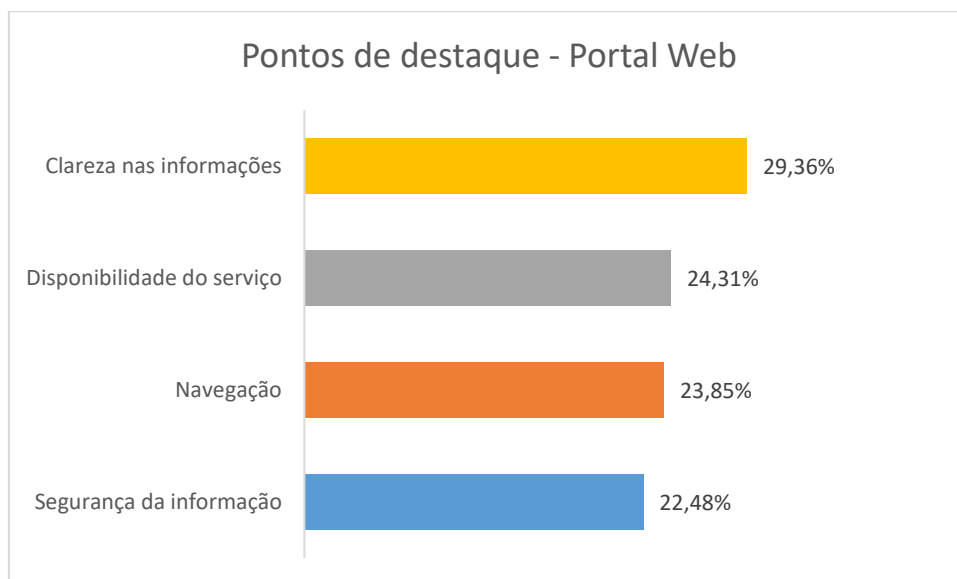
### Pontos de melhoria - Portal Web – 209 Avaliações



## 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 – 119 Avaliações



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

Período registrado: **01/01/2024 a 14/01/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **1.761**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.992.064**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,09%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	605
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	585
3	Consultar CNH	101
4	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	88
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	74
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	62
7	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	37
8	Validar Antecedente Criminal	18
9	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	17
10	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	14
11	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	14
12	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	13
13	Consultar RENACH	11
14	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	11
15	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	09
16	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	09
17	Consultar posição na lista de espera para serviços de saúde estaduais (SUS)	08
18	Delegacia Virtual	08
19	Obter Licença de Pesca	08
20	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	06
21	Indicar real condutor (transferir pontuação)	05
22	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	05
23	Consultar Processo Detran (Protocolo)	04
24	Emitir boletos do Ipasgo	04
25	Fazer curso de reciclagem	04
26	Realizar manifestação de ouvidoria	04
27	Consultar contracheque	03
28	Consultar dados pessoais e funcionais	03
29	Consultar ficha financeira anual	03
30	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	03
31	Solicitar Declaração de Matrícula	03
32	Consultar Débitos Tributários por CPF	02
33	Consultar Extrato Financeiro	02
34	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	02



<b>SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Serviço</b>	<b>Número de avaliações</b>
35	Consultar Unidades do Vapt Vupt	02
36	Consultar veículos apreendidos e recuperados	02
37	Realizar Consulta quantitativa sobre Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias dos órgãos e entidades	02
38	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	02
39	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	01
40	Consultar período aquisitivo de férias	01
41	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	01
42	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	01
43	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	01
44	Obter Renovação da Licença Sanitária	01
45	Receber Honorários Dativos	01
46	Solicitar Transferência Escolar	01
<b>TOTAL</b>		<b>1.761</b>

<b>Serviços mais acessados – EXPRESSO Web</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Serviço</b>	<b>Número de avaliações</b>
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.099.181
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	336.024
3	Solicitar renovação de processo para Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	91.620
4	Delegacia Virtual	88.520
5	Consultar CNH	78.324
6	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	55.937
<b>TOTAL</b>		<b>1.749.606</b>

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

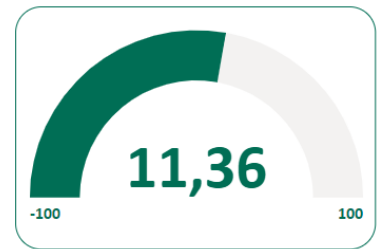
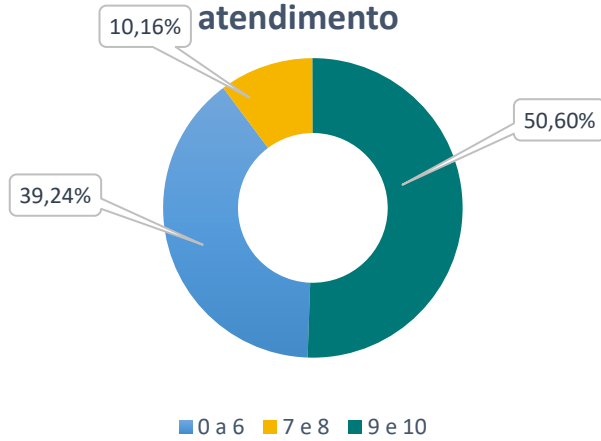
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

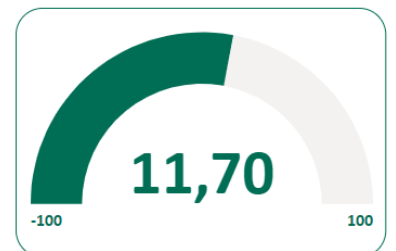
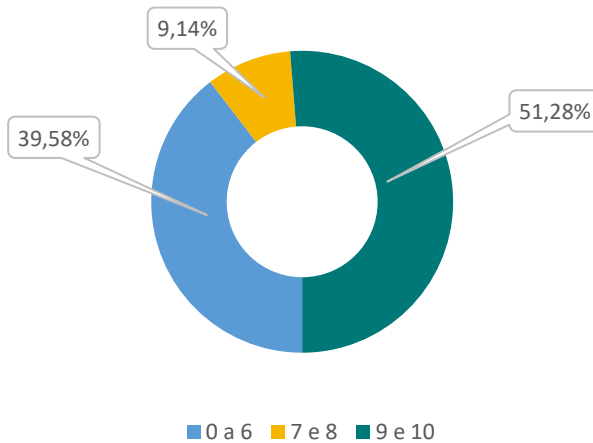
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

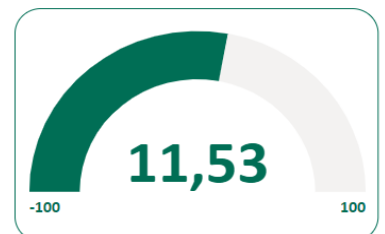
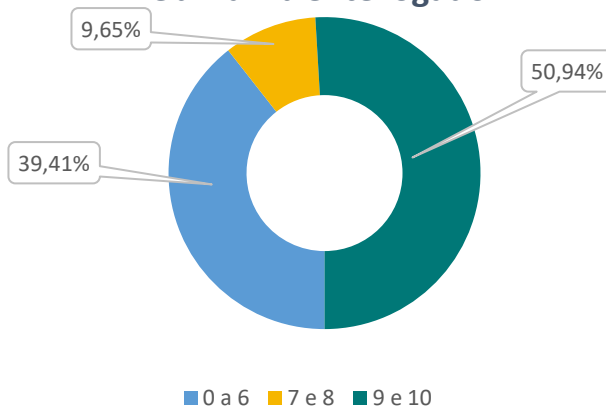
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

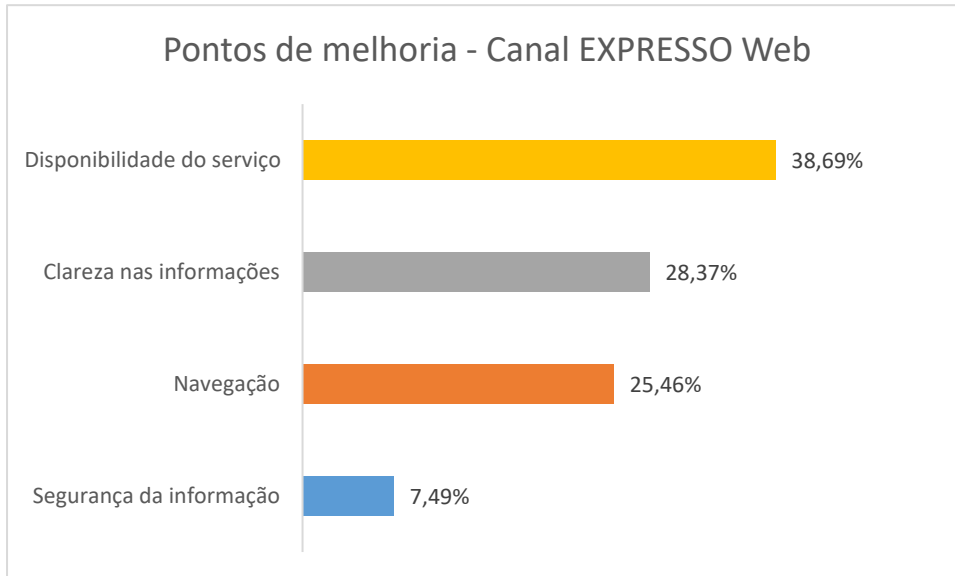


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

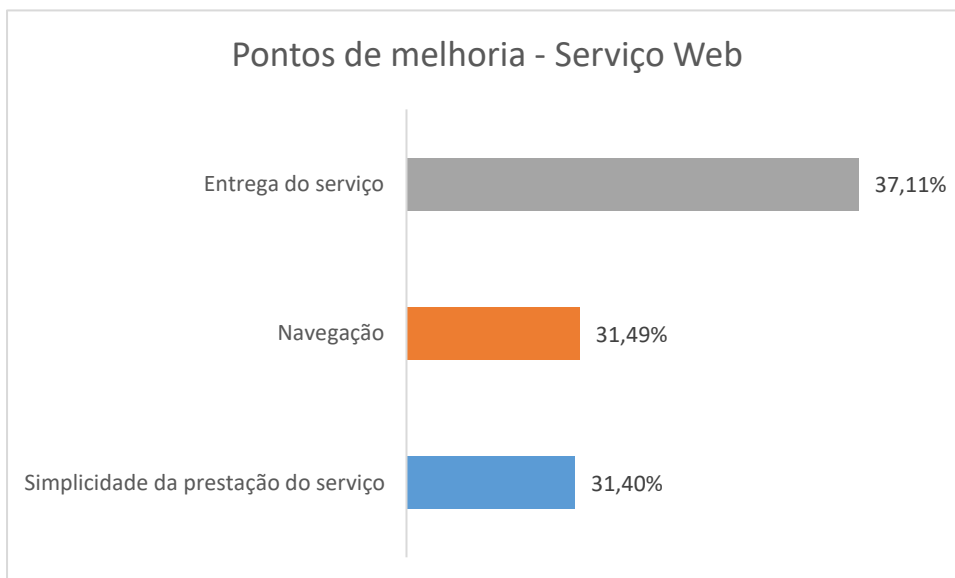
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 691 Avaliações



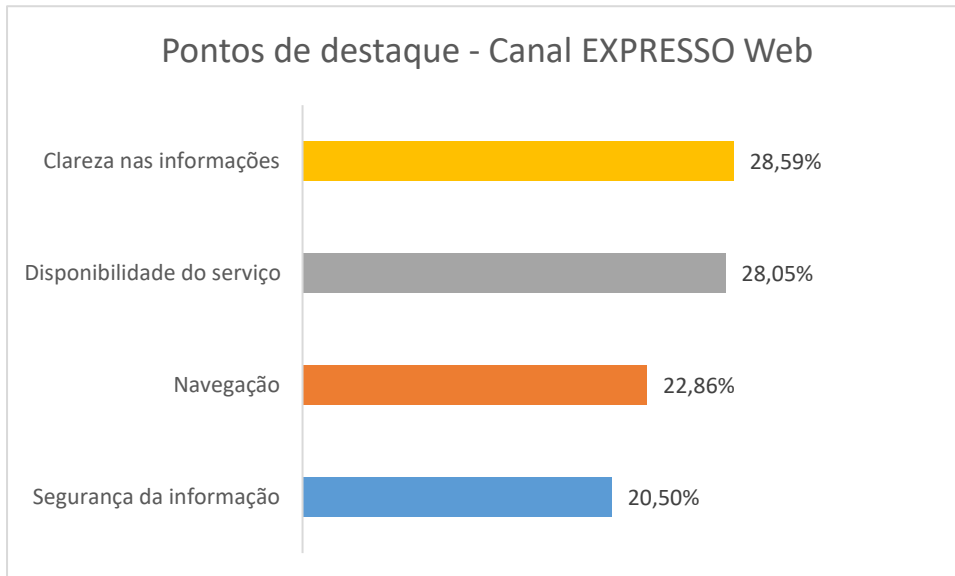
### 2 – Serviço prestado Web – 697 Avaliações



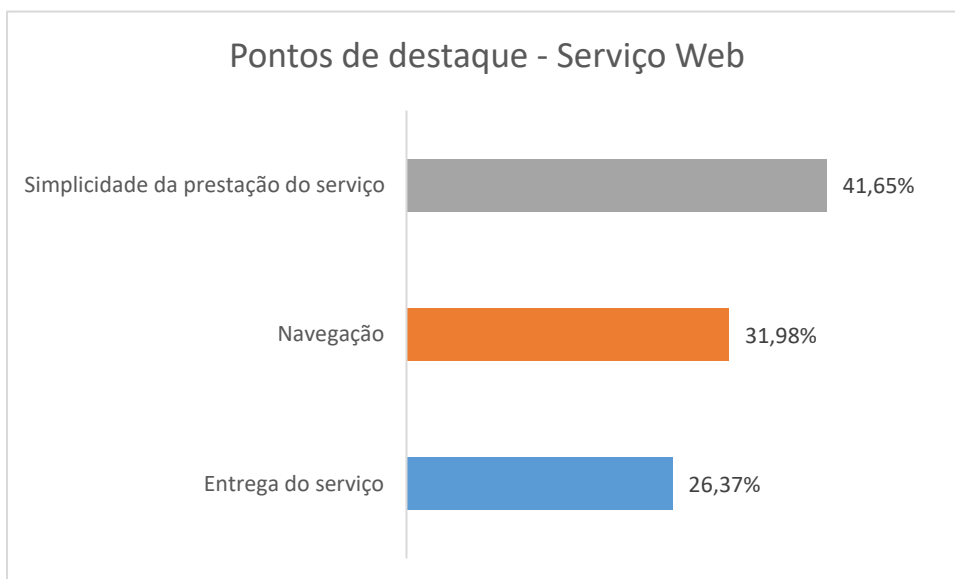
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 891 Avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 903 Avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/02/2024 a 29/02/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **51**

Número de serviços realizados nos totens: **54.832**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,09%**

### SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	48
2	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	02
3	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	01
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>

### Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	54.470
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	86
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	75
<b>Total Geral</b>		<b>54.631</b>

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

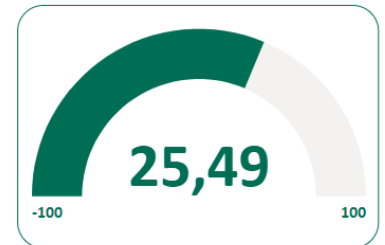
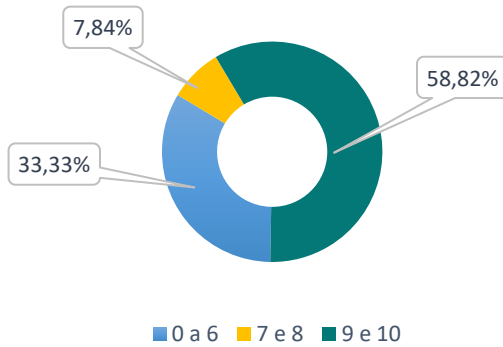
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

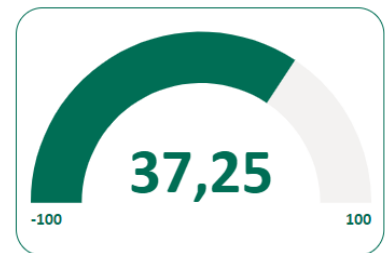
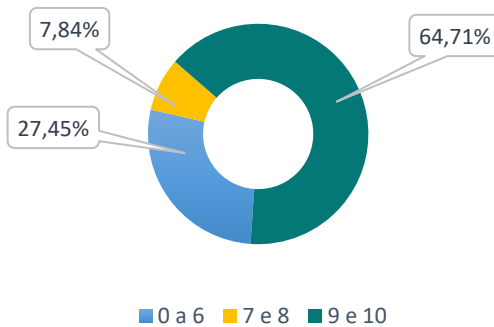
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

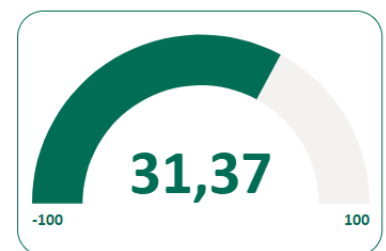
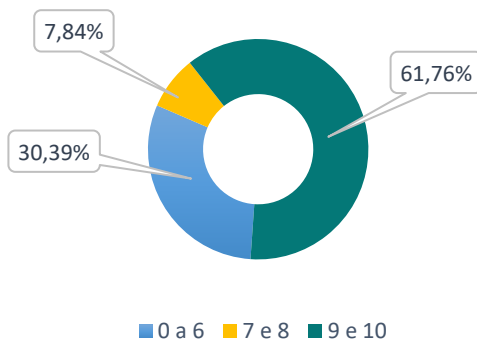
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



### 3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

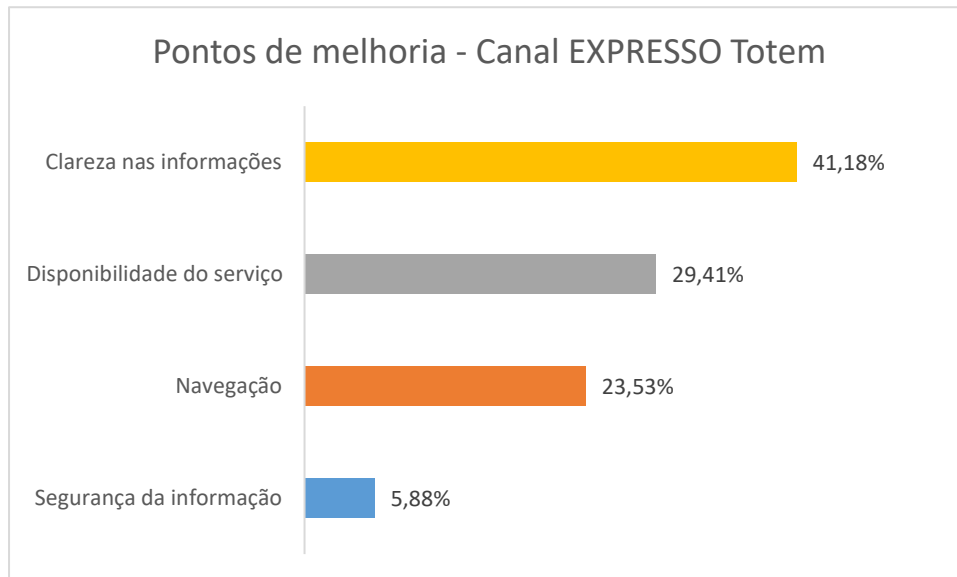


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

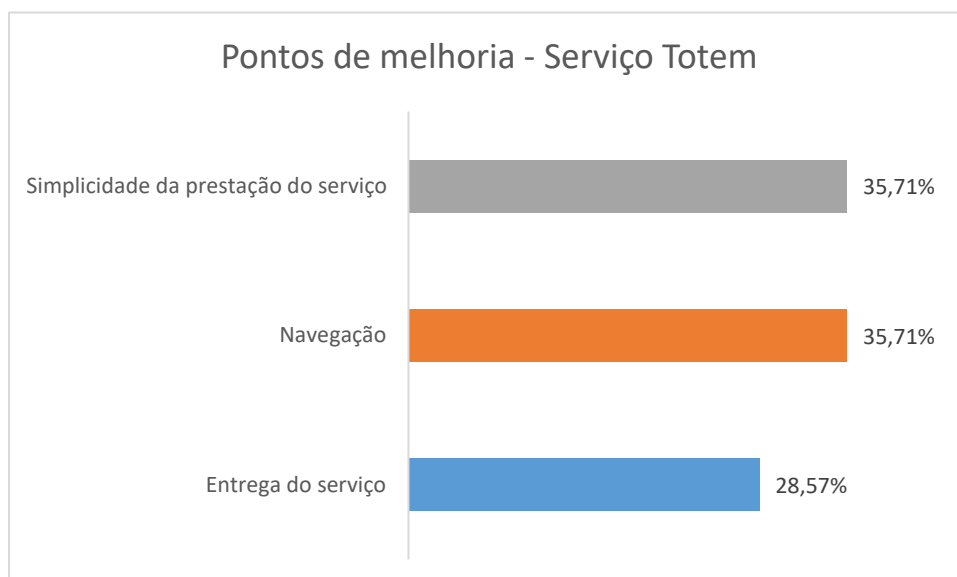
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 17 Avaliação



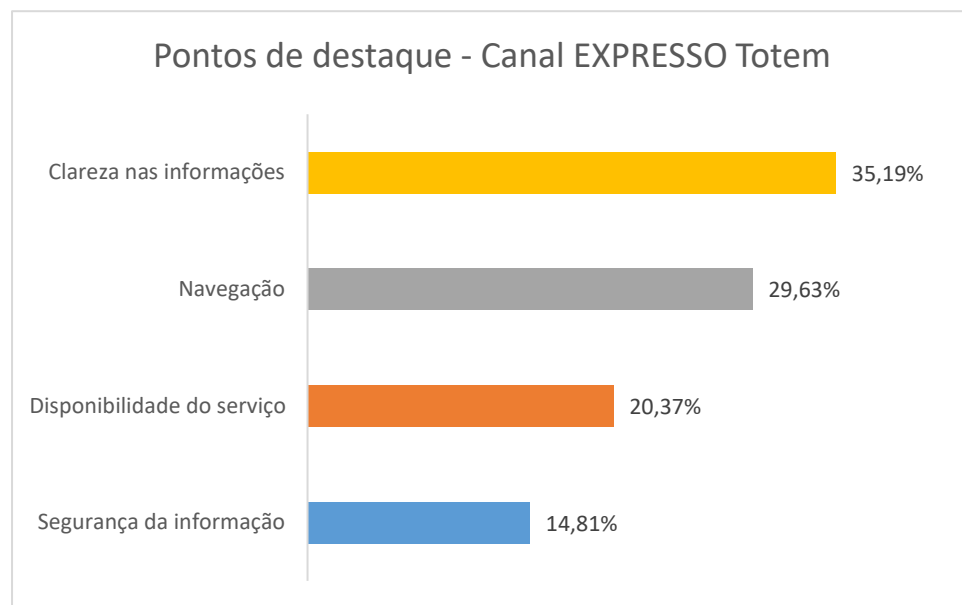
### 2 – Serviço prestado nos Totens – 14 Avaliação



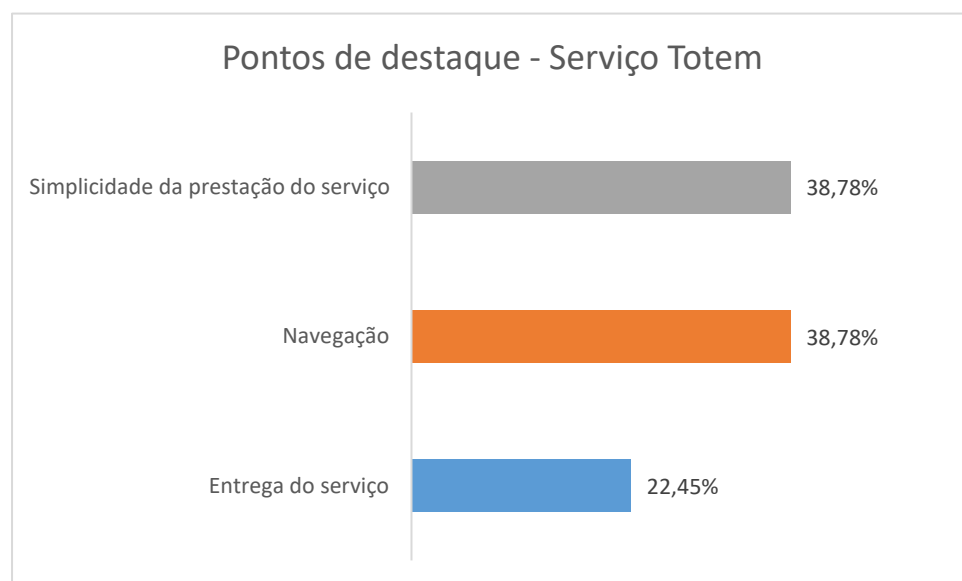
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 30 Avaliações



### 2 – Serviços prestados nos Totens – 33 Avaliações





## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/02/2024 a 29/02/2024**

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

Número de serviços realizados: **5.288**

Número de avaliações recebidas: **43**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,81%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	05
2	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	05
3	Adquirir Mudanças de Espécies Nativas do Cerrado	01
4	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	01
5	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
6	Obter RG Nacional	01
7	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	01
8	Solicitar retirada de entulhos.	01
9	Serviço sem identificação	27
TOTAL		43

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	964
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	849
3	Realizar manifestação de ouvidoria	840
4	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	419
5	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	278
6	Obter RG Nacional	242
Total Geral		3.592

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

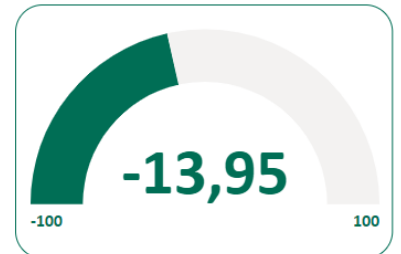
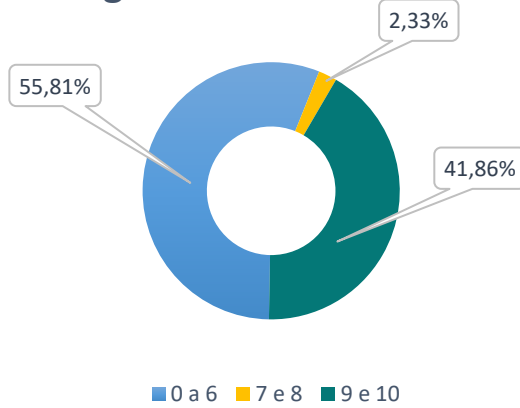
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

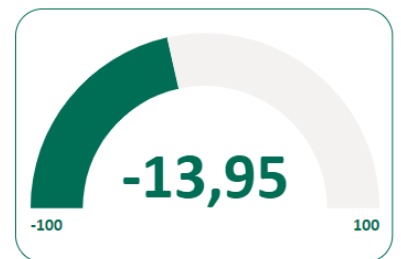
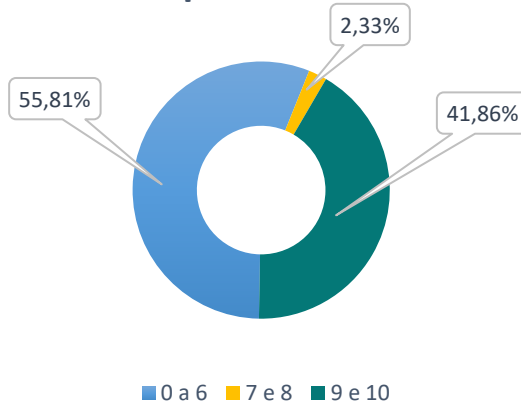
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

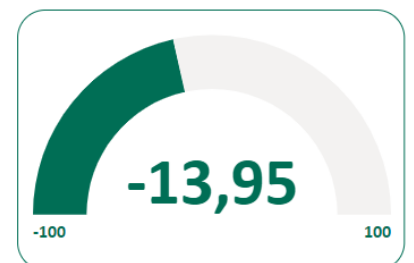
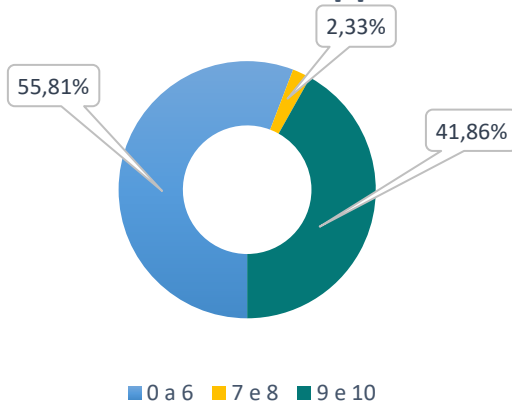
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



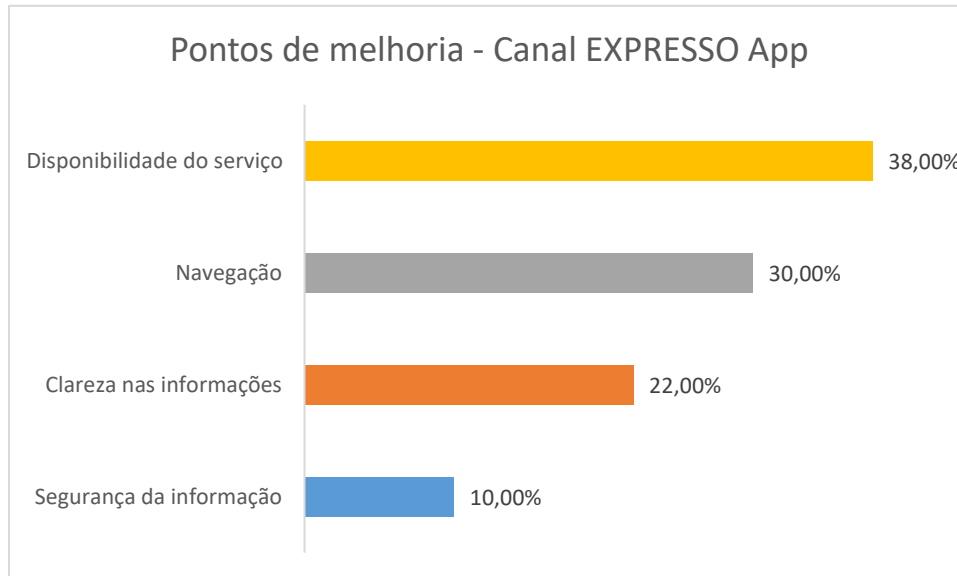
### 3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



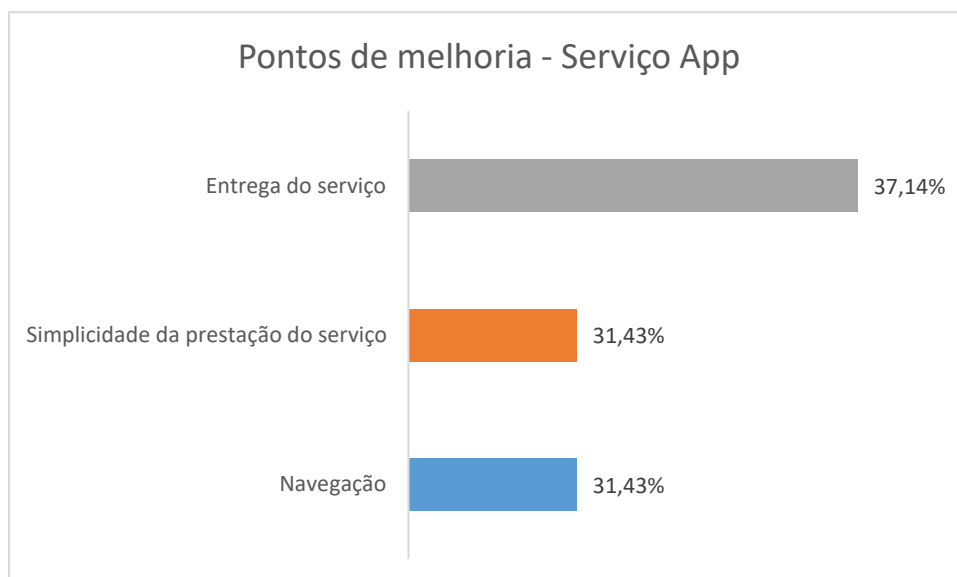
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 24 Avaliações



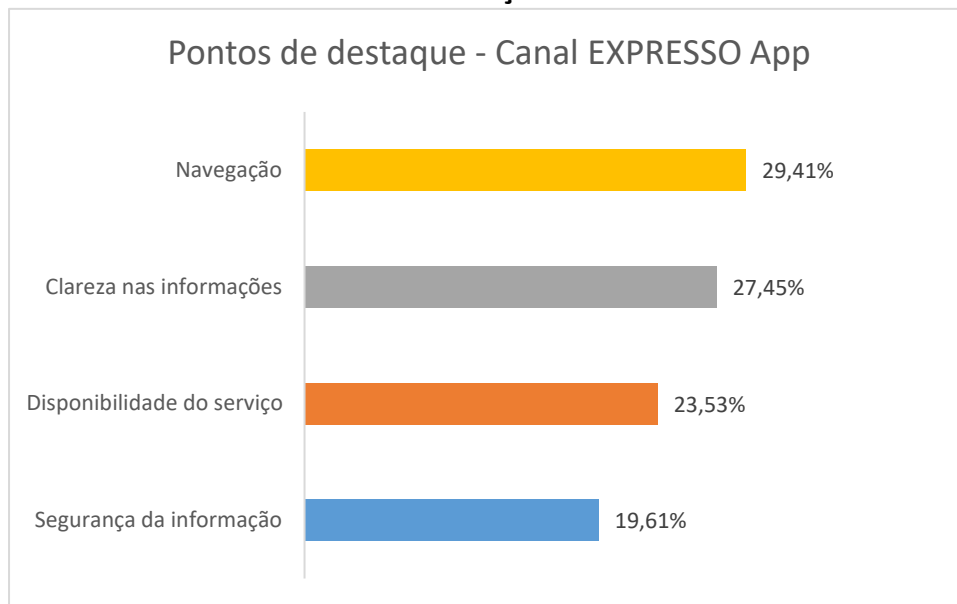
### 2 – Serviço prestado via App – 24 Avaliações



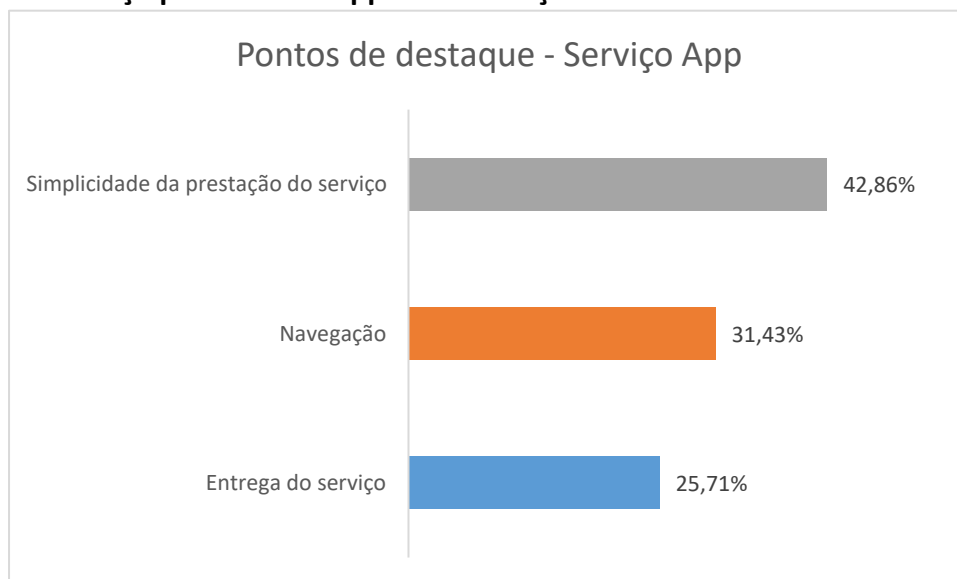
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 18 Avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 18 Avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/02/2024 a 29/02/2024**

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

**No mês de fevereiro foram realizados apenas 11 serviços e nenhum deles foram avaliados.**

