



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

JANEIRO/2024

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	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Pontos de melhoria	15
Pontos de destaque	15
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	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: 01/01/2024 a 31/01/2024

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	Buriti Alegre	3.020	185	6,13%	100,00	100,00
2	Palmeiras de Goiás	8.959	20	0,22%	100,00	100,00
3	Pirenópolis	4.101	1	0,02%	100,00	100,00
4	Rubiataba	7.734	14	0,18%	100,00	100,00
5	Itaçu	4.290	569	13,26%	99,82	99,74
6	Anicuns	4.628	139	3,00%	100,00	99,64
7	Inhumas	5.908	93	1,57%	100,00	99,46
8	Ceres	9.694	334	3,45%	99,40	99,10
9	São Luís de Montes Belos	9.309	53	0,57%	100,00	99,06
10	Cidade de Goiás	5.587	231	4,13%	99,57	98,92
11	Cristalina	5.544	789	14,23%	99,37	98,73
12	Goiatuba	4.012	310	7,73%	99,35	98,55
13	Hidrolândia	5.273	30	0,57%	100,00	98,33
14	Santo Antônio do Descoberto	6.333	104	1,64%	98,08	98,08
15	Piracanjuba	5.106	128	2,51%	99,22	98,05
16	Mozarlândia	3.432	25	0,73%	100,00	98,00
17	Campos Belos	5.338	273	5,11%	97,80	97,07
18	Itapuranga - Júnior Bento	9.863	127	1,29%	96,85	96,85
19	Alexânia	2.834	135	4,76%	96,30	96,67
20	Ipameri	3.752	58	1,55%	96,55	96,55
21	Quirinópolis	11.813	285	2,41%	97,19	96,32
22	Paraúna	2.690	161	5,99%	95,65	96,27
23	Crixás	4.107	150	3,65%	97,33	96,00
24	Goianira	8.090	125	1,55%	96,80	95,20
25	São Miguel do Araguaia	3.399	114	3,35%	96,49	95,18
26	Minaçu	7.621	30	0,39%	96,67	95,00
27	Águas Lindas de Goiás	15.040	77	0,51%	96,10	94,81
28	Itaberaí	5.392	57	1,06%	96,49	94,74
29	Posse	6.146	40	0,65%	92,50	93,75
30	Alvorada do Norte	2.921	386	13,21%	95,34	93,65
31	Bela Vista de Goiás	5.508	14	0,25%	92,86	92,86
32	Shopping Bougainville	16.382	462	2,82%	93,29	92,10
33	Pires do Rio	4.085	191	4,68%	94,24	91,10
34	Nerópolis	5.127	30	0,59%	93,33	90,00
35	Jaraguá	11.218	18	0,16%	88,89	88,89
36	Mineiros	5.866	85	1,45%	89,41	88,24
37	Planaltina	5.675	121	2,13%	87,60	88,02
38	Trindade - Maysa	9.321	171	1,83%	85,38	88,01

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	Morrinhos	8.802	37	0,42%	83,78	86,49
40	Portal Shopping	14.798	543	3,67%	86,74	85,73
41	Novo Gama	9.354	130	1,39%	88,46	84,62
42	Jardim Ingá	11.118	46	0,41%	80,43	83,70
43	Anápolis Sul	13.202	84	0,64%	86,90	83,33
44	Goianésia	9.598	12	0,13%	83,33	83,33
45	Shopping Cerrado	10.885	329	3,02%	81,76	80,09
46	Senador Canedo	15.281	229	1,50%	83,41	79,91
47	Jussara	11.310	16	0,14%	81,25	75,00
48	Passeio das Aguas	13.496	418	3,10%	74,64	72,37
49	Iporá	7.232	38	0,53%	71,05	68,42
50	Aparecida Shopping	14.219	68	0,48%	72,06	67,65
51	Catalão	10.883	92	0,85%	70,65	67,39
52	Praça da Bíblia	15.349	183	1,19%	69,40	66,39
53	Shopping Cidade Jardim	20.619	643	3,12%	67,65	62,91
54	Valparaíso de Goiás	10.043	87	0,87%	65,52	62,64
55	Trindade	13.190	71	0,54%	60,56	61,97
56	Porangatu	9.124	39	0,43%	61,54	61,54
57	Padre Bernardo	3.214	73	2,27%	89,04	60,96
58	Campinas	23.225	479	2,06%	62,42	59,50
59	Praça Cívica (Central do Servidor)	12.877	120	0,93%	61,67	59,17
60	Itapaci	3.844	17	0,44%	64,71	58,82
61	Santa Helena de Goiás	4.267	6	0,14%	50,00	58,33
62	Araguaia Shopping	13.181	110	0,83%	65,45	58,18
63	Lozandes	11.066	160	1,45%	57,50	56,88
64	Formosa	10.777	92	0,85%	61,96	53,26
65	Itumbiara	16.964	29	0,17%	55,17	50,00
66	Rio Verde	24.386	76	0,31%	48,68	49,34
67	Mangalô	15.039	168	1,12%	51,19	44,94
68	Garavelo	23.756	288	1,21%	41,67	39,58
69	Caldas Novas	6.014	29	0,48%	44,83	37,93
70	Buena Vista	11.321	101	0,89%	39,60	35,64
71	Jataí	7.317	169	2,31%	29,59	29,88
72	Admar Otto (Buriti Shopping)	25.655	236	0,92%	22,46	20,97
73	Anápolis	25.696	109	0,42%	18,35	18,81
74	Luziânia	6.452	39	0,60%	20,51	16,67
75	Bom Jesus de Goiás	4.676	2	0,04%	0,00	0,00
76	Rialma	-	-	-	-	-
Total Geral		713.348	11.503	1,61%	81,88	80,13

*** 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*: **1.1503**

Número de avaliações sobre os serviços: **3.309**

Referência: **01 a 31/01/2024**

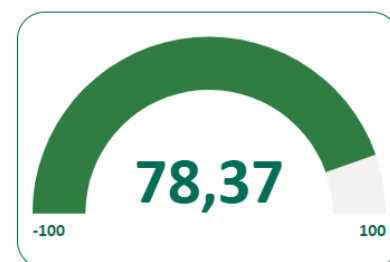
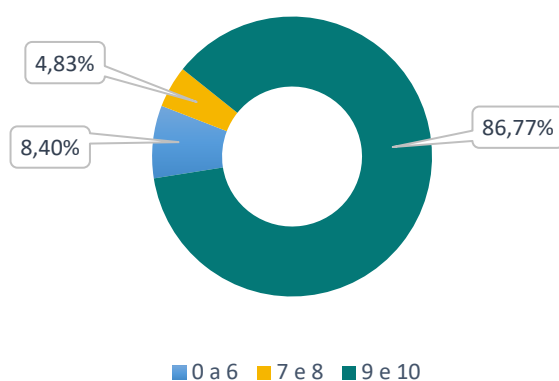
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

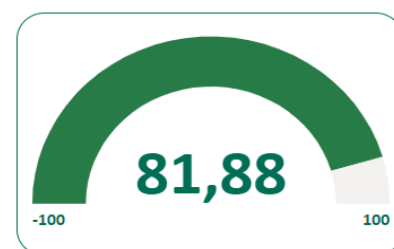
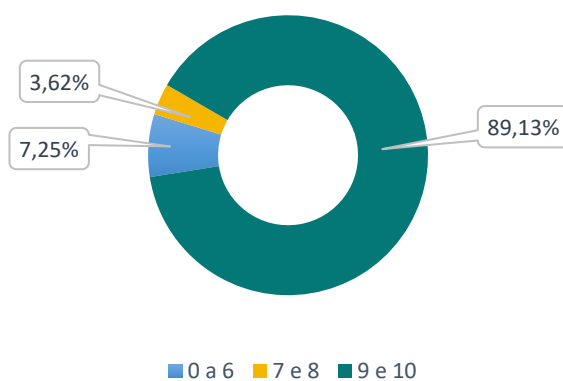
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



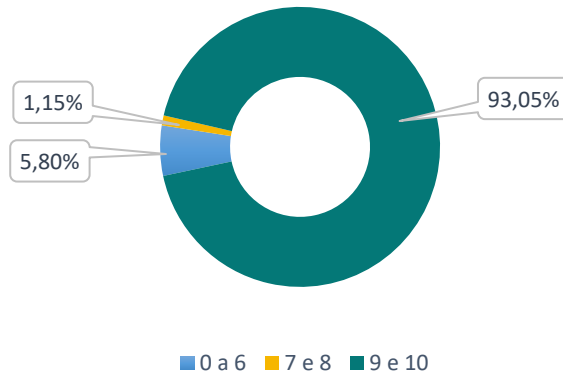
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



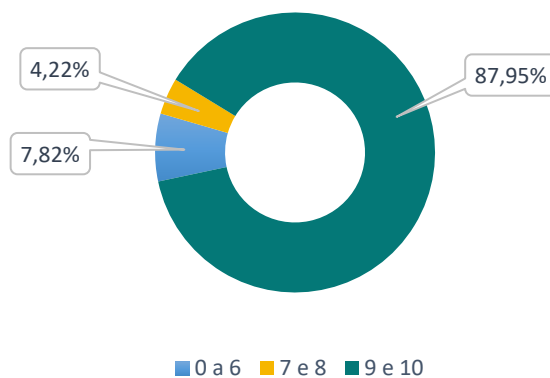
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

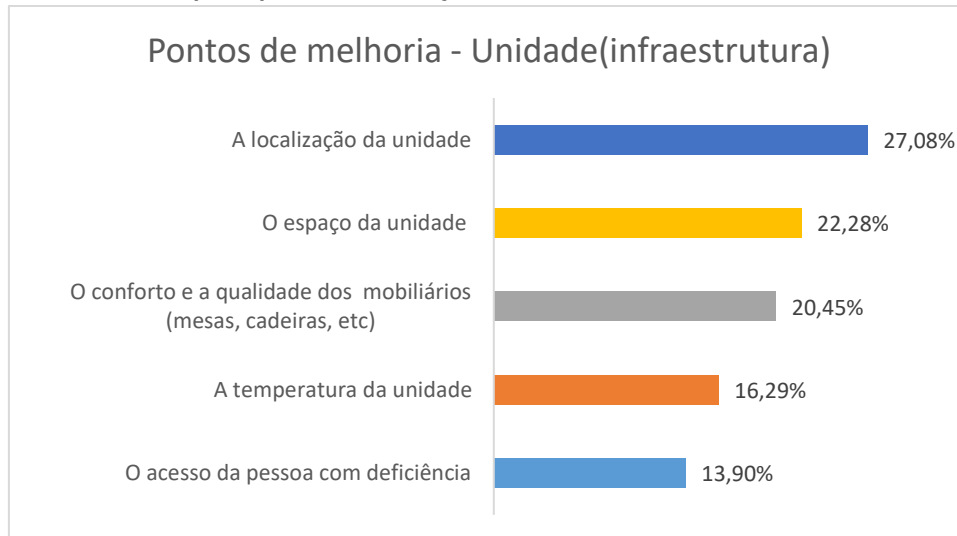


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

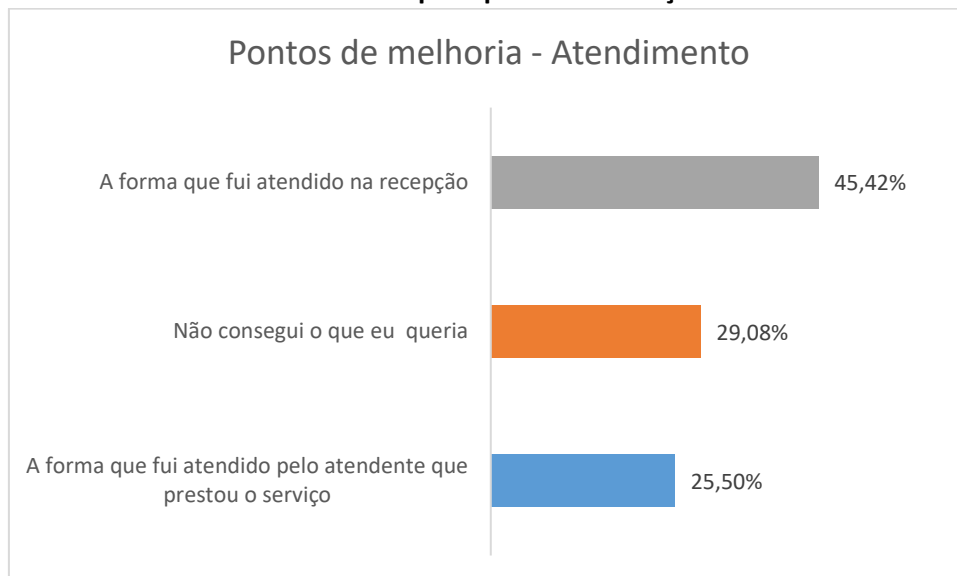
PONTOS DE MELHORIA

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

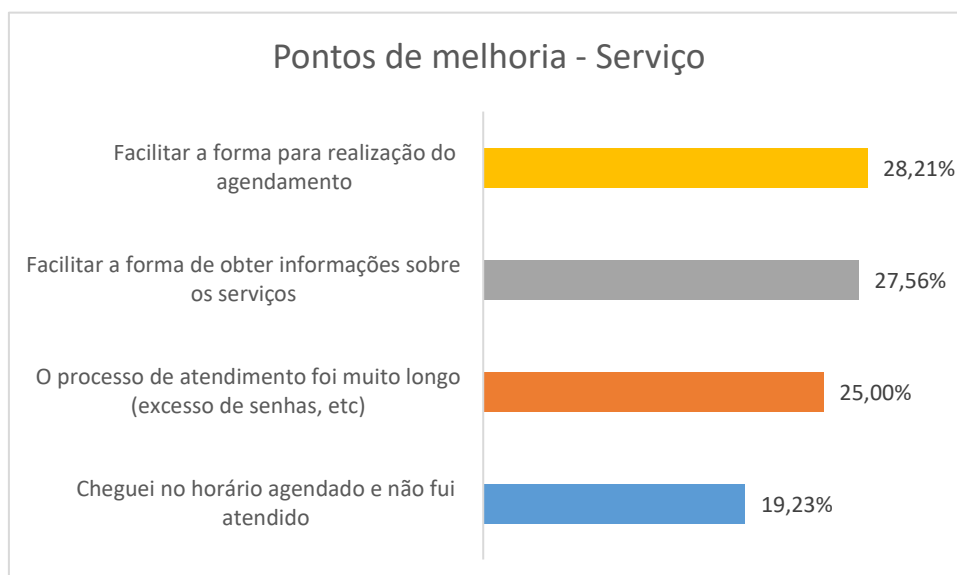
1 – Unidade Vapt Vupt – 966 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 834 Avaliações



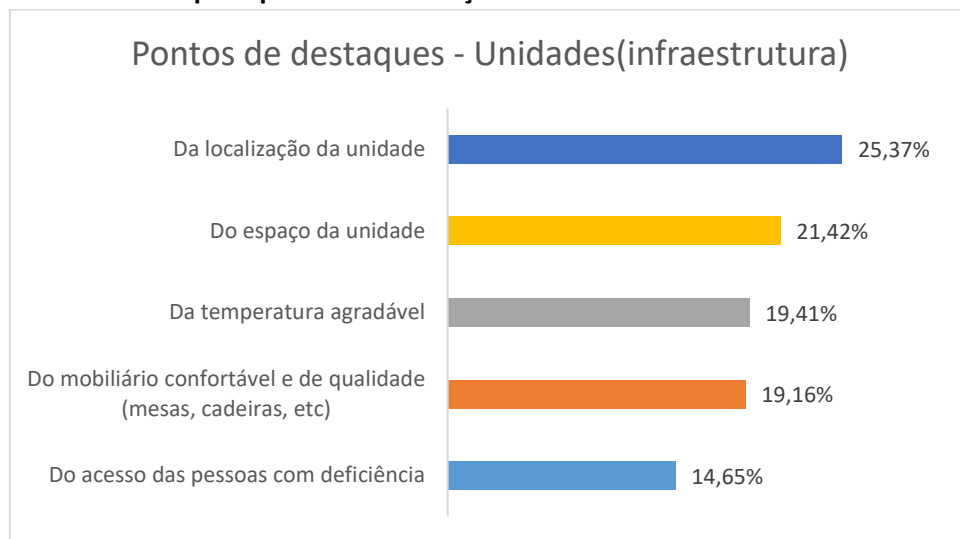
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt –192 Avaliações



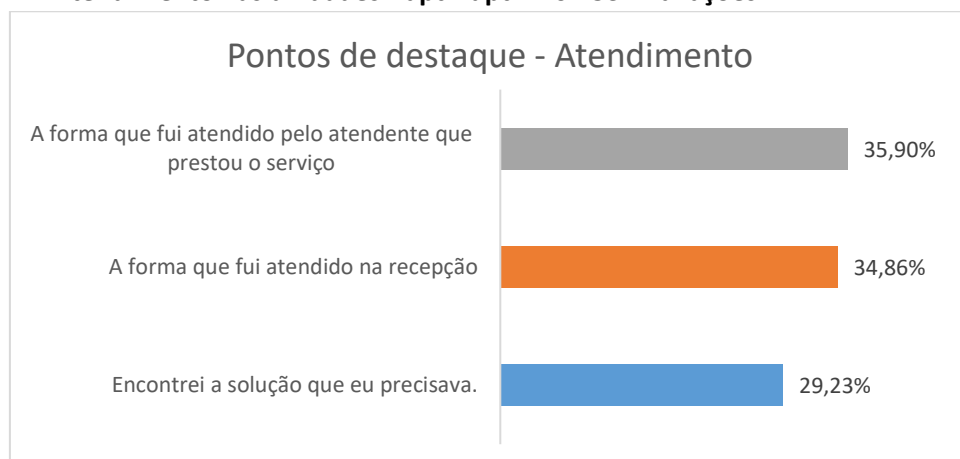
PONTOS DE DESTAQUE

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

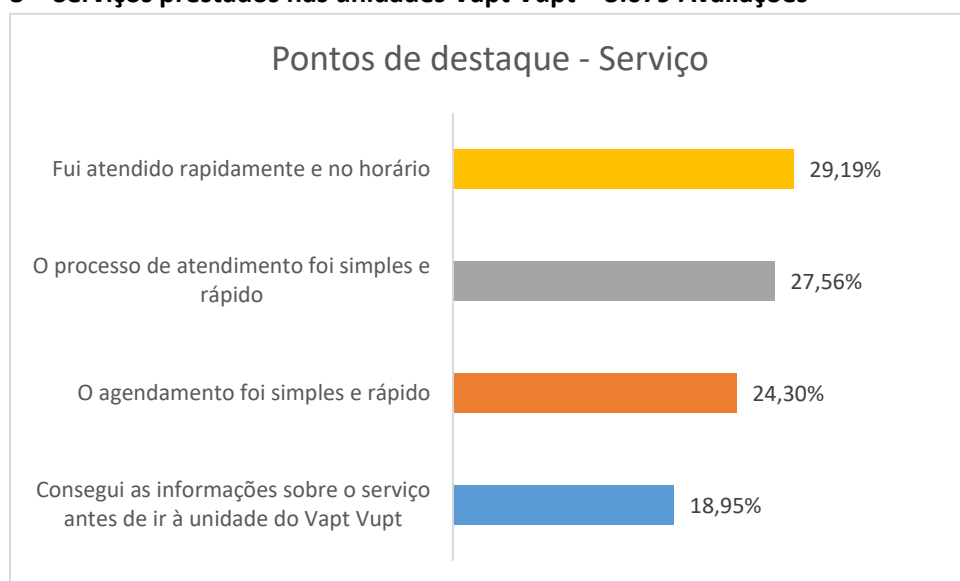
1 – Unidade Vapt Vupt – 9.981 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 10.253 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 3.079 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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	Cachoeira Alta	17	14	82,35%	100,00	100,00
2	Abadiânia	31	1	3,23%	100,00	100,00
3	Bonópolis	20	20	100,00%	100,00	100,00
4	Formoso	40	1	2,50%	100,00	100,00
5	Goianápolis	58	7	12,07%	100,00	100,00
6	Montividiu	75	1	1,33%	100,00	100,00
7	Mundo Novo	6	6	100,00%	100,00	100,00
8	Palminópolis	40	20	50,00%	100,00	100,00
9	Rio Quente	163	10	6,13%	100,00	100,00
10	São Patrício	7	6	85,71%	100,00	100,00
11	Niquelândia	164	29	17,68%	96,55	98,28
12	Cristianópolis	67	2	2,99%	100,00	75,00
13	Santa Isabel	93	0	0,00%	0,00	0,00
14	Santa Rita do Araguaia	33	0	0,00%	0,00	0,00
15	Indiara	32	0	0,00%	0,00	0,00
16	Adelândia	12	0	0,00%	0,00	0,00
17	Carmo do Rio Verde	6	0	0,00%	0,00	0,00
18	Divinópolis	-	-	-	-	-
19	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
20	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
21	Joviânia	-	-	-	-	-
22	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
23	Nova América	-	-	-	-	-
24	Nova Crixás	-	-	-	-	-
25	Porteirão	-	-	-	-	-
26	São Domingos	-	-	-	-	-
27	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
28	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
29	Silvânia	-	-	-	-	-
30	Varjão	-	-	-	-	-
31	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		864	117	13,54%	99,15	99,15

*** 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*: **117**

Número de avaliações sobre os serviços: **23**

Referência: **01 a 31/01/2024**

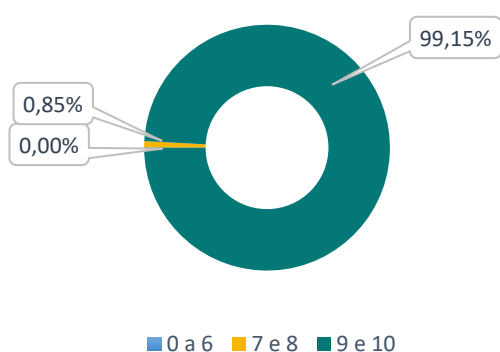
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

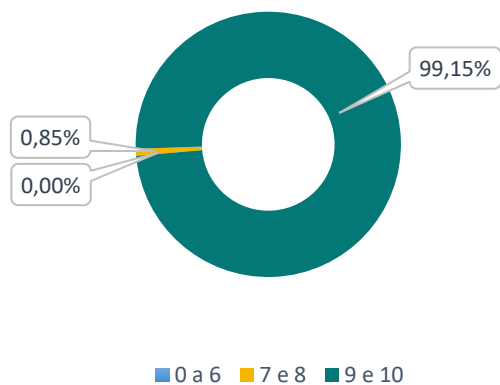
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



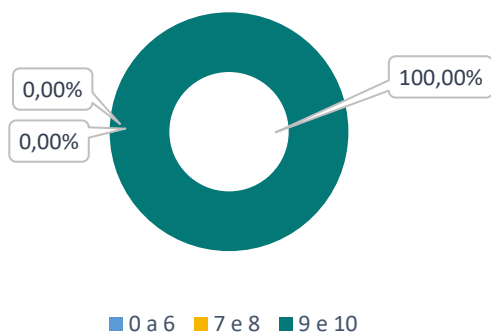
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



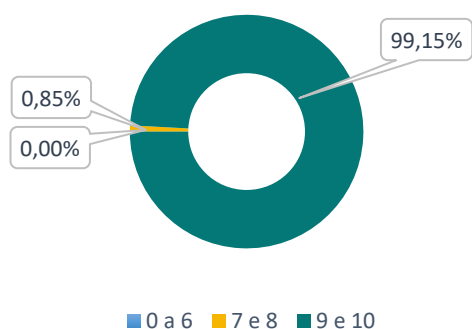
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° 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.

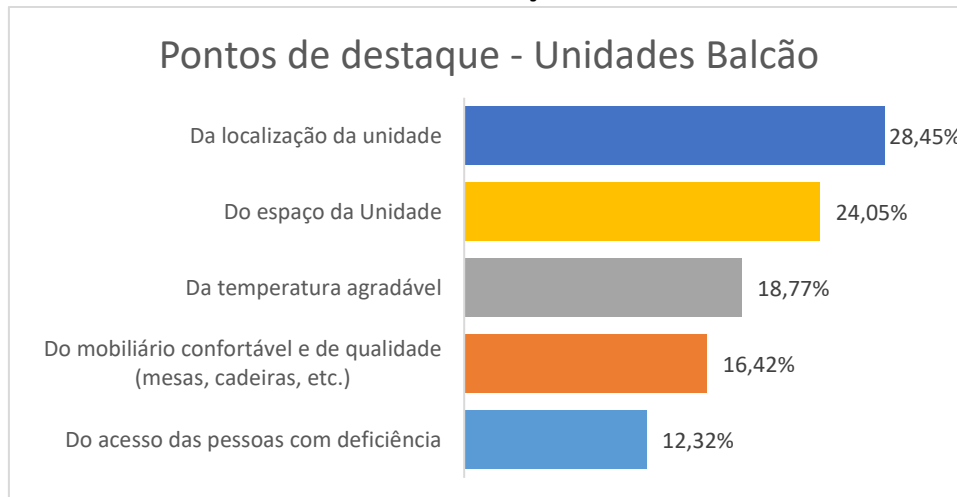
PONTOS DE MELHORIA

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

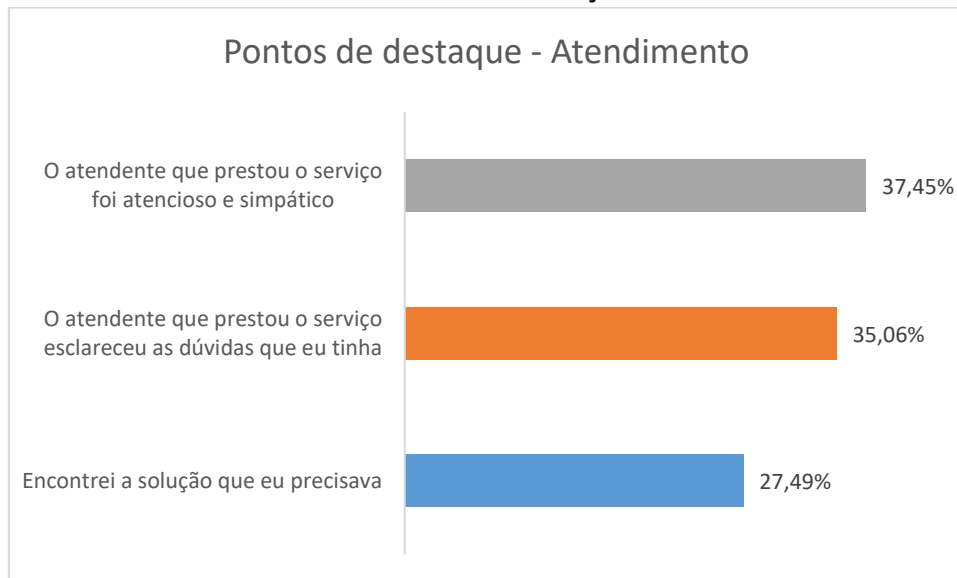
PONTOS DE DESTAQUE

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

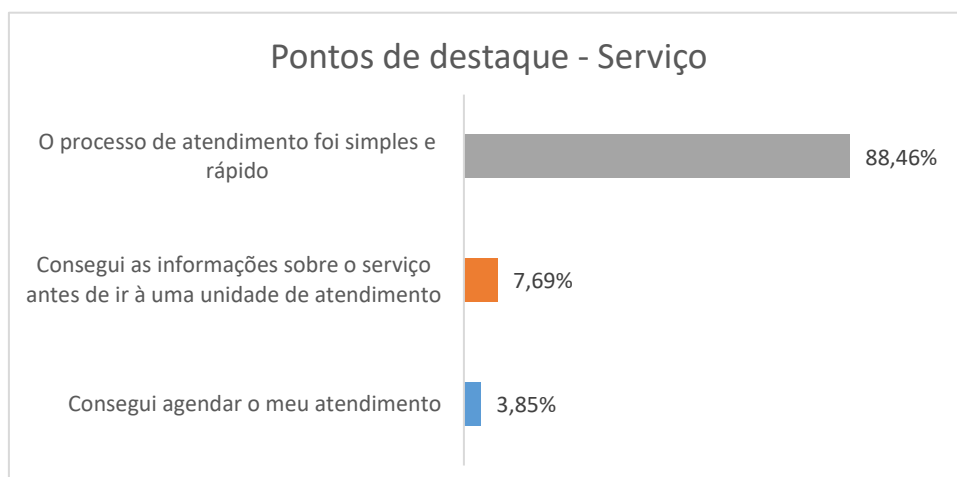
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 116 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 116 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 23 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **379**

Número de acesso ao Portal Web: **4.536.500**

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

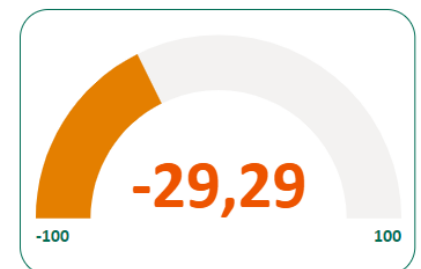
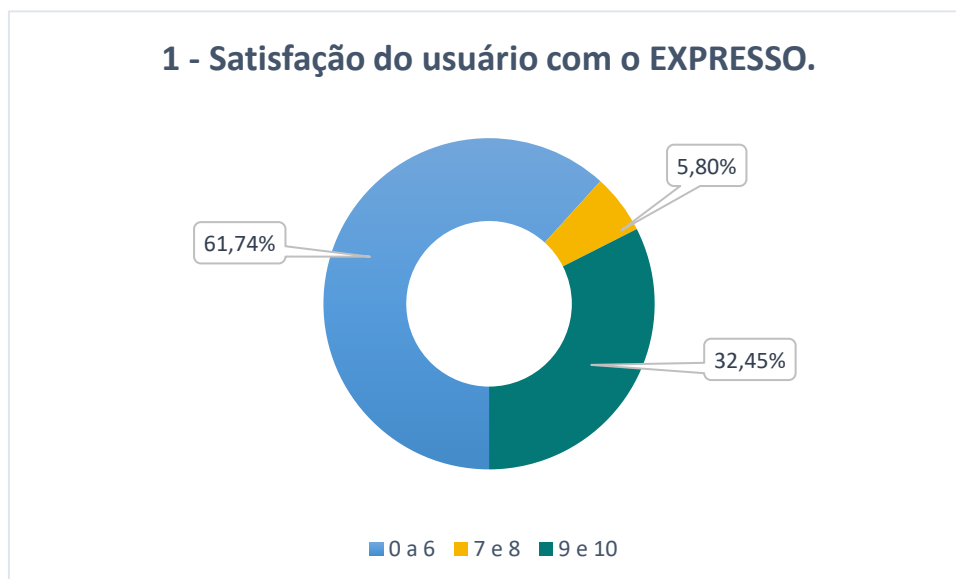
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

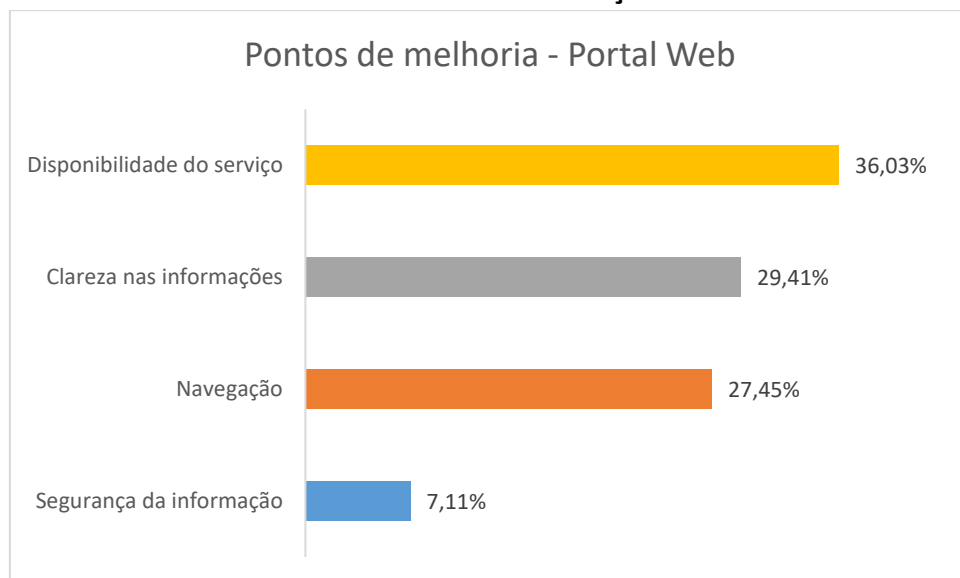


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

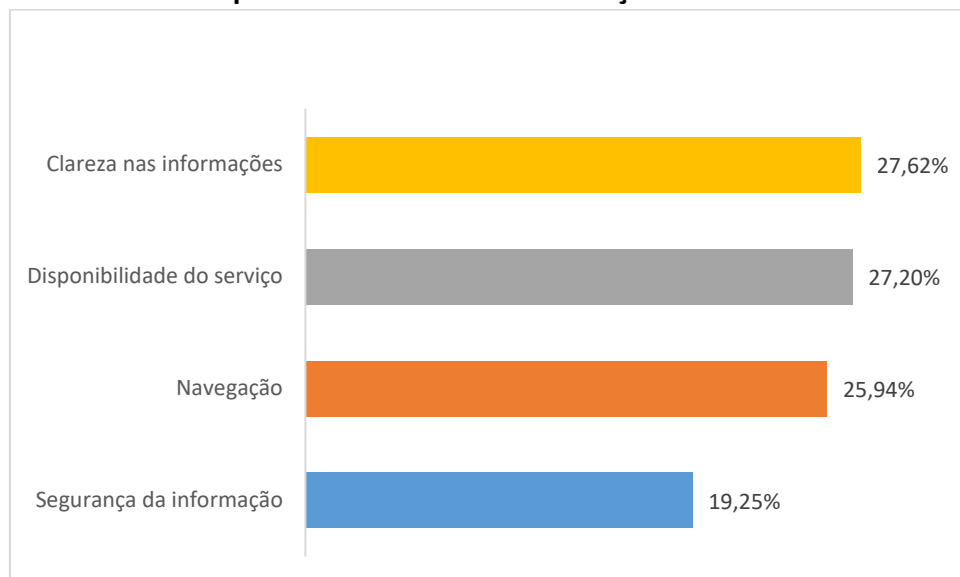
Pontos de melhoria - Portal Web – 234 Avaliações



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 – 123 Avaliações



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

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **3.138**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.658.518**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,12%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.676
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	825
3	Consultar CNH	141
4	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	114
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	72
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	57
7	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	54
8	Validar Antecedente Criminal	30
9	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	25
10	Consultar RENACH	19
11	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	14
12	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	13
13	Indicar real condutor (transferir pontuação)	9
14	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	8
15	Consultar Processo Detran (Protocolo)	8
16	Emitir boletos do Ipasgo	8
17	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	7
18	Obter Licença de Pesca	6
19	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	6
20	Fazer curso de reciclagem	5
21	Solicitar 2ª Via da CNH	5
22	Consultar veículos apreendidos e recuperados	4
23	Delegacia Virtual	4
24	Fazer parte do Programa Progredir	4
25	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	3
26	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	2
27	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	2
28	Obter declaração de não-vínculo com a Administração Direta	2
29	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo	2
30	Solicitar Declaração de Matrícula	2
31	Apresentar defesa da autuação (defesa prévia)	1
32	Baixar CRLV Eletrônico	1
33	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	1

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
35	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	1
36	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
37	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
38	Consultar Unidades do Vapt Vupt	1
39	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	1
40	Obter RG Nacional	1
41	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	1
TOTAL		3.138

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.643.921
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	402.942
3	Delegacia Virtual	94.444
4	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo	85.121
5	Consultar CNH	80.793
6	Solicitar renovação de processo para Medicamentos de Alto Custo	69.888
7	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	36.585
8	Obter RG Nacional	32.224
9	Realizar manifestação de ouvidoria	25.145
10	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	22.024
11	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	21.966
12	Consultar RENACH	19.703
13	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	15.161
14	Consultar Processo Detran (Protocolo)	9.357
15	Baixar CRLV Eletrônico	7.534
16	Solicitar transferência de propriedade do veículo	6.858
17	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	5.960
18	Agendar Atendimento Presencial - Detran	4.897
19	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	4.507
20	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	4.352
21	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	4.186
22	Obter Licenciamento Anual de Veículo	3.635
23	Validar Antecedente Criminal	2.864
24	Indicar real condutor (transferir pontuação)	2.593
25	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	2.554
26	Apresentar defesa da autuação (defesa prévia)	2.534
27	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	2.480
28	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	2.384
29	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	2.017
TOTAL		2.618.629

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

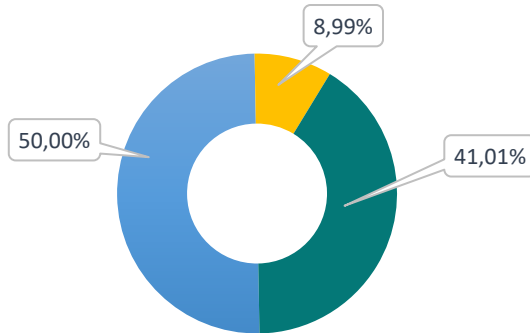
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

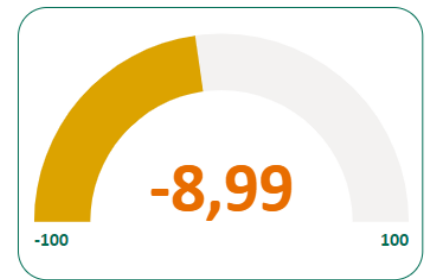
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

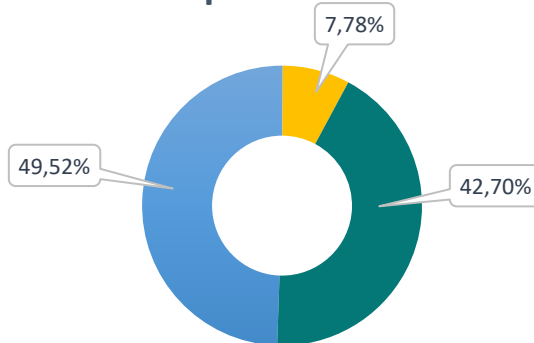
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



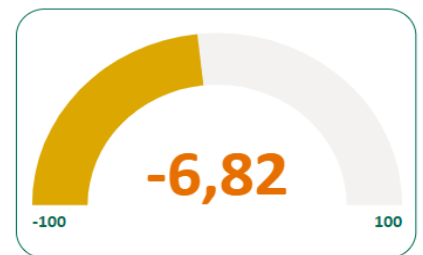
■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10



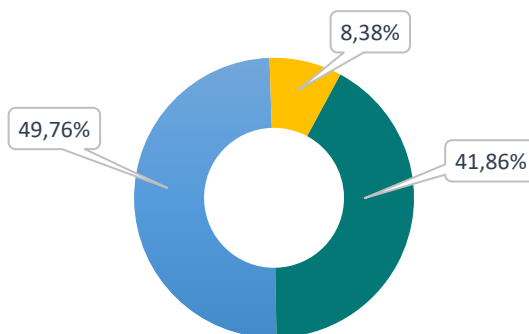
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



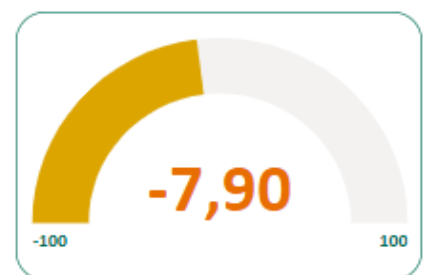
■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



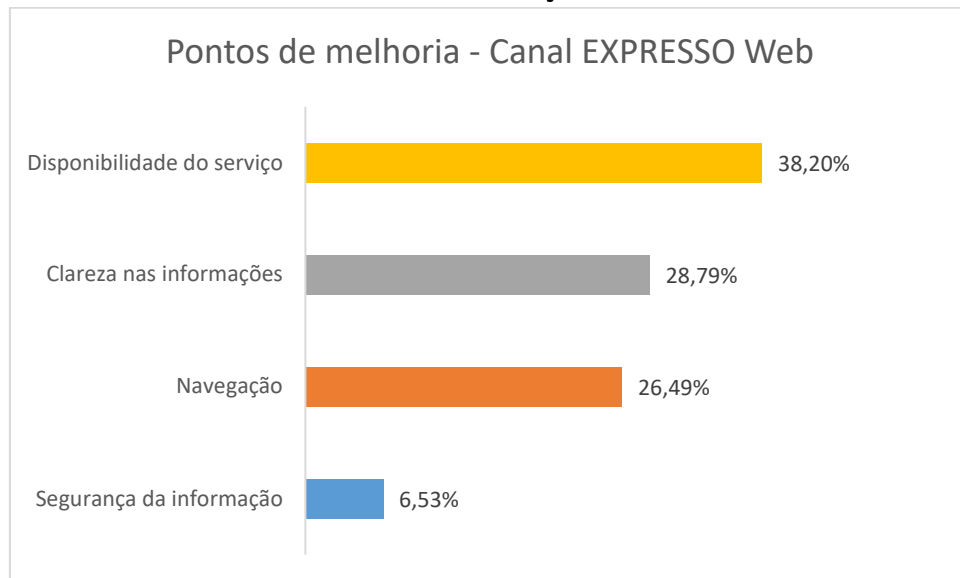
■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10



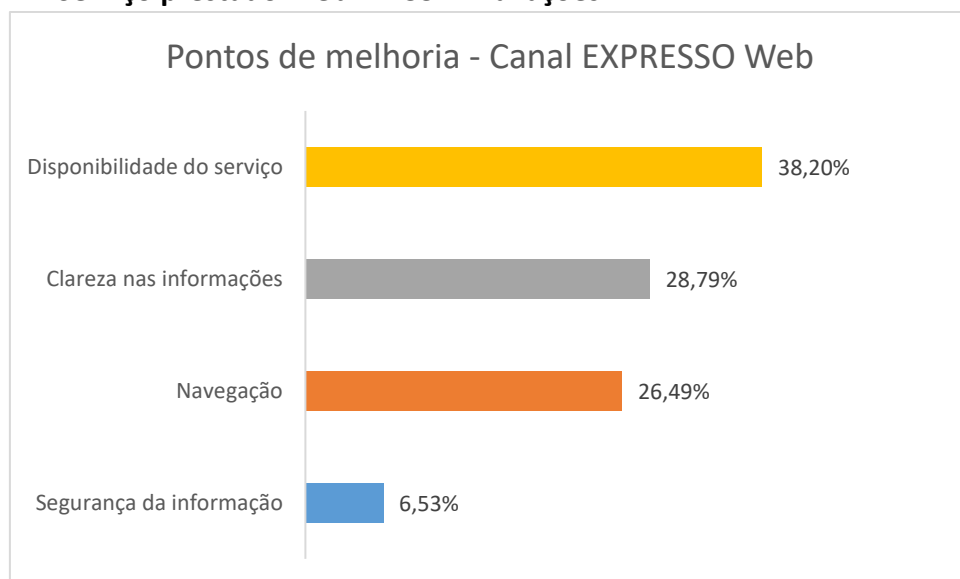
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.569 Avaliações



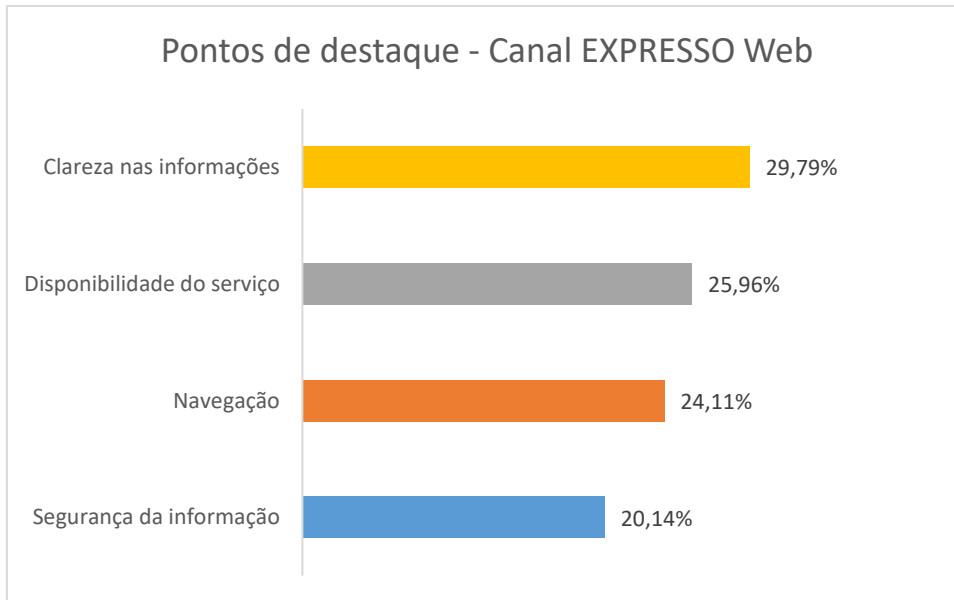
2 – Serviço prestado Web – 1.554 Avaliações



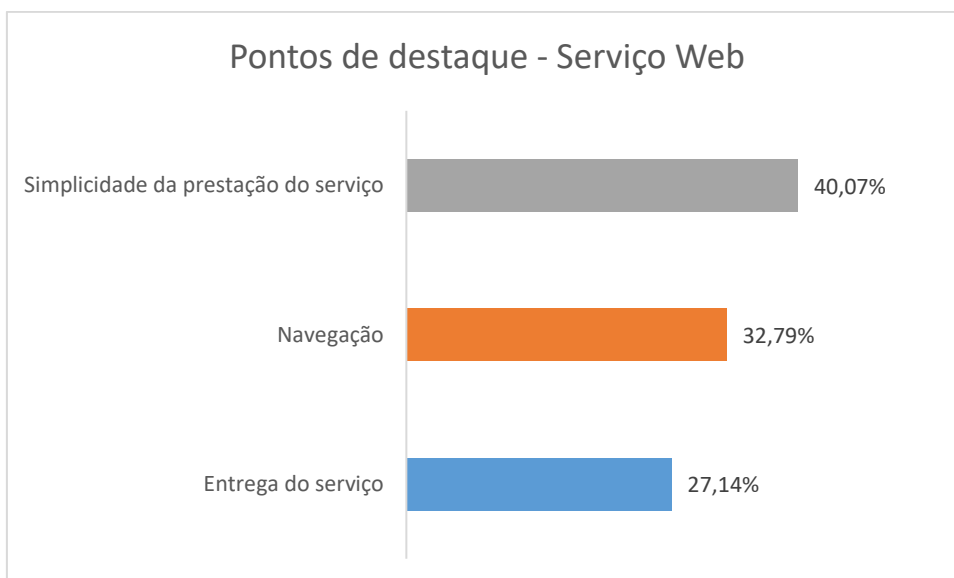
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.287 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.340 Avaliações



VALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **83**

Número de serviços realizados nos totens: **89.871**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	83
TOTAL		83

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	89.453
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	95
3	Solicitar 2ª Via da CNH	49
4	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	48
5	Consultar Débitos Tributários por CPF	46
6	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	44
TOTAL		89.735

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

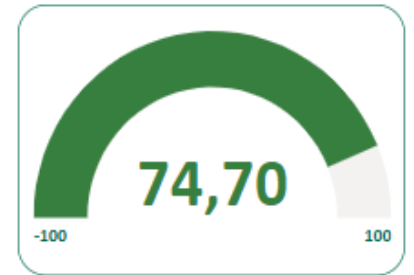
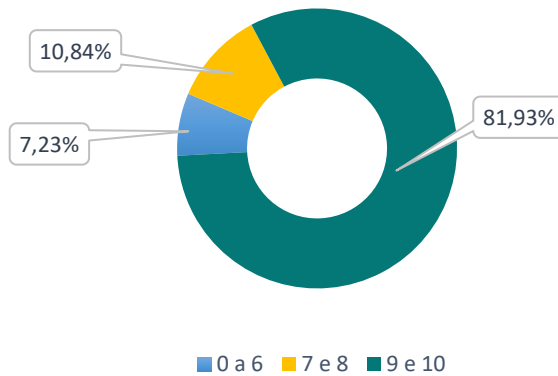
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

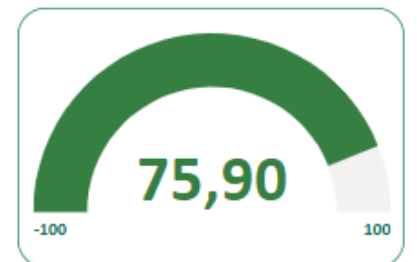
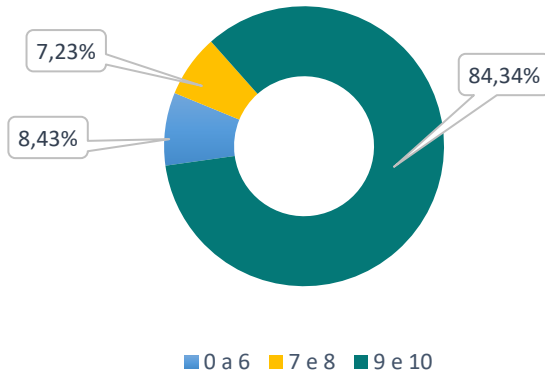
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

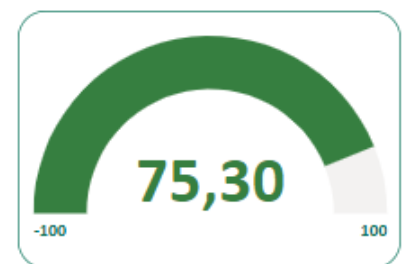
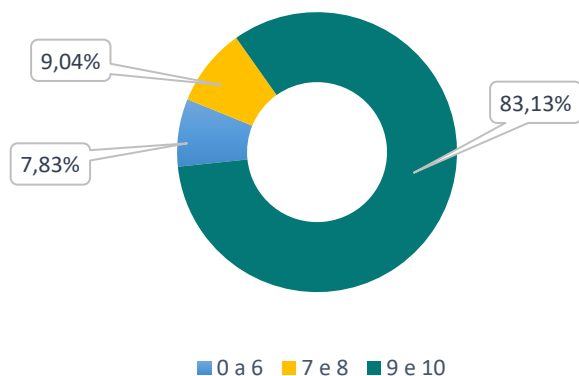
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



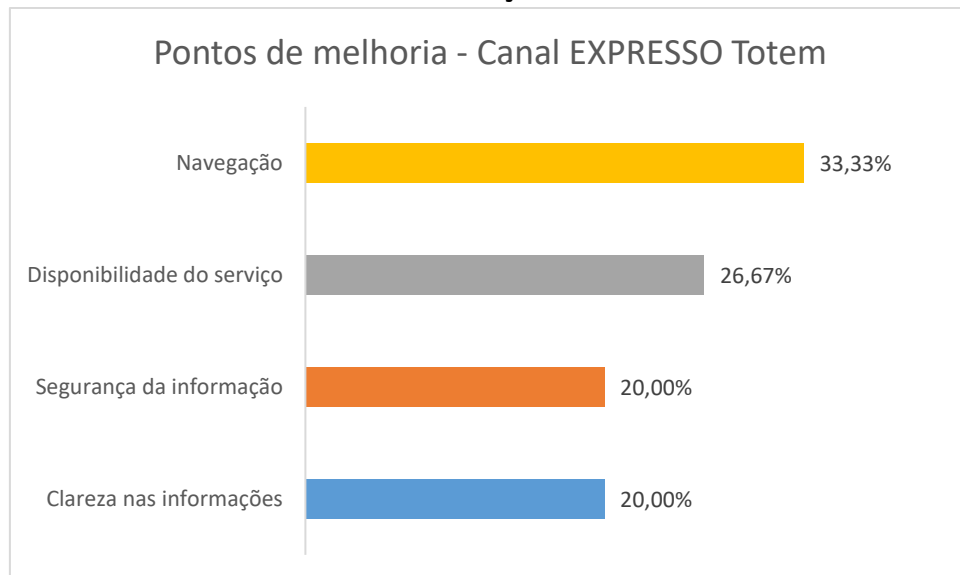
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem



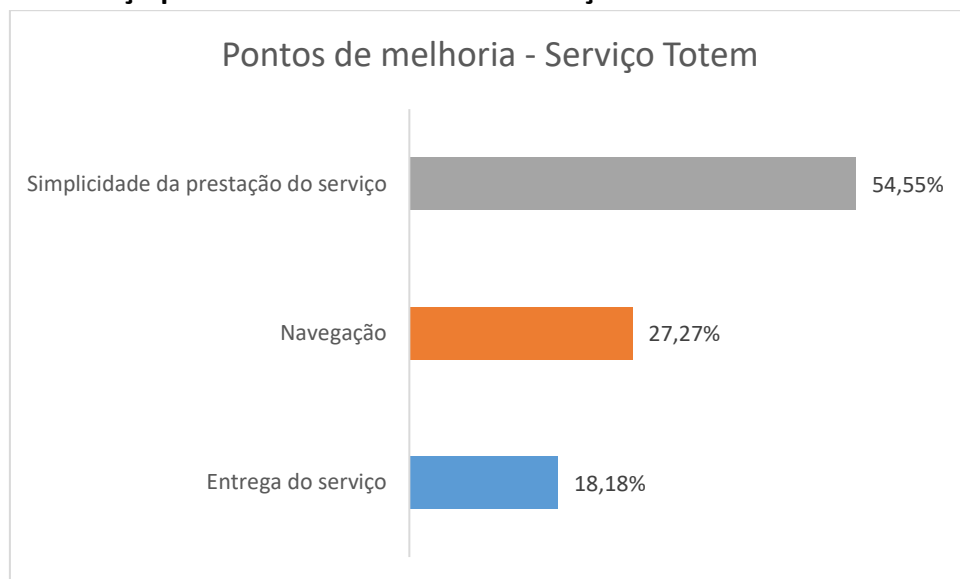
PONTOS DE MELHORIA

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 – 06 Avaliação



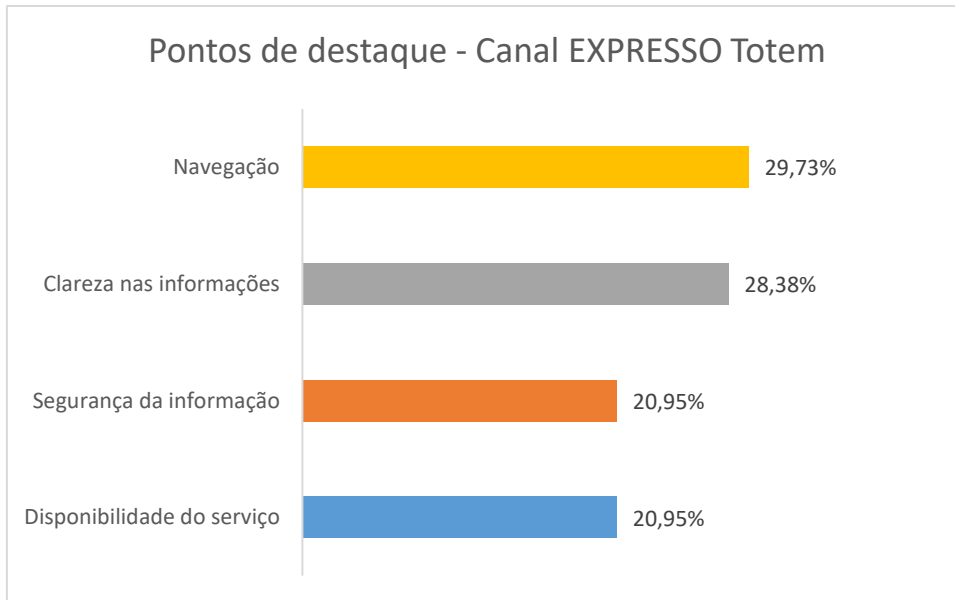
2 – Serviço prestado nos Totens – 07 Avaliação



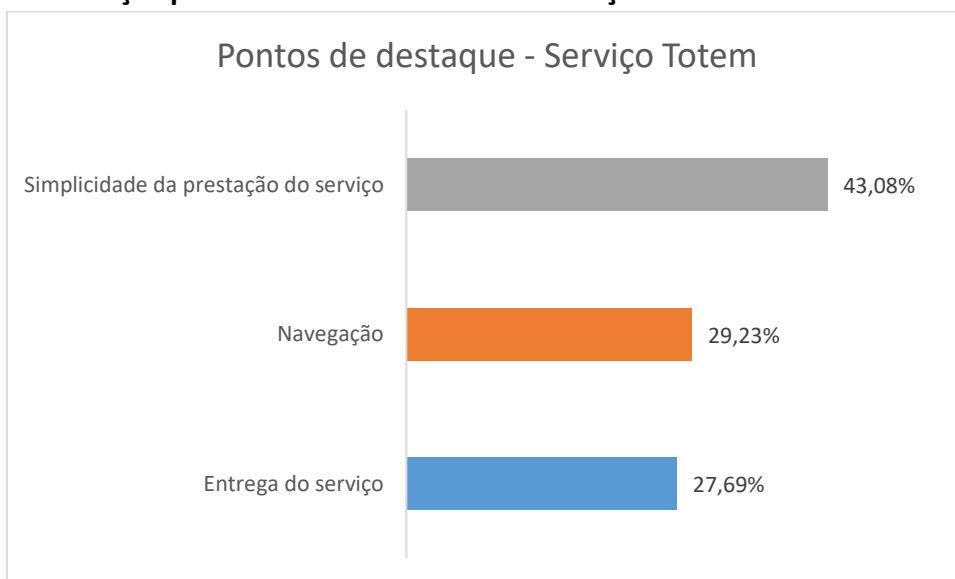
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 68 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 70 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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

Número de serviços realizados: **6.131**

Número de avaliações recebidas: **62**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,01%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	06
2	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	02
3	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
	Serviço vazio*	53
TOTAL		62

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1139
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	879
3	Realizar manifestação de ouvidoria	813
4	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	515
5	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	457
6	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	407
7	Obter RG Nacional	214
8	Emitir boletos do Ipasgo	166
9	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	141
10	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo	138
11	Delegacia Virtual	126
TOTAL		4.590

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

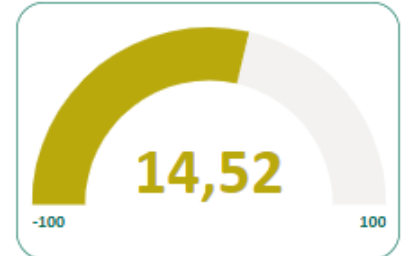
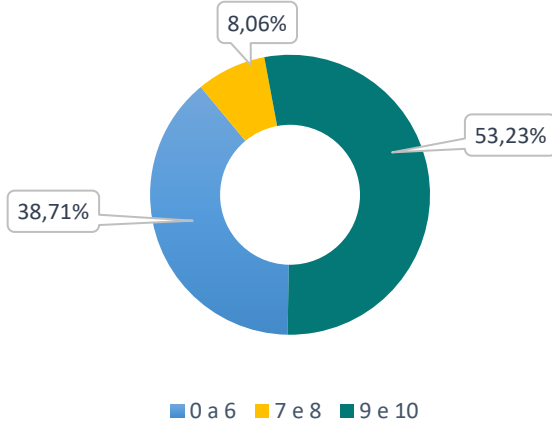
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

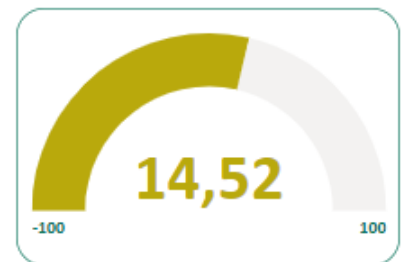
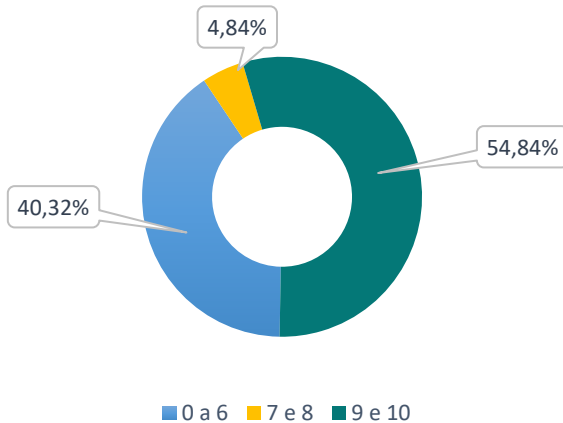
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

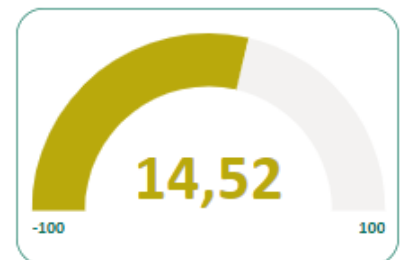
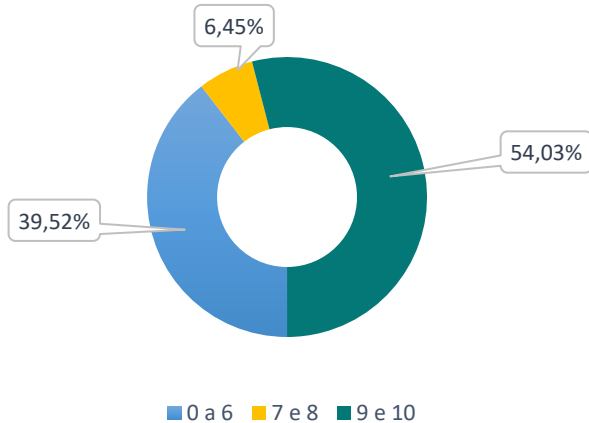
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



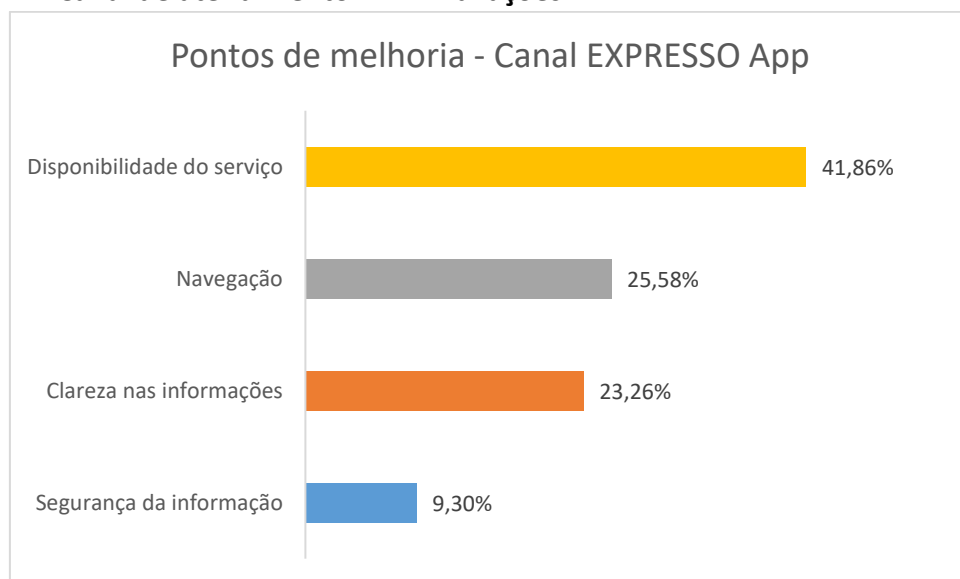
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



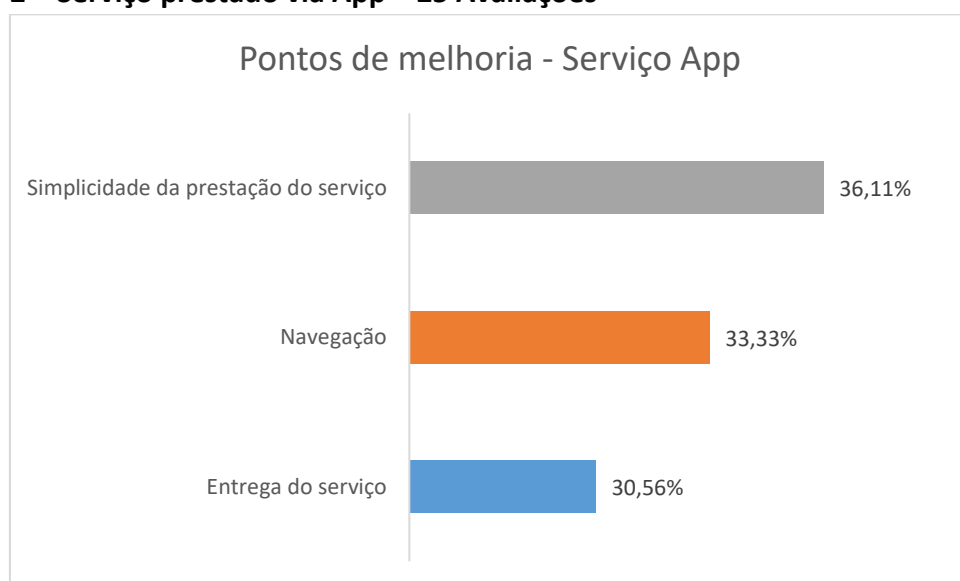
PONTOS DE MELHORIA

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



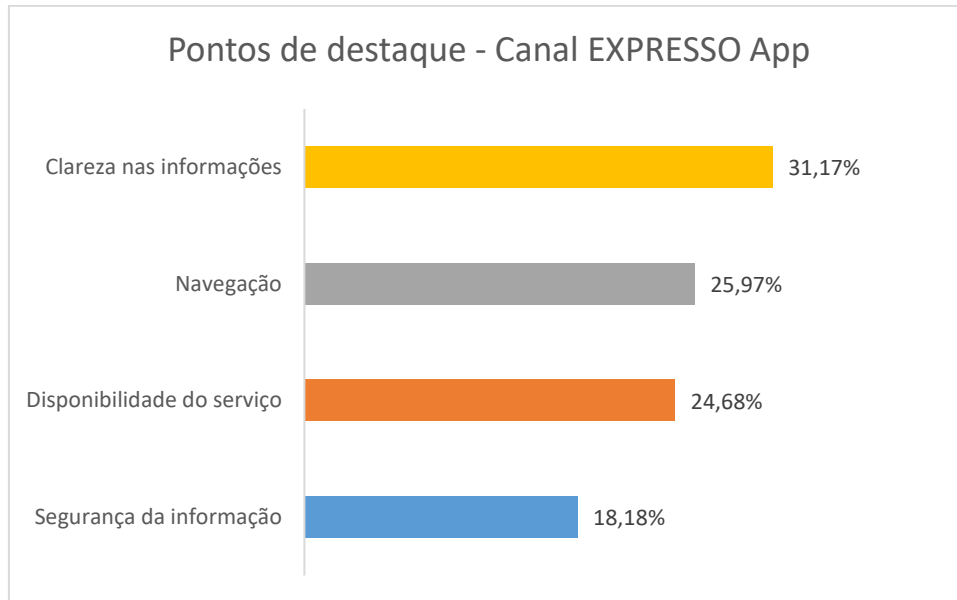
2 – Serviço prestado via App – 25 Avaliações



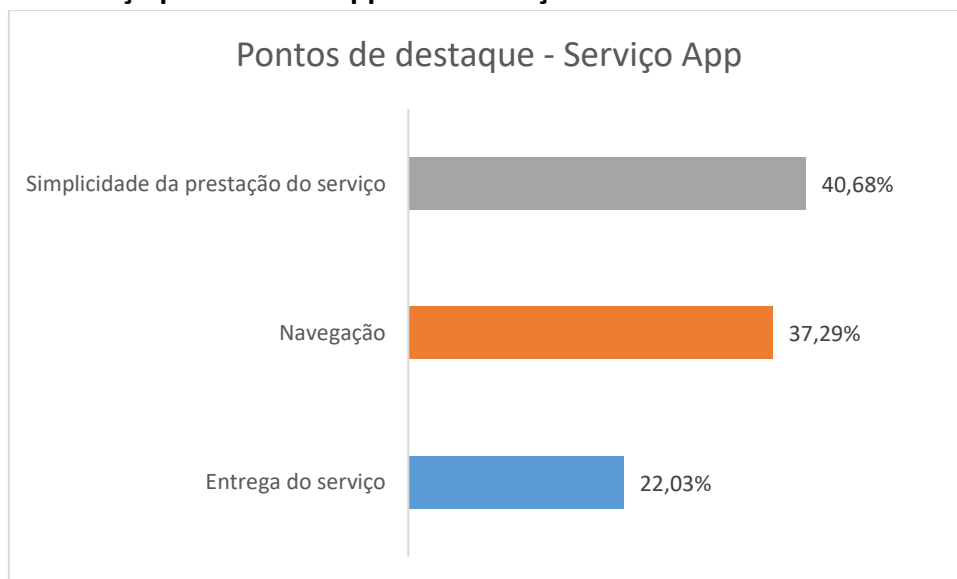
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 33 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 34 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/01/2024 a 31/01/2024**

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

Durante o período analisado, não houve serviços do EXPRESSO Correios sendo consumidos pelo cidadão.