



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

MARÇO/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: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Anicuns	3.531	35	0,99%	100,00	100,00
2	Bom Jesus de Goiás	3.702	2	0,05%	100,00	100,00
3	Buriti Alegre	2.592	120	4,63%	100,00	100,00
4	Jussara	6.025	14	0,23%	100,00	100,00
5	Padre Bernardo	2.849	96	3,37%	100,00	99,48
6	Paraúna	2.269	115	5,07%	100,00	100,00
7	Piracanjuba	4.180	41	0,98%	100,00	97,56
8	Pirenópolis	3.414	1	0,03%	100,00	100,00
9	São Luís de Montes Belos	6.735	13	0,19%	100,00	100,00
10	Itauçu	3.281	325	9,91%	99,69	99,85
11	Hidrolândia	4.907	163	3,32%	99,39	96,01
12	Campos Belos	5.489	230	4,19%	99,13	99,13
13	Itapaci	3.531	49	1,39%	97,96	96,94
14	Cristalina	4.873	167	3,43%	97,60	97,90
15	Cidade de Goiás	5.152	121	2,35%	97,52	96,69
16	Vapt Vupt Padrão Detran	2.254	113	5,01%	97,35	96,90
17	Ceres	7.956	177	2,22%	97,18	97,46
18	Itapuranga - Júnior Bento	9.192	67	0,73%	97,01	97,01
19	Crixás	4.245	33	0,78%	96,97	96,97
20	São Miguel do Araguaia	2.812	147	5,23%	96,60	97,28
21	Alvorada do Norte	2.453	87	3,55%	96,55	93,10
22	Goiatuba	4.164	170	4,08%	96,47	97,35
23	Trindade - Maysa	7.936	248	3,13%	96,37	95,97
24	Ipameri	3.120	19	0,61%	94,74	97,37
25	Catalão	7.757	35	0,45%	94,29	92,86
26	Novo Gama	8.047	206	2,56%	93,69	93,20
27	Planaltina	5.446	60	1,10%	93,33	90,83
28	Quirinópolis	6.361	195	3,07%	93,33	91,79
29	Goianira	6.817	28	0,41%	92,86	89,29
30	Alexânia	1.962	12	0,61%	91,67	87,50
31	Mineiros	5.503	54	0,98%	90,74	89,81
32	Shopping Bougainville	14.962	258	1,72%	90,31	90,31
33	Iporá	6.613	61	0,92%	90,16	88,52
34	Jaraguá	11.487	19	0,17%	89,47	89,47
35	Pires do Rio	5.504	54	0,98%	88,89	75,93
36	Shopping Cerrado	8.971	205	2,29%	88,78	88,05
37	Minaçu	6.885	39	0,57%	87,18	82,05

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt

Resultados por Unidade

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
38	Águas Lindas de Goiás	14.288	60	0,42%	86,67	88,33
39	Nerópolis	4.421	29	0,66%	86,21	87,93
40	Rubiataba	5.650	41	0,73%	85,37	85,37
41	Aparecida Shopping	14.776	52	0,35%	84,62	82,69
42	Portal Shopping	11.266	319	2,83%	84,33	83,23
43	Caldas Novas	5.812	24	0,41%	83,33	81,25
44	Passeio das Aguas	12.085	218	1,80%	82,11	81,42
45	Santo Antônio do Descoberto	4.307	52	1,21%	80,77	76,92
46	Senador Canedo	13.488	129	0,96%	80,62	72,87
47	Goianésia	7.465	10	0,13%	80,00	80,00
48	Mozarlândia	2.332	10	0,43%	80,00	85,00
49	Praça da Bíblia	14.793	99	0,67%	79,80	69,70
50	Inhumas	6.115	34	0,56%	79,41	76,47
51	Anápolis Sul	12.072	47	0,39%	78,72	84,04
52	Bela Vista de Goiás	4.692	9	0,19%	77,78	77,78
53	Itaberaí	4.530	9	0,20%	77,78	66,67
54	Morrinhos	6.917	26	0,38%	76,92	82,69
55	Itumbiara	12.488	20	0,16%	75,00	65,00
56	Posse	5.571	23	0,41%	73,91	76,09
57	Araguaia Shopping	14.035	70	0,50%	72,86	70,00
58	Shopping Cidade Jardim	19.554	443	2,27%	70,20	68,85
59	Rio Verde	19.739	51	0,26%	68,63	67,65
60	Porangatu	8.138	22	0,27%	68,18	72,73
61	Jardim Ingá	6.257	25	0,40%	68,00	70,00
62	Mangalô	13.140	129	0,98%	67,44	61,24
63	Praça Cívica(Central do Servidor)	10.252	69	0,67%	66,67	59,42
64	Trindade	11.541	51	0,44%	66,67	62,75
65	Campinas	19.698	364	1,85%	66,21	63,46
66	Valparaíso de Goiás	9.046	67	0,74%	65,67	61,19
67	Buena Vista	11.268	69	0,61%	57,97	61,59
68	Palmeiras de Goiás	7.032	9	0,13%	55,56	55,56
69	Luziânia	10.085	49	0,49%	55,10	50,00
70	Lozandes	10.509	108	1,03%	54,63	50,93
71	Formosa	9.098	68	0,75%	44,12	37,50
72	Admar Otto(Buriti Shopping)	25.156	192	0,76%	36,98	29,95
73	Santa Helena de Goiás	3.914	6	0,15%	33,33	66,67
74	Garavelo	20.349	154	0,76%	29,87	29,87
75	Jataí	9.263	108	1,17%	27,78	24,07
76	Anápolis	24.477	129	0,53%	19,38	23,26
77	Rialma*	-	-	-	-	-
Total Geral		628.596	7.173	1,14%	81,36	79,86

*** 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*: **7.173**

Número de avaliações sobre os serviços: **2.240**

Referência: **01 a 31/03/2024**

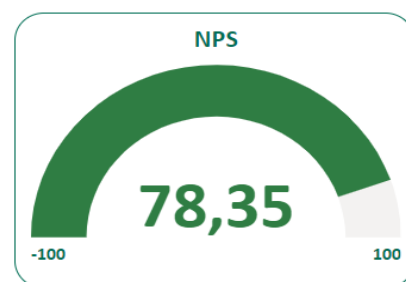
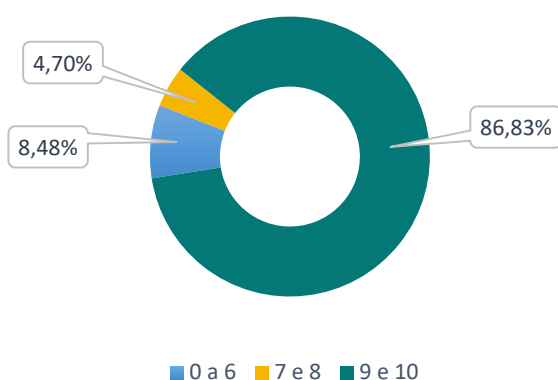
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

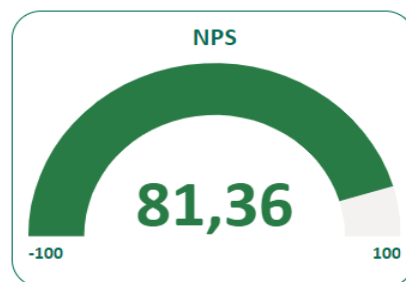
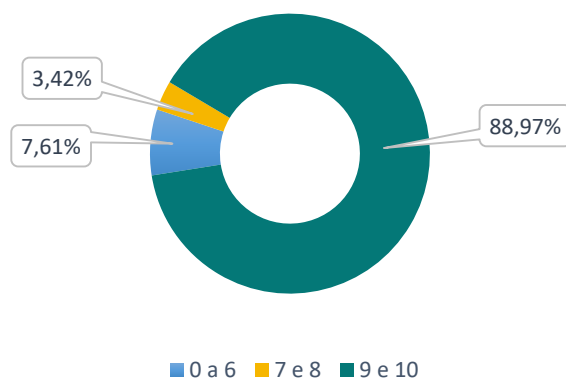
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



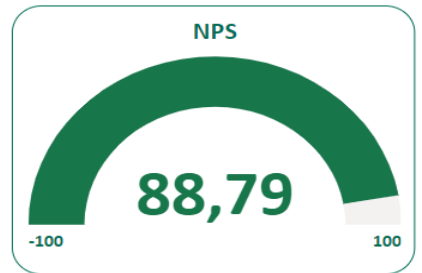
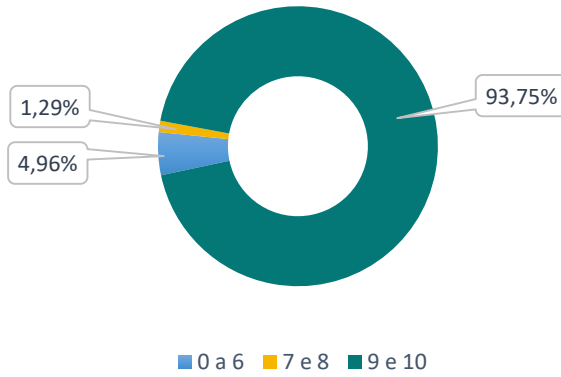
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



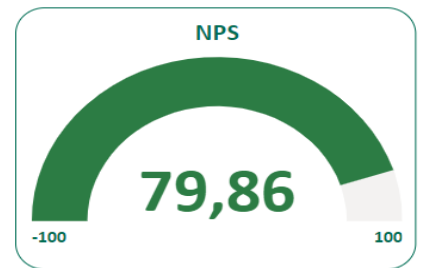
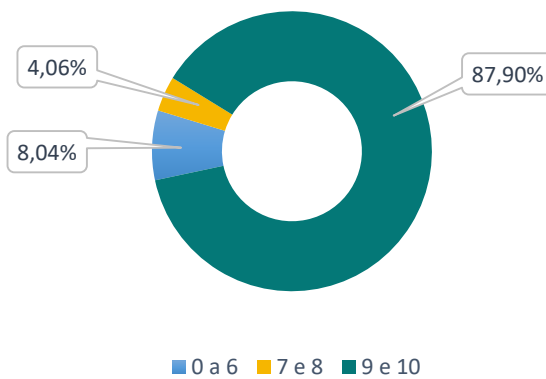
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

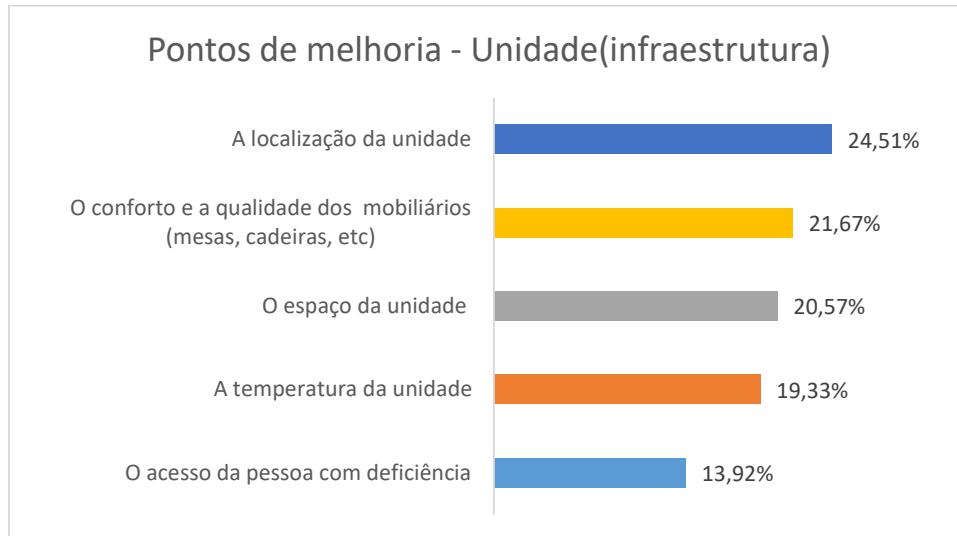


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

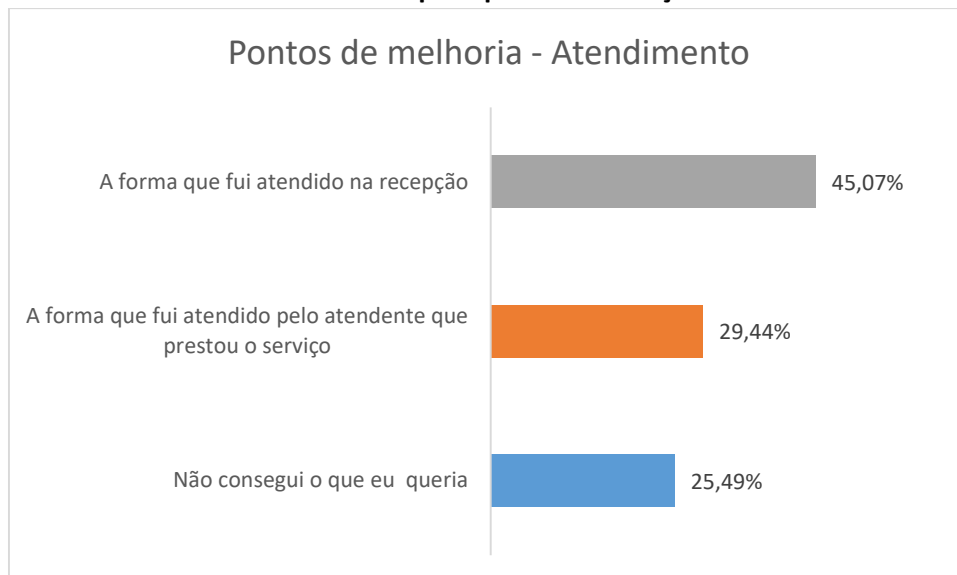
PONTOS DE MELHORIA

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

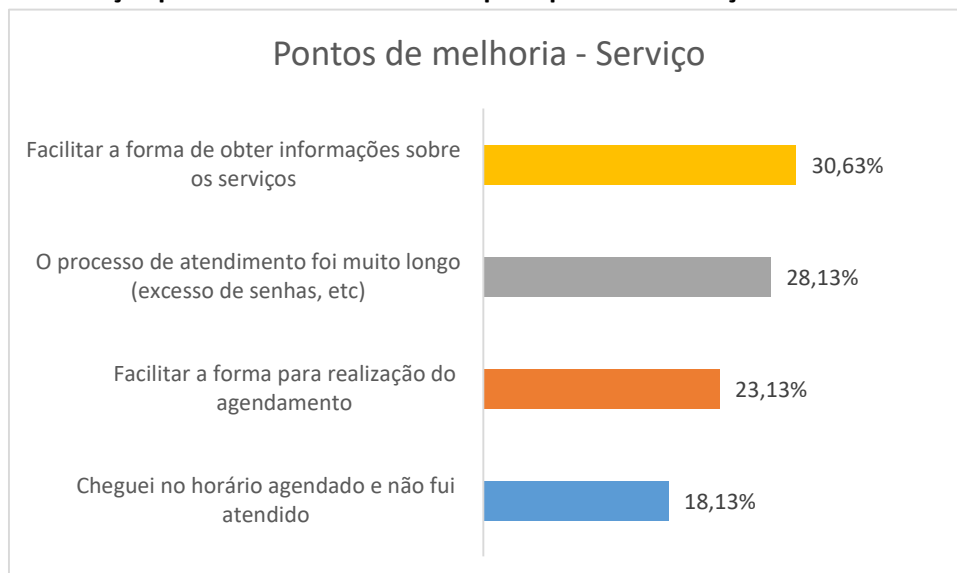
1 – Unidade Vapt Vupt – 608 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 546 avaliações



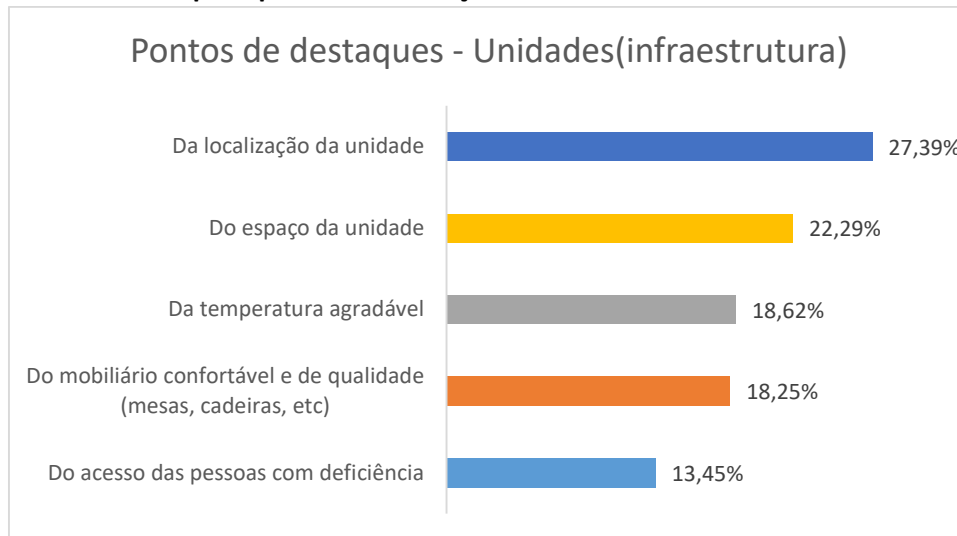
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 111 avaliações



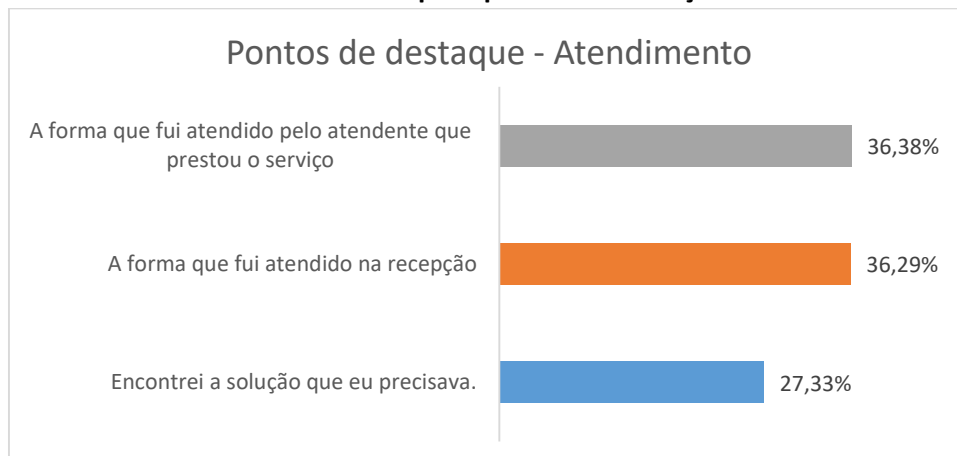
PONTOS DE DESTAQUE

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

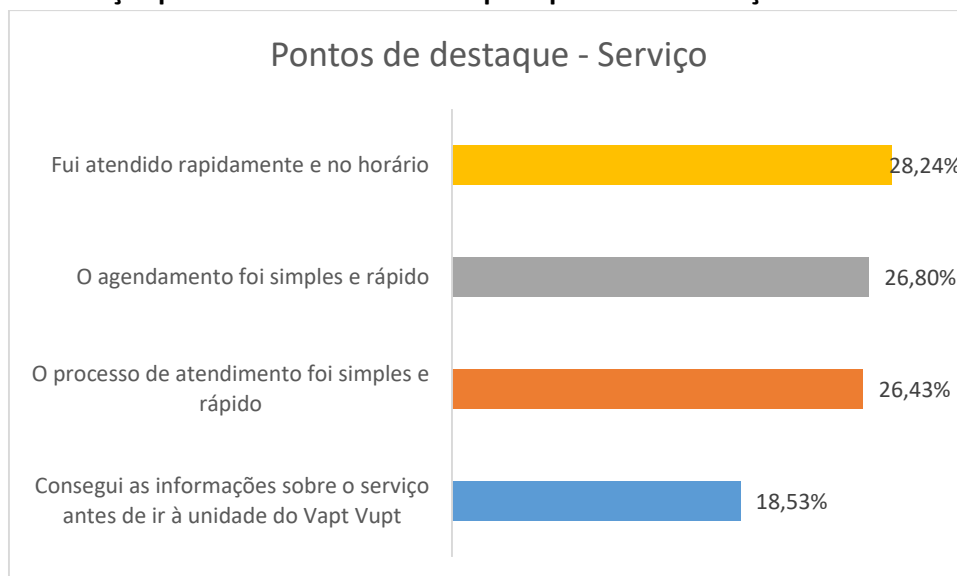
1 – Unidade Vapt Vupt – 6.228 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 6.382 avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 2.100 avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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	7	6	85,71%	100,00	100,00
2	Campos Lindos	276	1	0,36%	100,00	100,00
3	Palminópolis	20	6	30,00%	100,00	100,00
4	Porteirão	80	1	1,25%	100,00	100,00
5	Cachoeira Alta	7	6	85,71%	66,67	66,67
6	Adelândia	5	0	0,00%	0,00	0,00
7	Carmo do Rio Verde	7	0	0,00%	0,00	0,00
8	Cristianópolis	62	0	0,00%	0,00	0,00
9	Formoso	1	0	0,00%	0,00	0,00
10	Gameleira de Goiás	1	0	0,00%	0,00	0,00
11	Indiara	24	0	0,00%	0,00	0,00
12	Matrinchã	5	0	0,00%	0,00	0,00
13	Monte Alegre de Goiás	18	0	0,00%	0,00	0,00
14	Niquelândia	152	0	0,00%	0,00	0,00
15	Nova América	168	0	0,00%	0,00	0,00
16	Rio Quente	122	0	0,00%	0,00	0,00
17	Santa Isabel	81	0	0,00%	0,00	0,00
18	Santa Rita do Araguaia	5	0	0,00%	0,00	0,00
19	São Patrício	3	0	0,00%	0,00	0,00
20	Abadiânia	-	-	-	-	-
21	Divinópolis	-	-	-	-	-
22	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
23	Goianápolis	-	-	-	-	-
24	Montividiu	-	-	-	-	-
25	Mundo Novo	-	-	-	-	-
26	Nova Crixás	-	-	-	-	-
27	São Domingos	-	-	-	-	-
28	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
29	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
30	Silvânia	-	-	-	-	-
31	Varjão	-	-	-	-	-
32	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		1.044	20	1,92%	90,00	90,00

*** 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*: 20

Número de avaliações sobre os serviços: 05

Referência: 01 a 31/03/2024

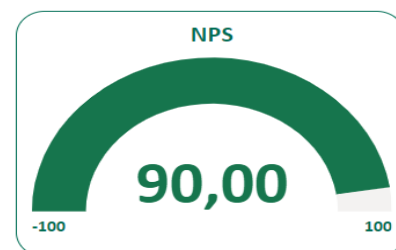
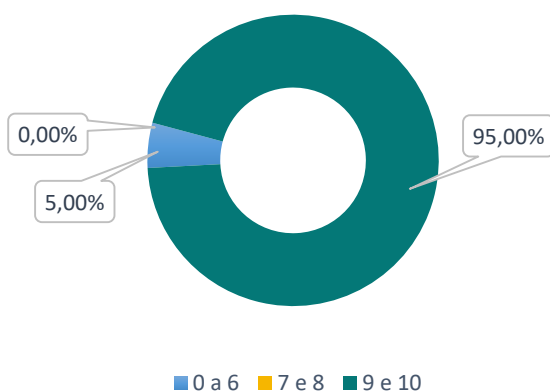
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

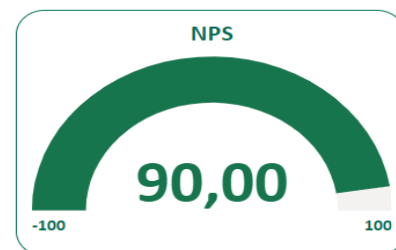
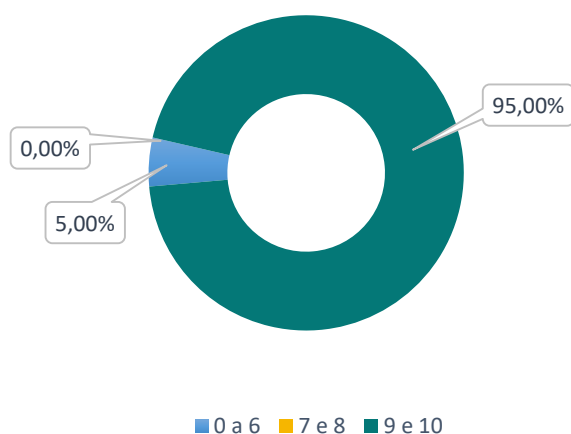
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



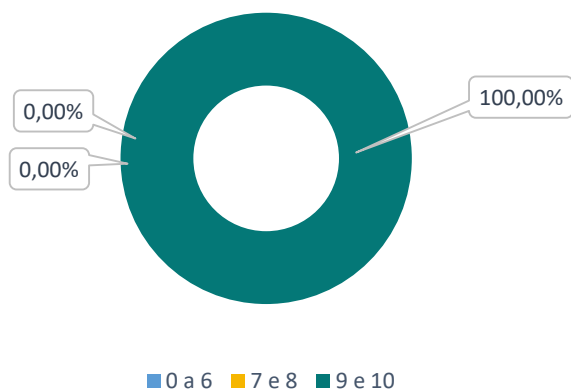
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



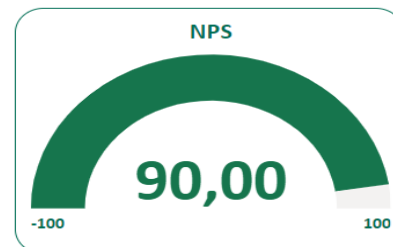
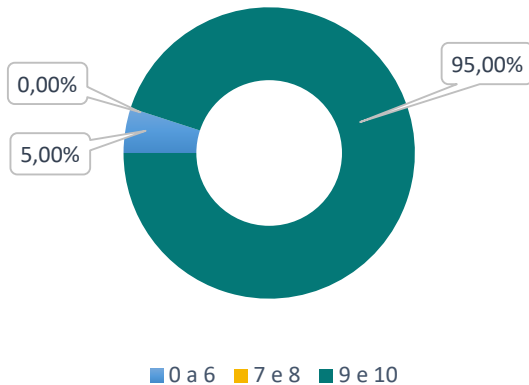
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**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

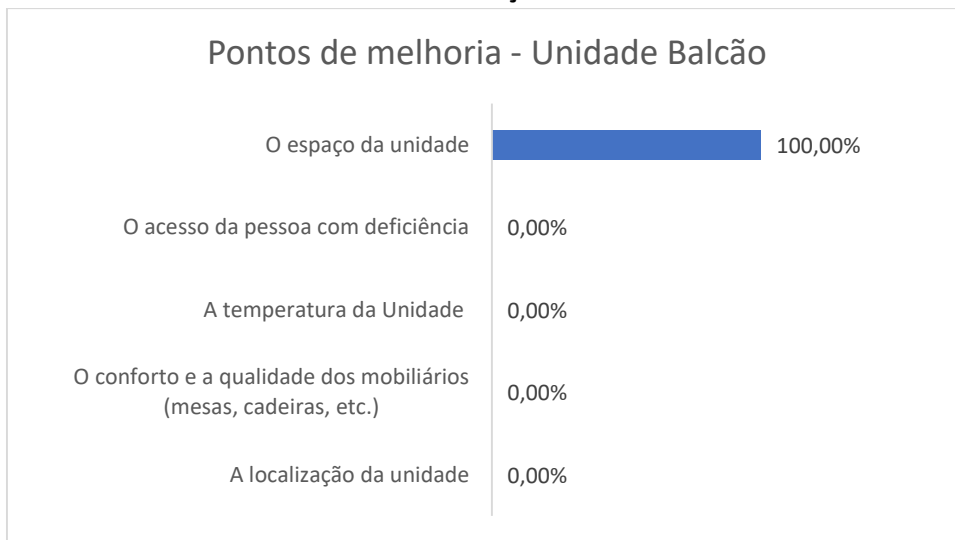


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

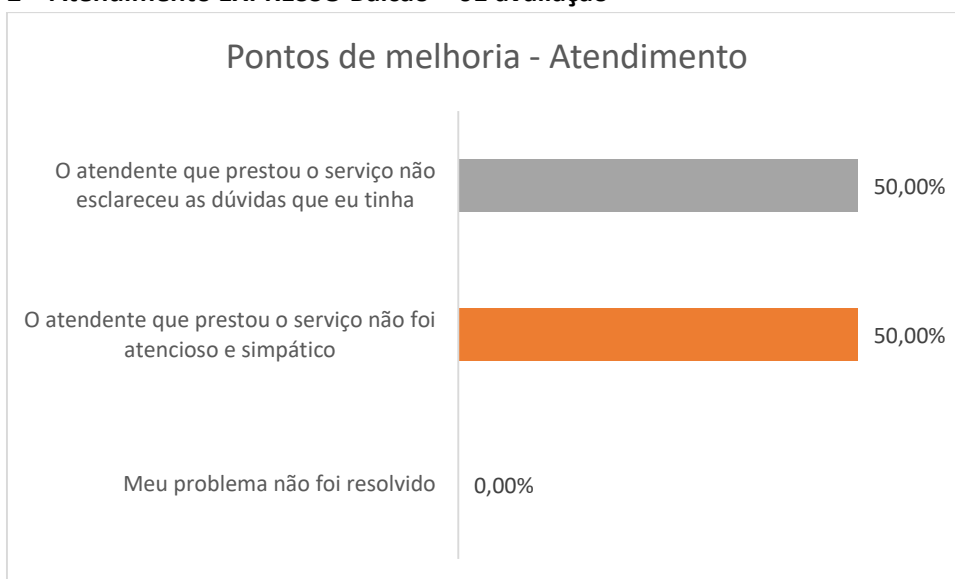
PONTOS DE MELHORIA

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 – 01 avaliação



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 01 avaliação

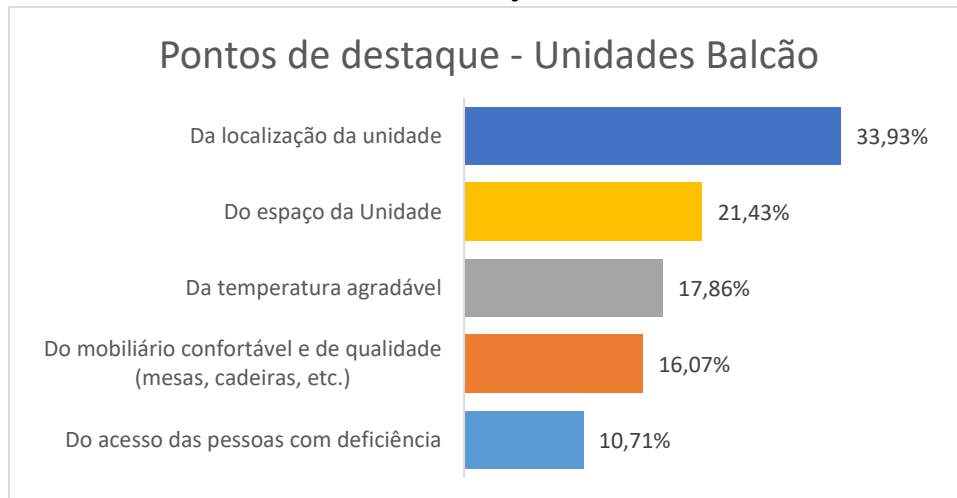


3 – Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

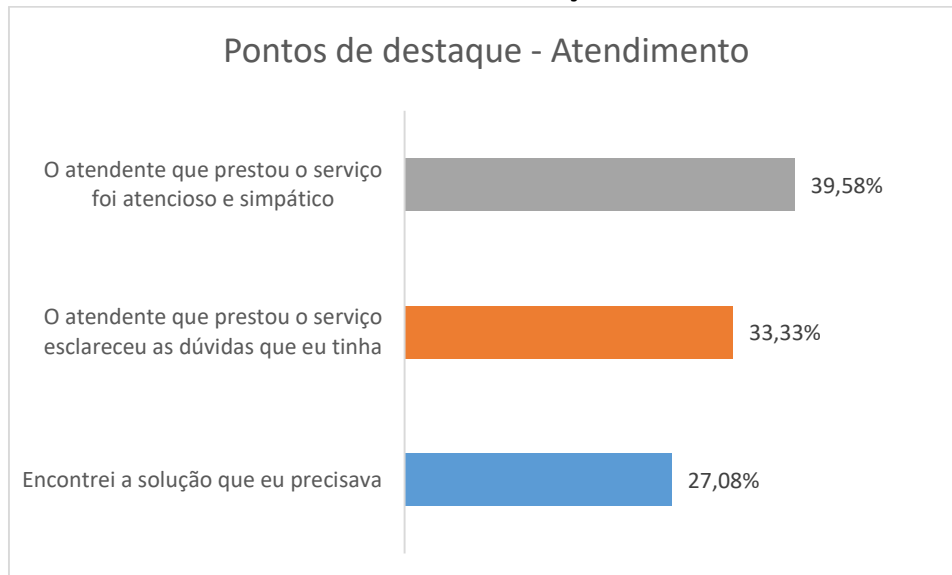
PONTOS DE DESTAQUE

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

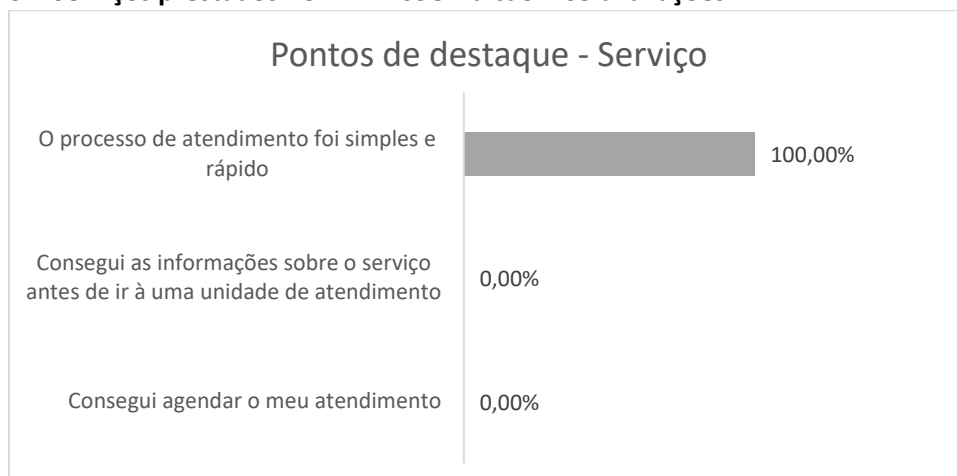
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 19 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 19 avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 05 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **279**

Número de acesso ao Portal Web: **2.795.570**

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

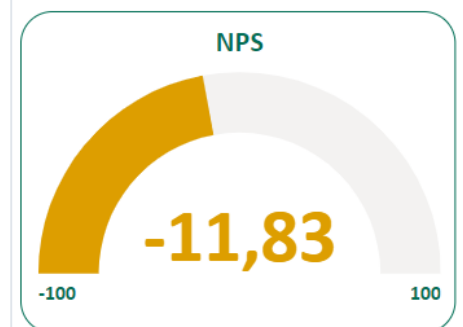
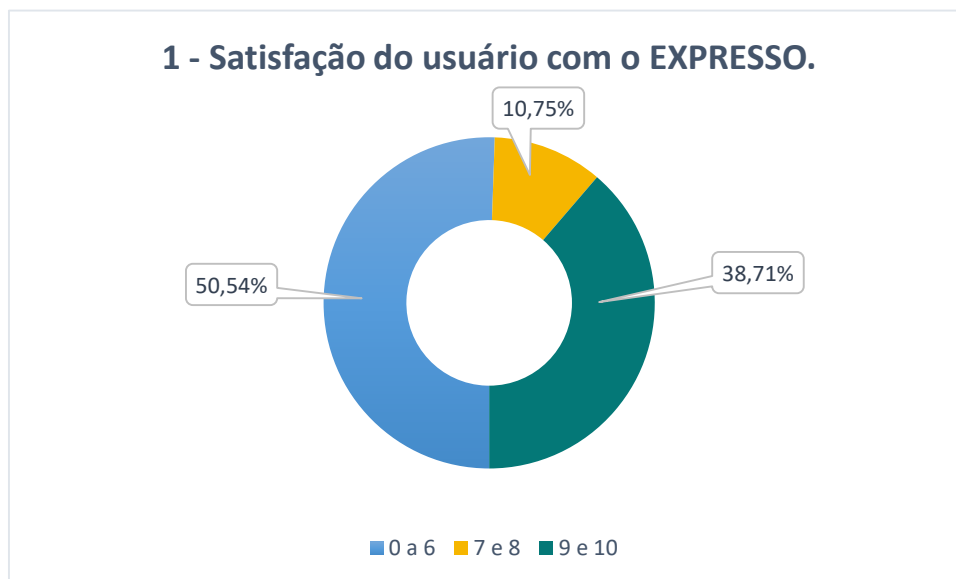
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

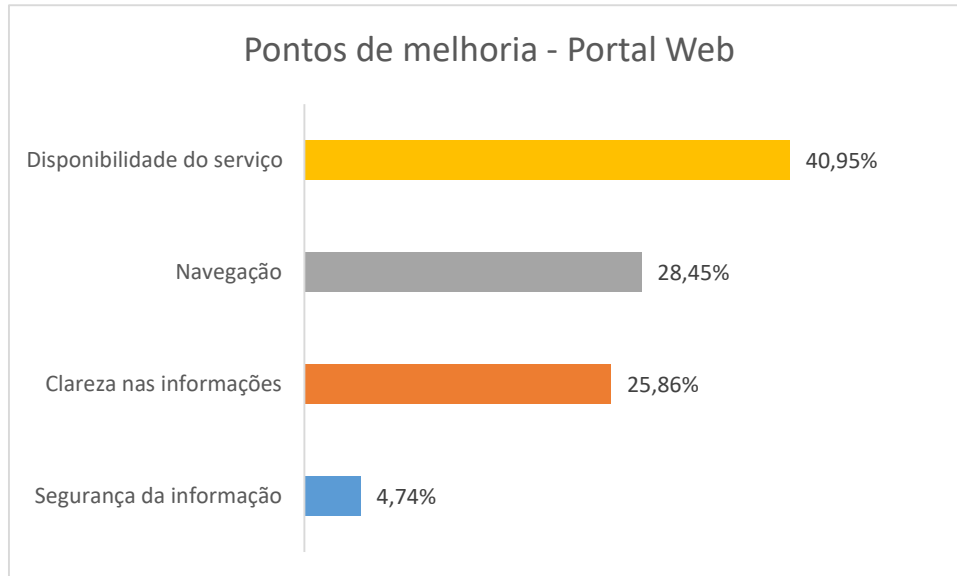


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

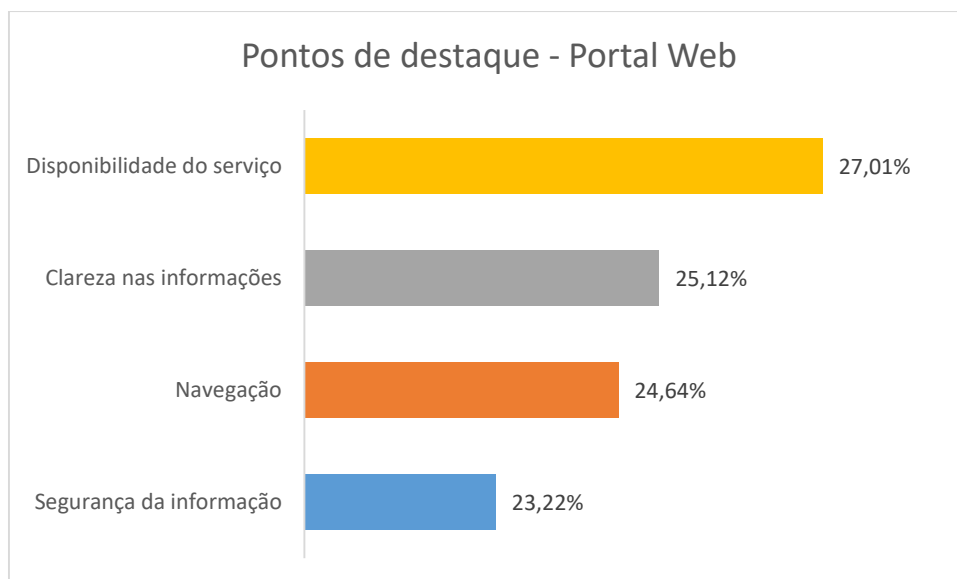
Pontos de melhoria - Portal Web – 141 avaliações



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 – 108 avaliações



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

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **1.725**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.891.334**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	620
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	446
3	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	96
4	Consultar CNH	87
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	70
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	69
7	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	62
8	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	38
9	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	35
10	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	22
11	Obter Licença de Pesca	18
12	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	15
13	Consultar posição na lista de espera para serviços de saúde estaduais (SUS)	13
14	Consultar RENACH	13
15	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	13
16	Validar Antecedente Criminal	11
17	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	11
18	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	10
19	Indicar real condutor (transferir pontuação)	9
20	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	6
21	Solicitar 2ª Via da CNH	6
22	Consultar Declaração de Imposto de Renda	4
23	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	4
24	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	4
25	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	4
26	Consultar Processo Detran (Protocolo)	3
27	Delegacia Virtual	3
28	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	3
29	Fazer curso de reciclagem	3
30	Solicitar Declaração de Matrícula	3
31	Consultar Débitos Tributários por CPF	2
32	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	2
33	Obter Validação da Licença de Pesca	2
34	Receber Honorários Dativos	2
35	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
36	Consultar contracheque	1
37	Consultar dados pessoais e funcionais	1

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Consultar Extrato da Matrícula	1
39	Consultar Extrato Financeiro	1
40	Consultar ficha financeira anual	1
41	Consultar Frequência	1
42	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	1
43	Consultar período aquisitivo de férias	1
44	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
45	Emitir Guia de Trânsito Animal	1
46	Realizar manifestação de ouvidoria	1
47	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	1
48	Solicitar inspeção de Funcionamento	1
49	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	1
50	Solicitar Transferência Escolar	1
Total		1.725

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.013.833
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	322.318
3	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	90.808
Total		1.426.959

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

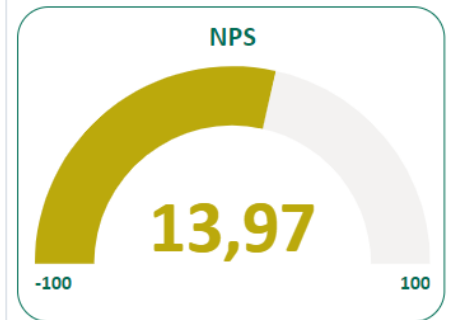
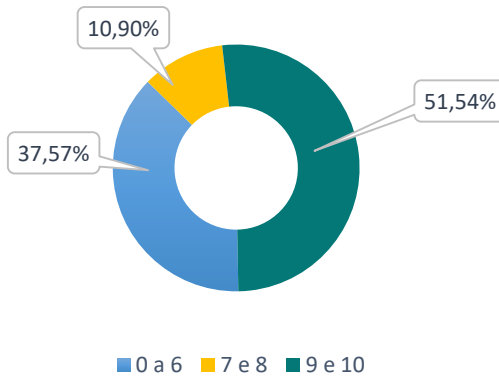
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

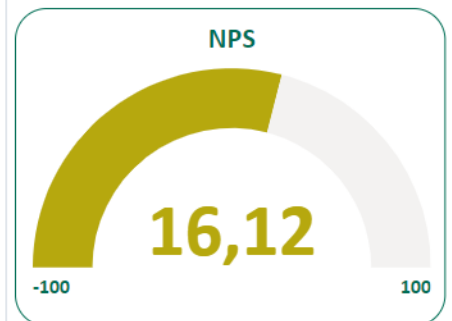
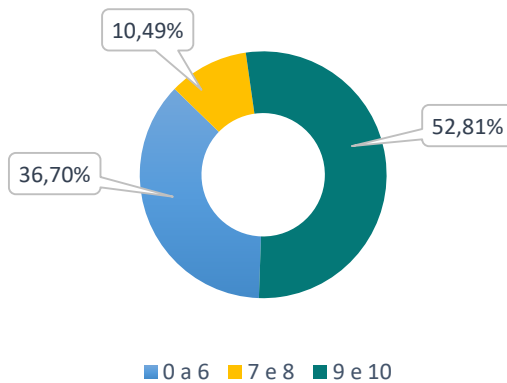
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

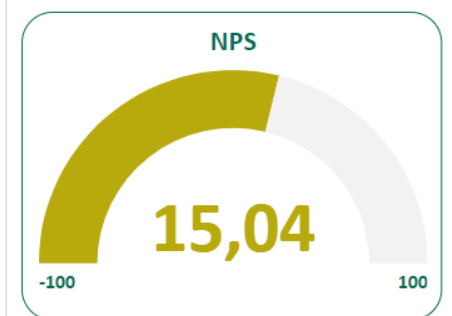
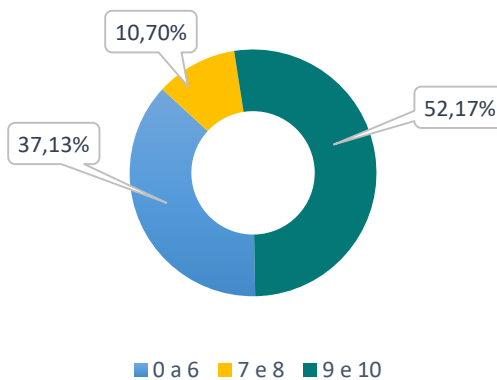
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web

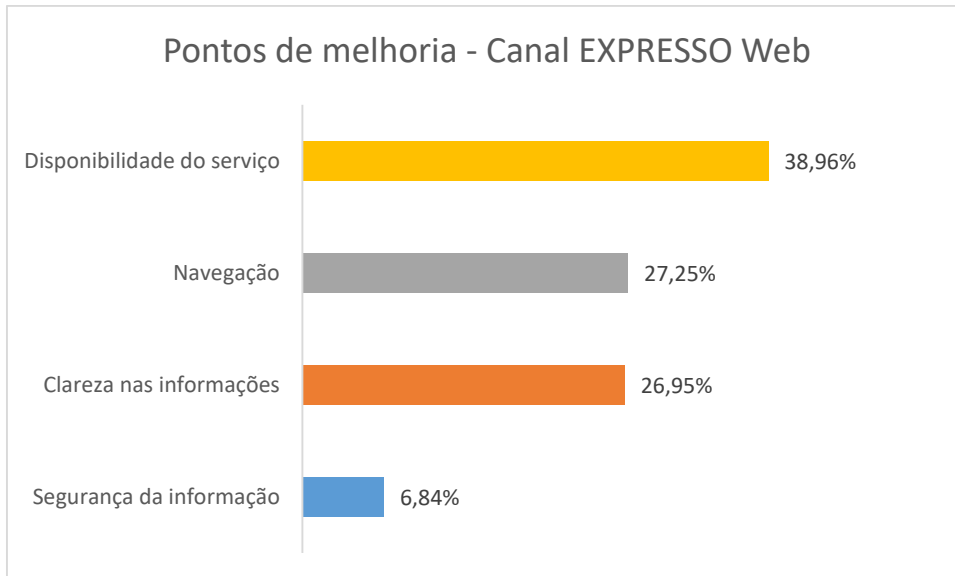


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

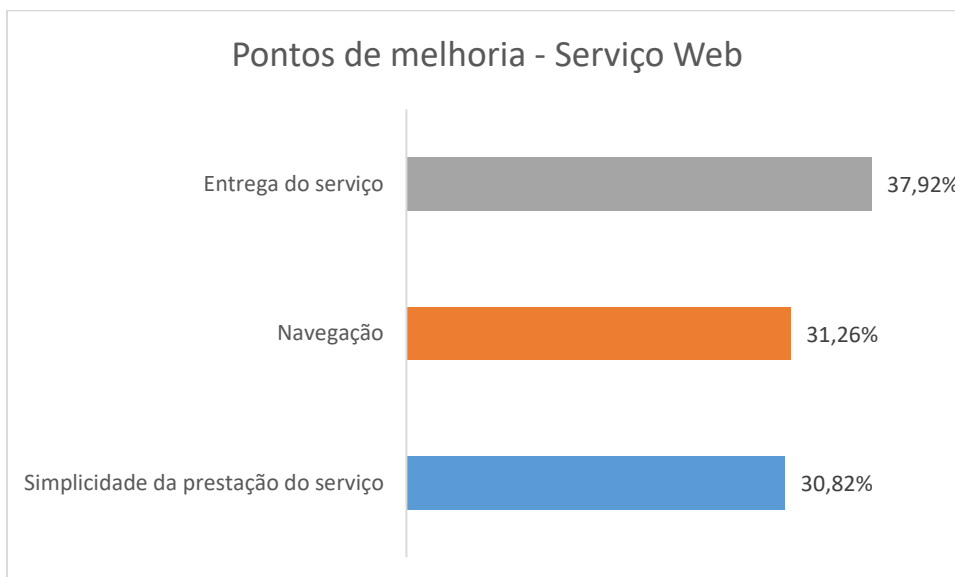
PONTOS DE MELHORIA

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 – 648 avaliações



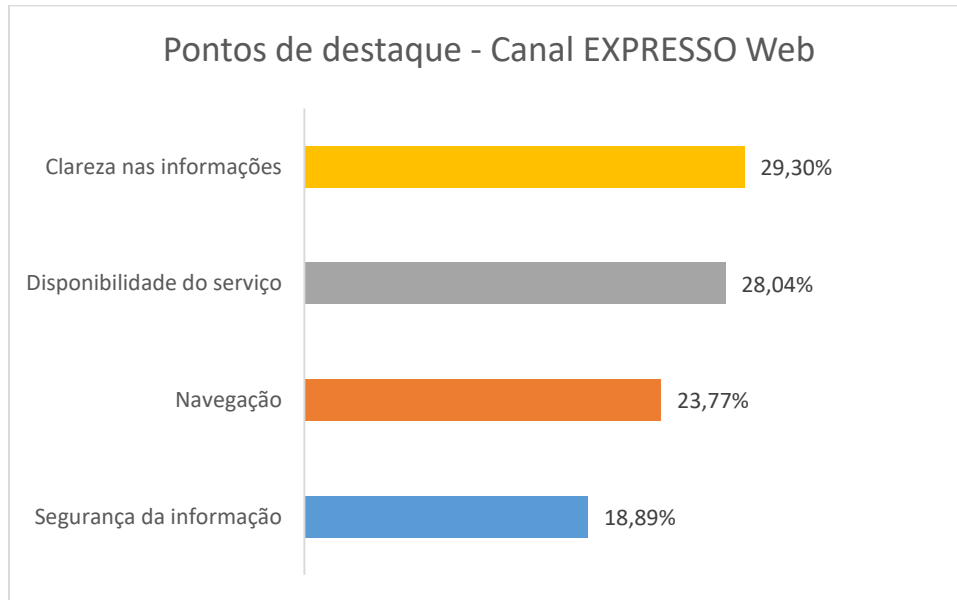
2 – Serviço prestado Web – 633 avaliações



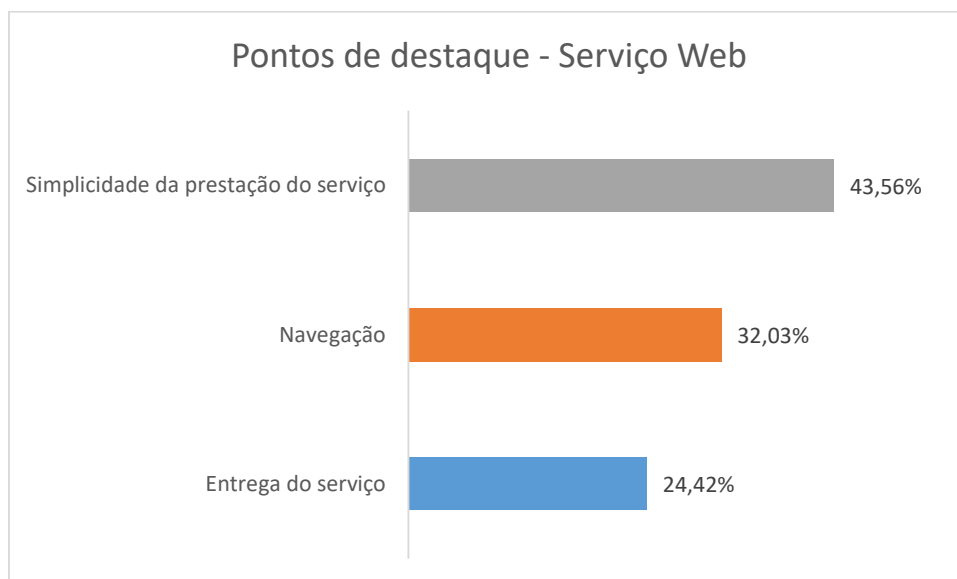
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 889 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 911 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **58**

Número de serviços realizados nos totens: **47.270**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	56
2	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	1
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	1
Total		58

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	46.999
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	70
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	52
Total		47.121

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

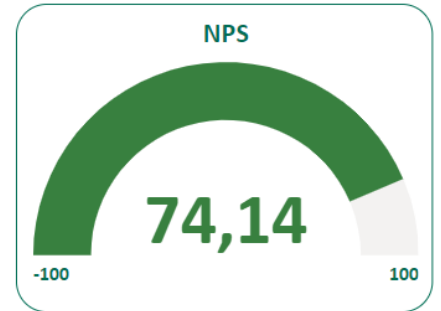
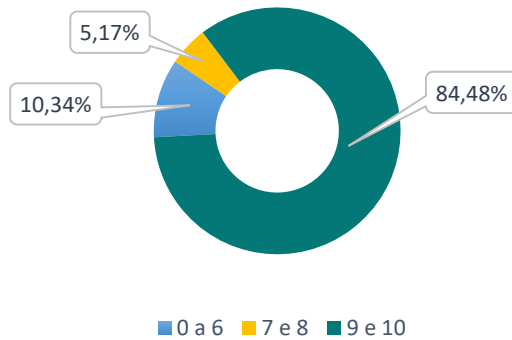
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

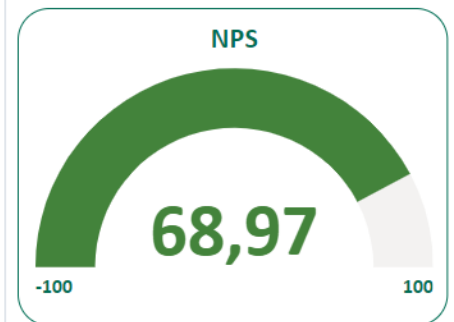
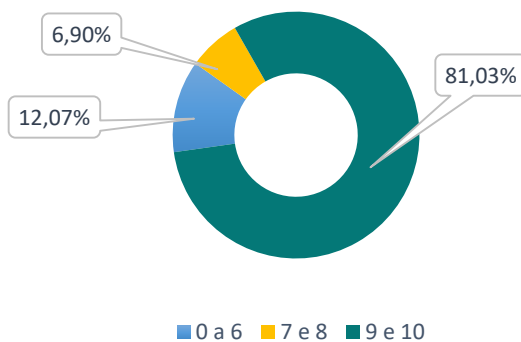
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

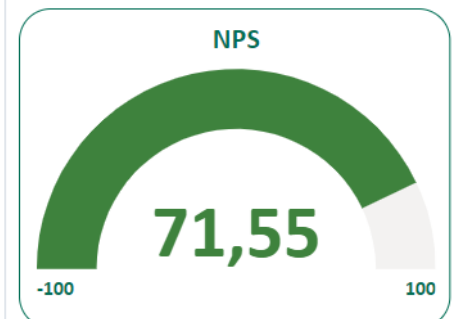
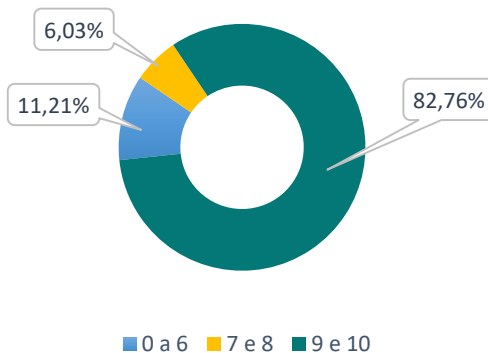
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

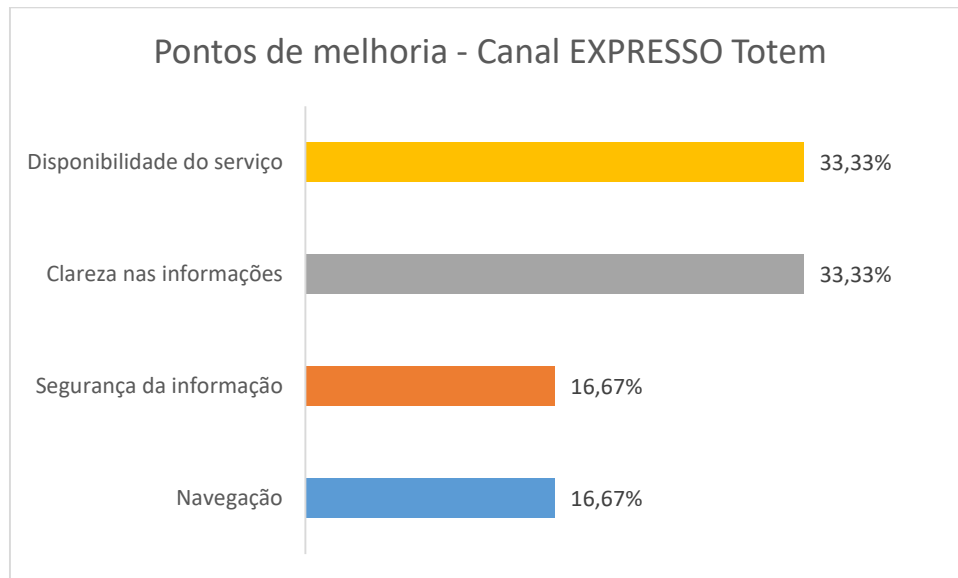


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

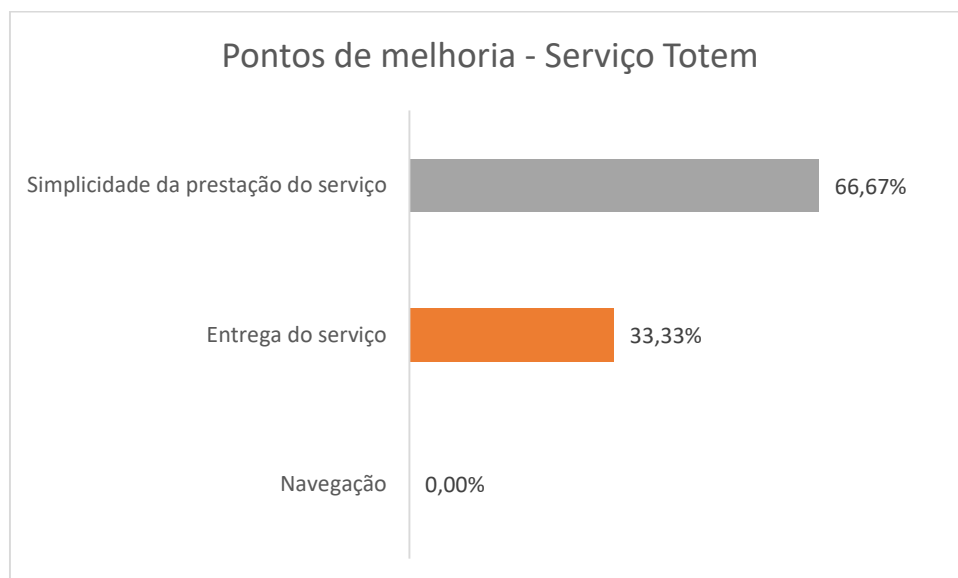
PONTOS DE MELHORIA

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 – 06 avaliações



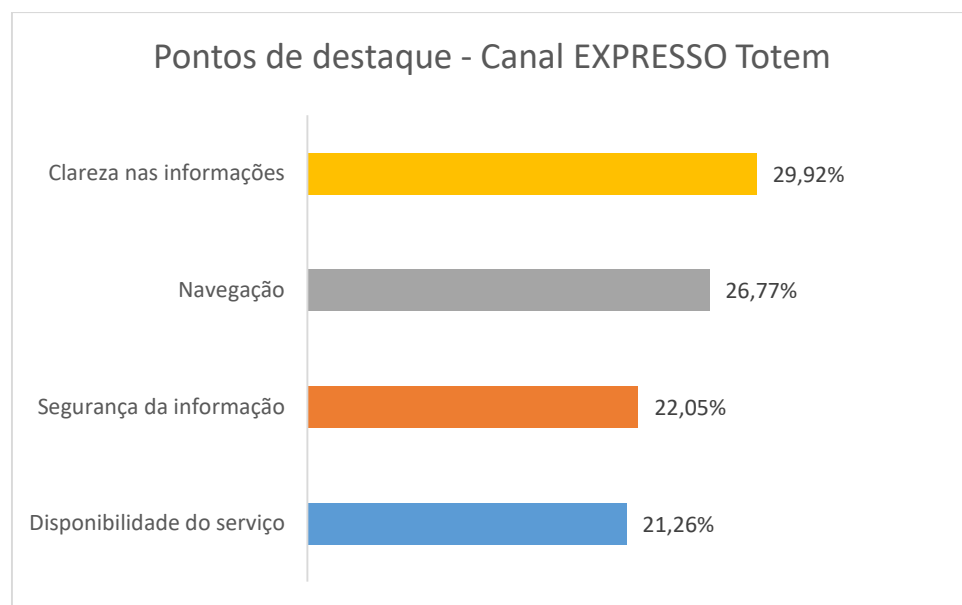
2 – Serviço prestado nos Totens – 07 avaliações



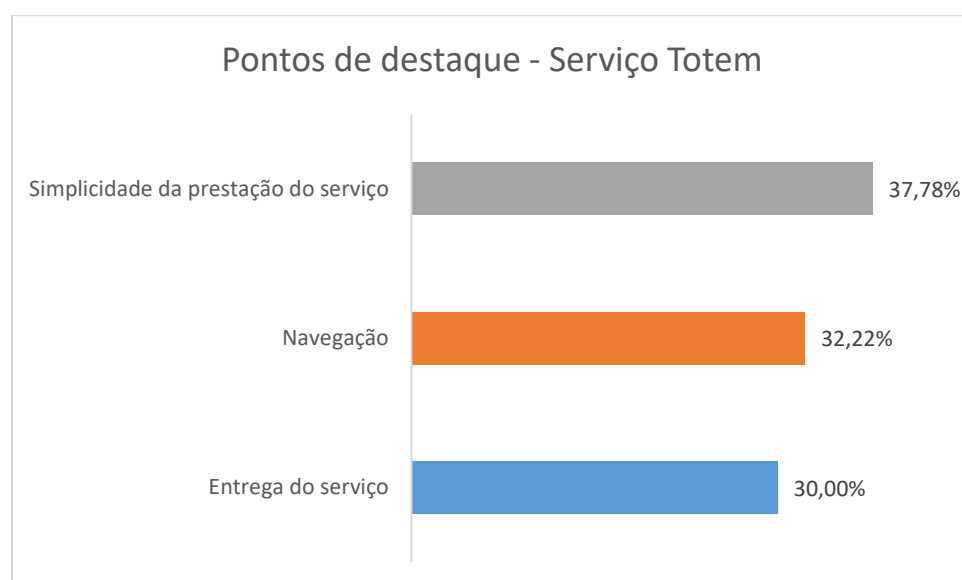
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 49 avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 47 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

Número de serviços realizados: **5.273**

Número de avaliações recebidas: **58**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,10%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	18
2	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	03
3	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
4	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	01
5	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	01
6	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	04
7	Sem nome do serviço*	30
Total		58

* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Realizar manifestação de ouvidoria	1.252
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	949
3	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	799
4	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	478
5	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	327
6	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	207
7	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	147
Total		4.159

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

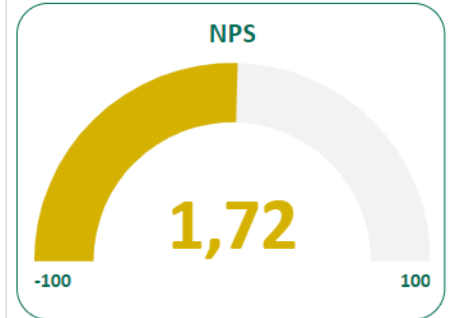
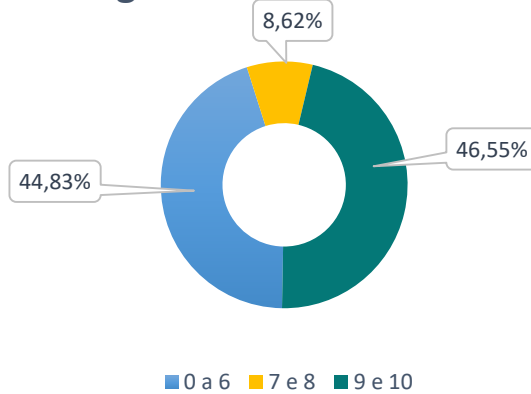
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

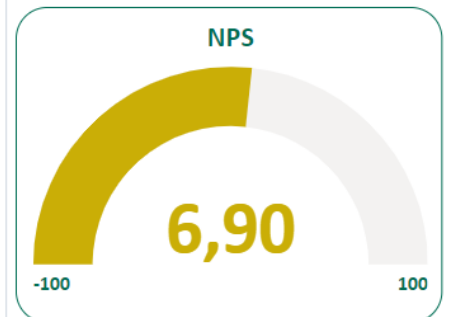
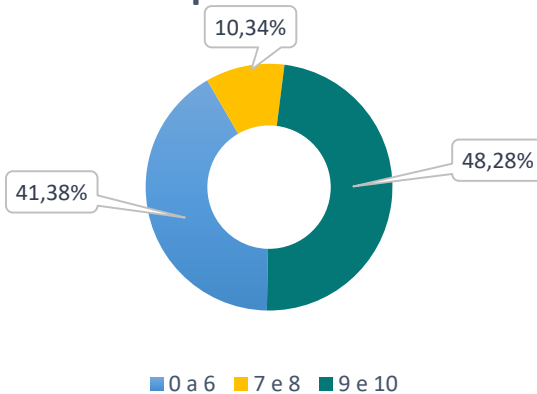
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

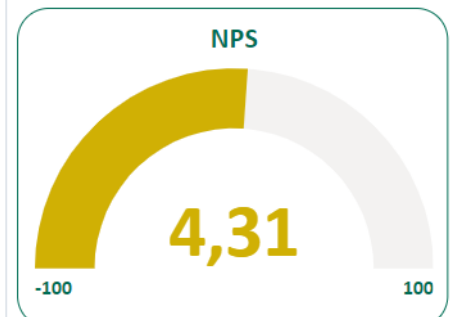
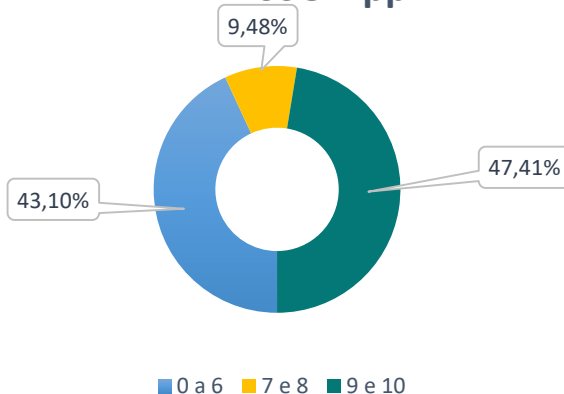
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



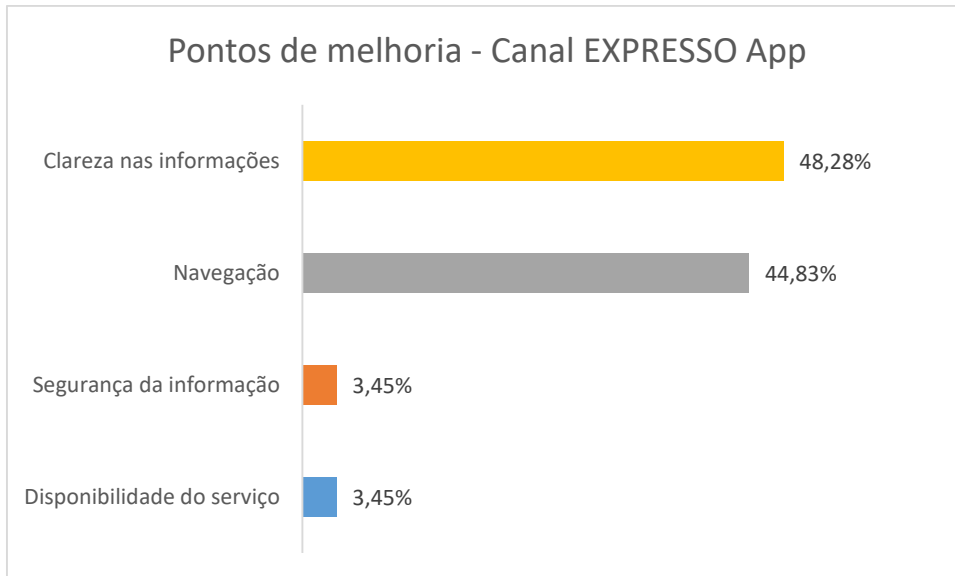
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



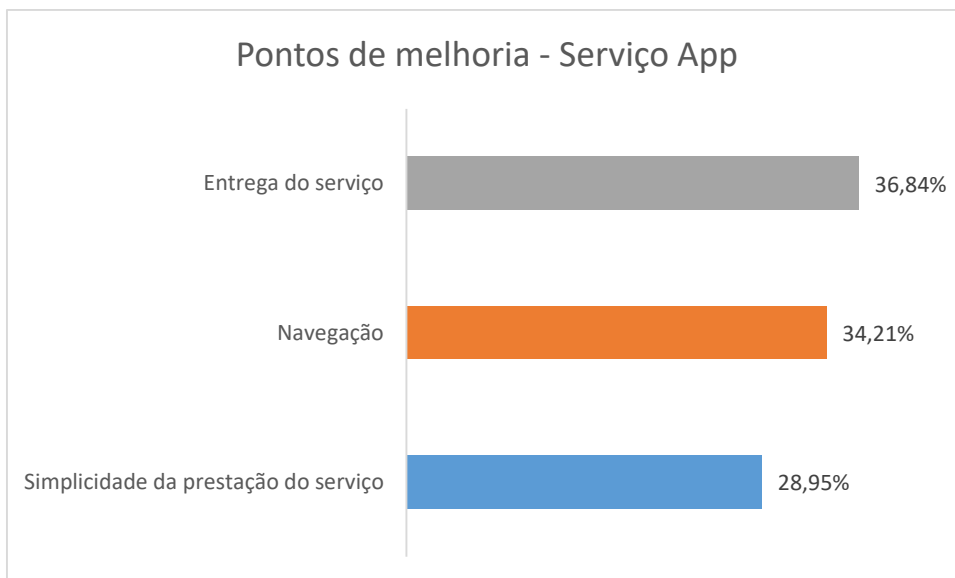
PONTOS DE MELHORIA

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 – 26 avaliações



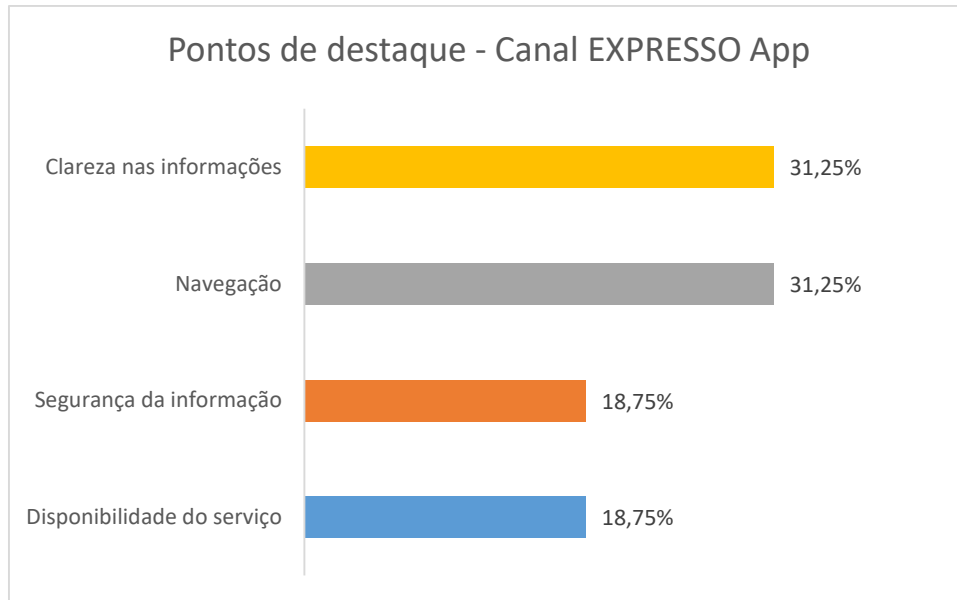
2 – Serviço prestado via App – 24 avaliações



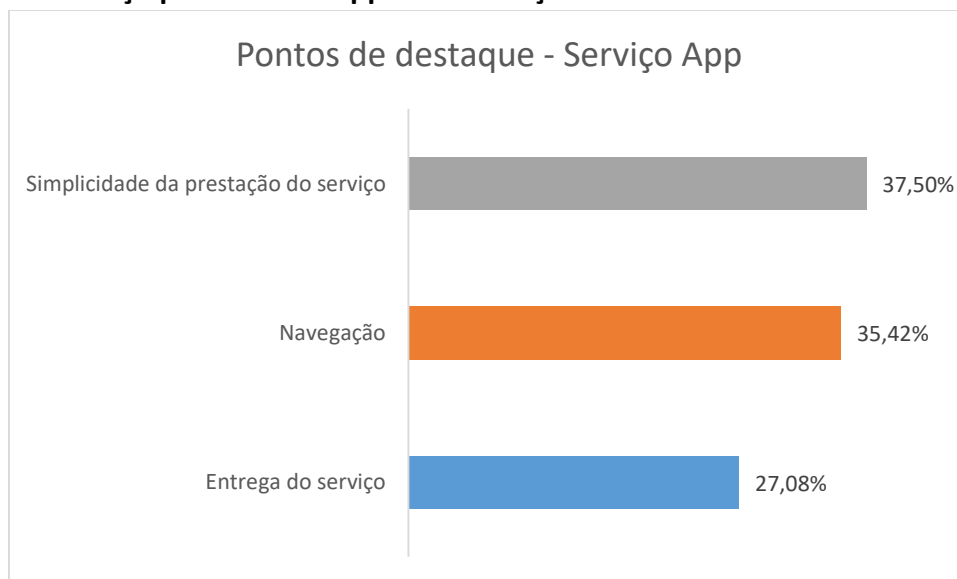
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 27 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 28 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/03/2024 a 31/03/2024**

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

No mês de março foram realizados 24 serviços, e nenhum deles foi avaliado.