



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

ABRIL/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	28
Serviços avaliados – EXPRESSO Correios	28
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios	28

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: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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	Alvorada do Norte	2.477	71	2,87%	100,00	100,00
2	Anicuns	4.015	120	2,99%	100,00	100,00
3	Bom Jesus de Goiás	4.142	1	0,02%	100,00	100,00
4	Buriti Alegre	2.870	158	5,51%	100,00	100,00
5	Cidade de Goiás	5.752	185	3,22%	100,00	99,46
6	Cristalina	5.674	109	1,92%	100,00	99,08
7	Goianésia	8.122	9	0,11%	100,00	100,00
8	Ipameri	3.143	17	0,54%	100,00	97,06
9	Itapaci	2.904	34	1,17%	100,00	92,65
10	Morrinhos	7.992	23	0,29%	100,00	89,13
11	Piracanjuba	3.866	70	1,81%	100,00	100,00
12	Santa Helena de Goiás	4.319	4	0,09%	100,00	100,00
13	São Luís de Montes Belos	8.268	9	0,11%	100,00	100,00
14	Itauçu	3.852	255	6,62%	99,61	99,61
15	Crixás	4.601	152	3,30%	98,68	98,36
16	Ceres	6.877	212	3,08%	98,58	98,58
17	Minaçu	8.196	124	1,51%	98,39	97,18
18	Campos Belos	5.595	214	3,82%	98,13	97,66
19	Itapuranga - Júnior Bento	10.243	104	1,02%	97,12	97,60
20	Padre Bernardo	2.988	100	3,35%	97,00	96,50
21	São Miguel do Araguaia	3.384	196	5,79%	96,94	96,43
22	Paraúna	2.676	98	3,66%	96,94	97,45
23	Goiatuba	4.849	226	4,66%	95,58	94,91
24	Itaberaí	5.760	64	1,11%	95,31	94,53
25	Rubiataba	5.764	19	0,33%	94,74	92,11
26	Mineiros	6.212	94	1,51%	94,68	90,96
27	Inhumas	7.561	105	1,39%	94,29	92,86
28	Iporá	7.442	32	0,43%	93,75	87,50
29	Pires do Rio	6.231	197	3,16%	93,40	78,93
30	Nerópolis	4.158	30	0,72%	93,33	90,00
31	Goianira	8.411	51	0,61%	92,16	92,16
32	Quirinópolis	6.816	83	1,22%	91,57	91,57
33	Novo Gama	9.947	84	0,84%	90,48	87,50
34	Jaraguá	12.161	21	0,17%	90,48	88,10
35	Hidrolândia	6.350	106	1,67%	89,62	91,04
36	Santo Antônio do Descoberto	5.372	125	2,33%	89,60	87,60
37	Portal Shopping	12.135	390	3,21%	87,95	84,87

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	Shopping Bougainville	15.428	276	1,79%	86,96	86,59
39	Passeio das Aguas	12.764	179	1,40%	84,92	82,96
40	Trindade - Maysa	8.830	92	1,04%	84,78	86,96
41	Jussara	6.184	13	0,21%	84,62	76,92
42	Águas Lindas de Goiás	16.846	76	0,45%	84,21	84,87
43	Jardim Ingá	6.945	19	0,27%	84,21	84,21
44	Shopping Cidade Jardim	22.735	532	2,34%	84,21	80,73
45	Catalão	8.995	35	0,39%	82,86	87,14
46	Praça Cívica(Central do Servidor)	11.104	102	0,92%	80,39	78,92
47	Mangalô	15.724	223	1,42%	80,27	80,27
48	Anápolis Sul	12.613	30	0,24%	80,00	75,00
49	Formosa	10.409	188	1,81%	79,26	76,86
50	Vapt Vupt Padrão Detran	19.097	119	0,62%	78,99	78,15
51	Senador Canedo	15.437	117	0,76%	77,78	73,08
52	Shopping Cerrado	11.154	191	1,71%	77,49	74,61
53	Planaltina	5.745	78	1,36%	76,92	77,56
54	Posse	5.906	25	0,42%	76,00	76,00
55	Buena Vista	11.805	49	0,42%	75,51	69,39
56	Bela Vista de Goiás	4.818	8	0,17%	75,00	81,25
57	Trindade	12.661	38	0,30%	73,68	71,05
58	Alexânia	2.197	11	0,50%	72,73	72,73
59	Porangatu	8.964	39	0,44%	71,79	71,79
60	Campinas	21.883	402	1,84%	67,91	66,04
61	Araguaia Shopping	11.914	86	0,72%	67,44	63,95
62	Mozarlândia	2.746	12	0,44%	66,67	62,50
63	Aparecida Shopping	18.335	56	0,31%	62,50	56,25
64	Palmeiras de Goiás	7.743	8	0,10%	62,50	68,75
65	Itumbiara	14.006	40	0,29%	60,00	58,75
66	Praça da Bíblia	15.826	97	0,61%	58,76	61,86
67	Valparaíso de Goiás	10.741	80	0,74%	57,50	58,13
68	Lozandes	11.552	115	1,00%	55,65	54,35
69	Luziânia	11.736	24	0,20%	54,17	27,08
70	Pirenópolis	4.516	4	0,09%	50,00	62,50
71	Admar Otto(Buriti Shopping)	28.046	178	0,63%	44,38	32,02
72	Garavelo	21.941	141	0,64%	43,26	35,46
73	Rio Verde	23.349	111	0,48%	42,34	40,99
74	Jataí	10.001	104	1,04%	42,31	34,13
75	Caldas Novas	6.493	37	0,57%	24,32	41,89
76	Anápolis	27.940	76	0,27%	23,68	21,05
77	Rialma*	-	-	-	-	-
Total Geral		716.254	7.903	1,10%	83,07	80,98

*** 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*: **7.903**

Número de avaliações sobre os serviços: **2.790**

Referência: **01 a 30/04/2024**

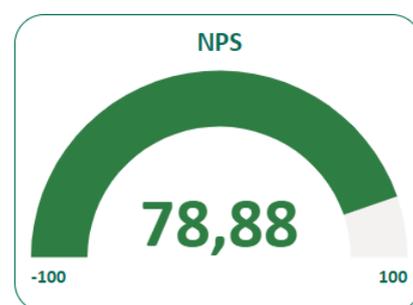
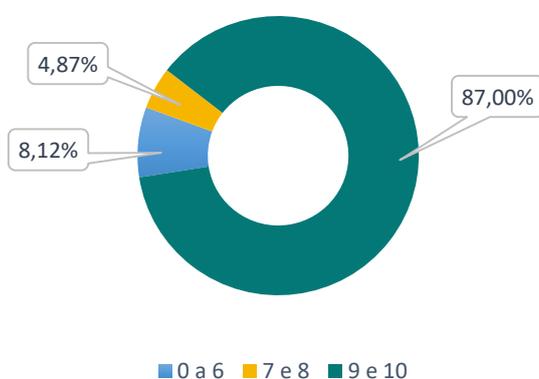
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

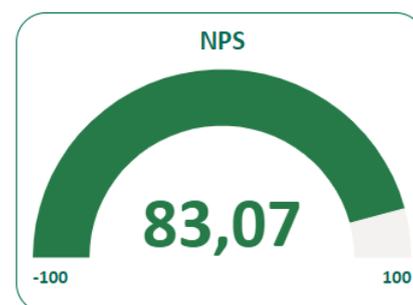
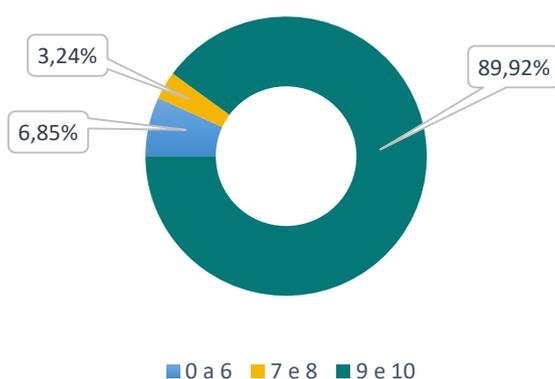
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



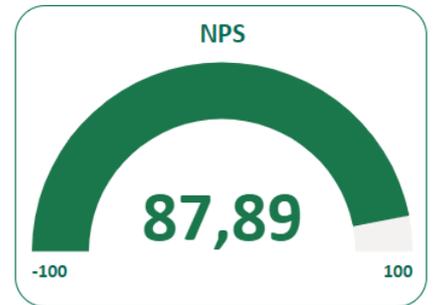
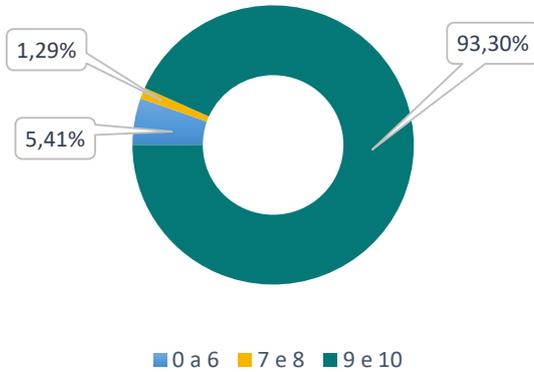
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



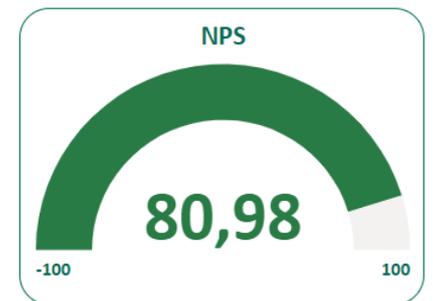
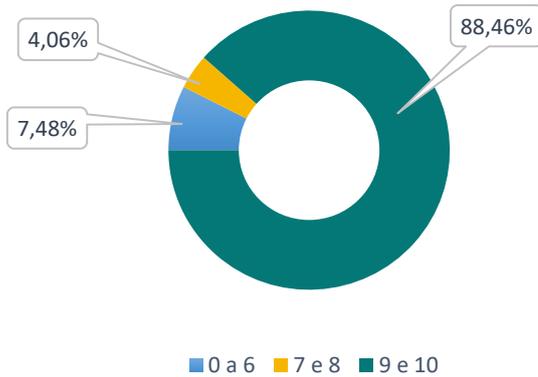
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

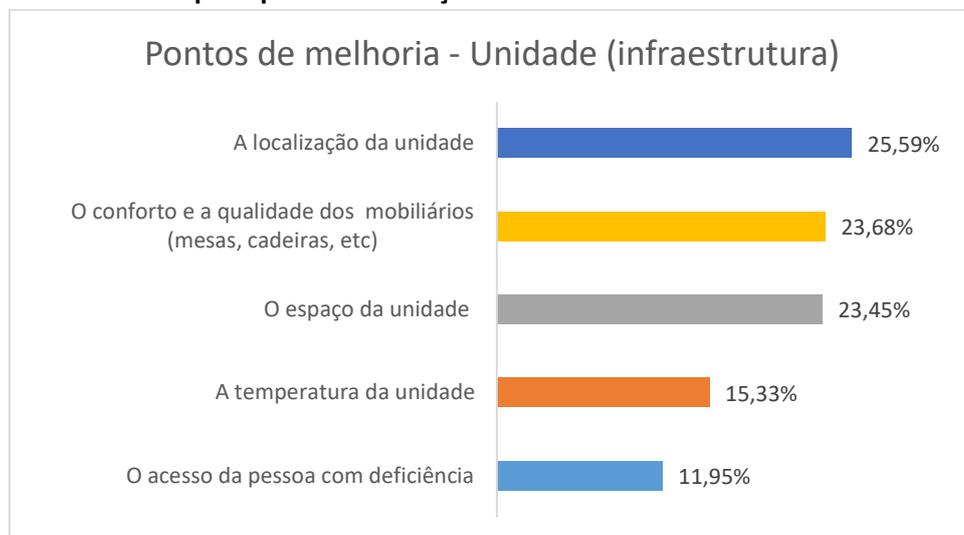


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

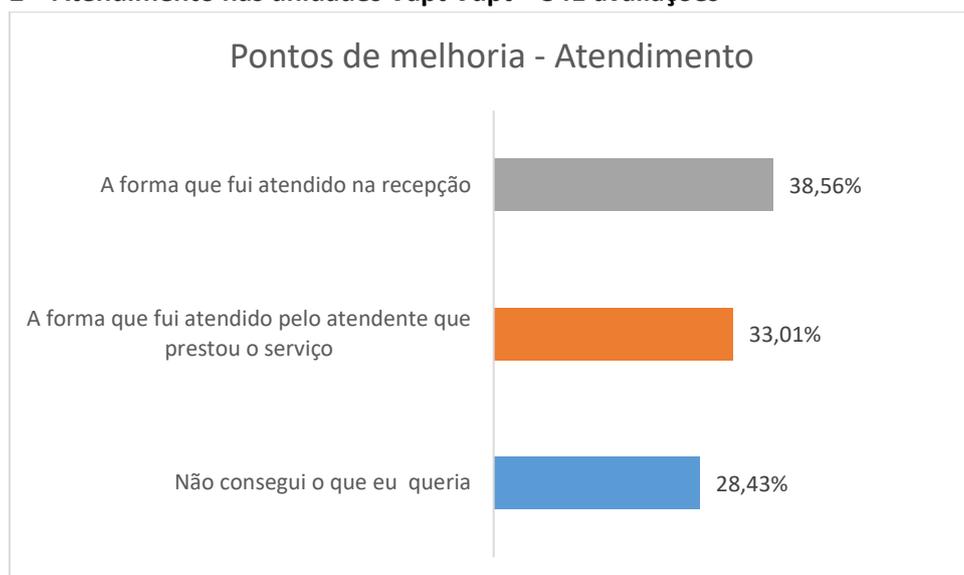
PONTOS DE MELHORIA

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

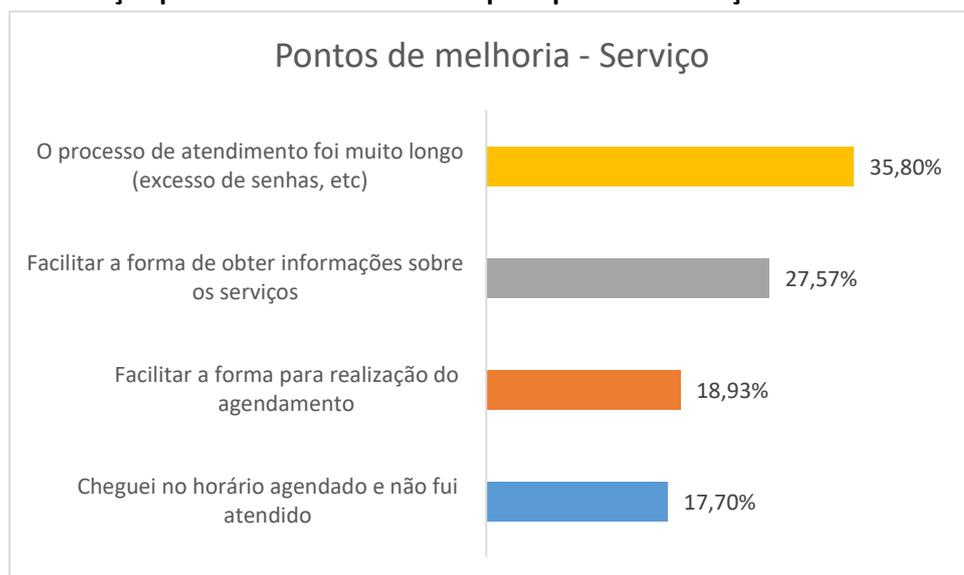
1 – Unidade Vapt Vupt – 642 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 541 avaliações



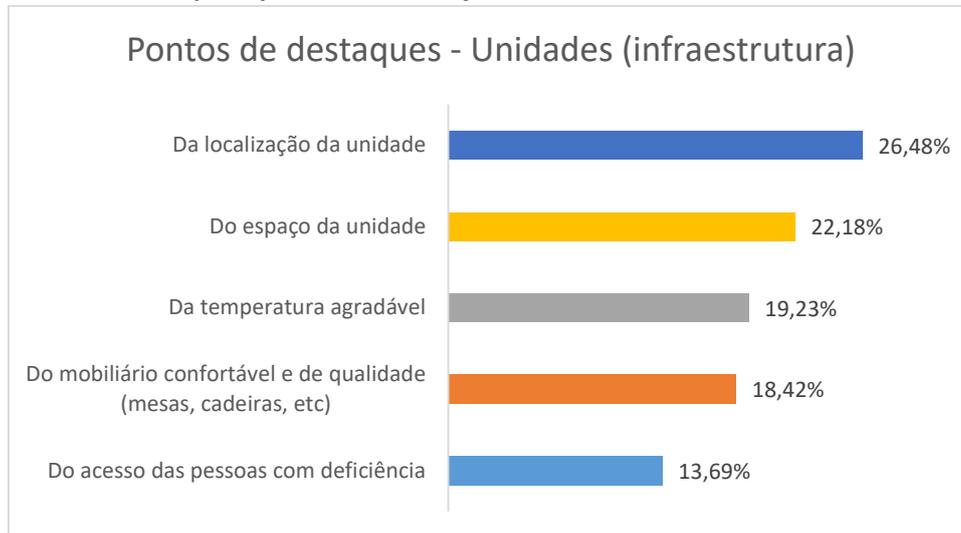
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 151 avaliações



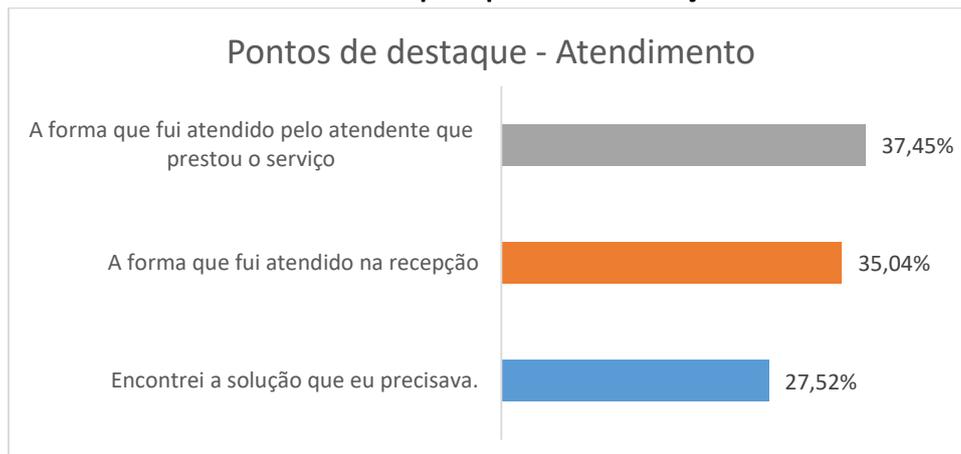
PONTOS DE DESTAQUE

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

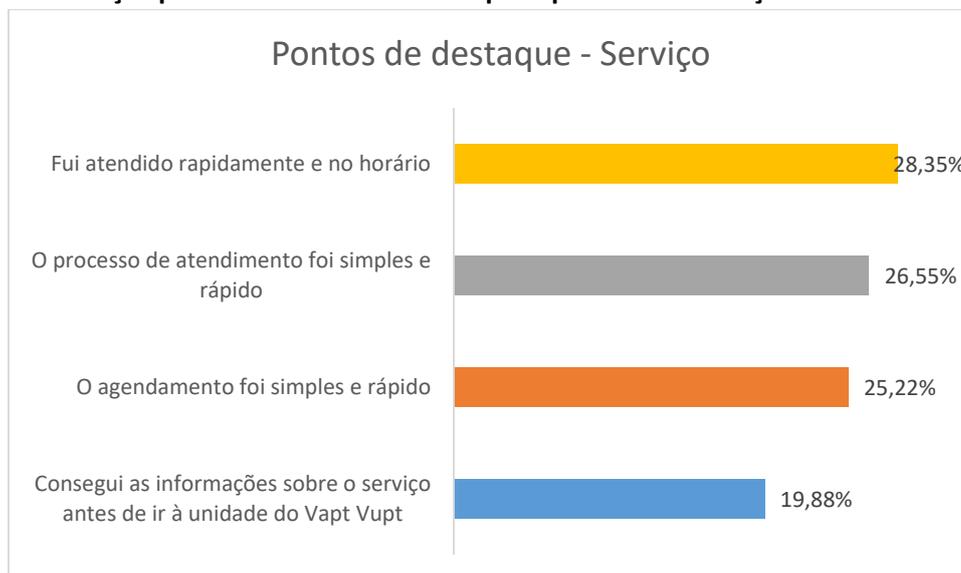
1 – Unidade Vapt Vupt – 6.876 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 7.106 avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 2.603 avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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	6	4	66,67%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	11	8	72,73%	100,00	100,00
3	Campos Lindos	351	1	0,28%	100,00	100,00
4	Cristianópolis	72	1	1,39%	100,00	100,00
5	Matrinchã	2	1	50,00%	100,00	100,00
6	Nova América	145	1	0,69%	100,00	0,00
7	Palminópolis	13	1	7,69%	100,00	100,00
8	Rio Quente	150	19	12,67%	100,00	97,37
9	Santa Isabel	53	2	3,77%	100,00	100,00
10	Adelândia	4	0	0,00%	0,00	0,00
11	Carmo do Rio Verde	2	0	0,00%	0,00	0,00
12	Formoso	6	0	0,00%	0,00	0,00
13	Goianápolis	30	0	0,00%	0,00	0,00
14	Indiara	48	0	0,00%	0,00	0,00
15	Mundo Novo	1	0	0,00%	0,00	0,00
16	Niquelândia	166	0	0,00%	0,00	0,00
17	Porteirão	141	0	0,00%	0,00	0,00
18	Santa Rita do Araguaia	2	0	0,00%	0,00	0,00
19	Monte Alegre de Goiás	3	1	33,33%	-100,00	-100,00
20	Abadiânia	-	-	-	-	-
21	Divinópolis	-	-	-	-	-
22	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
23	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
24	Montividiu	-	-	-	-	-
25	Nova Crixás	-	-	-	-	-
26	São Domingos	-	-	-	-	-
27	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
28	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
29	São Patrício	-	-	-	-	-
30	Silvânia	-	-	-	-	-
31	Varjão	-	-	-	-	-
32	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		1.206	39	3,23%	94,87	91,03

*** 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*: **39**

Número de avaliações sobre os serviços: **12**

Referência: **01 a 30/04/2024**

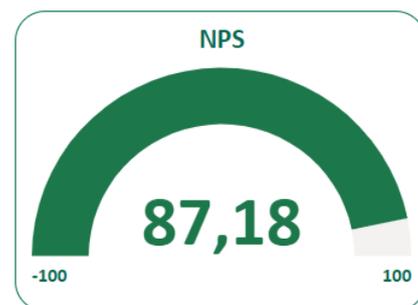
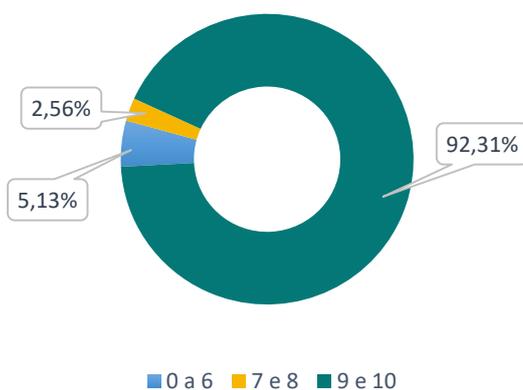
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

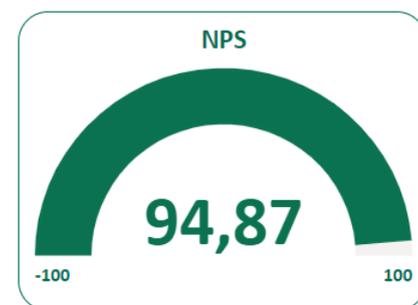
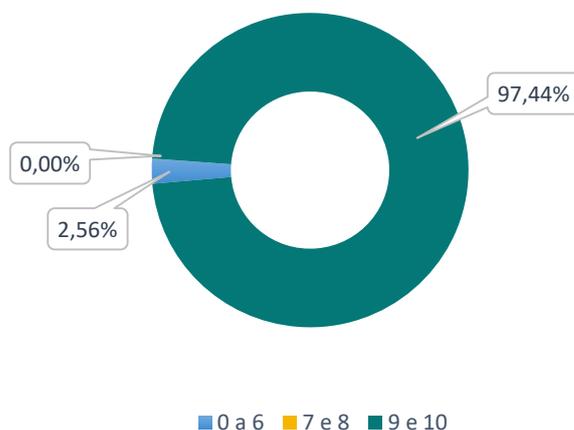
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



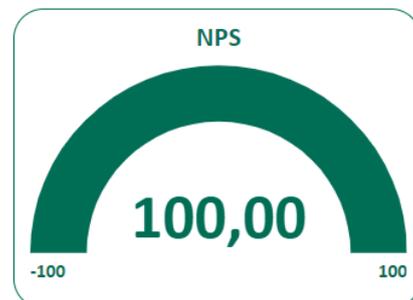
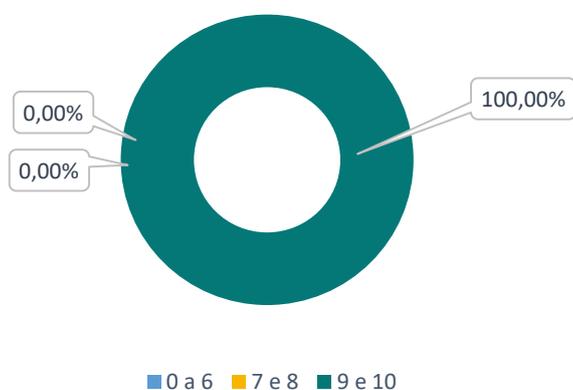
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



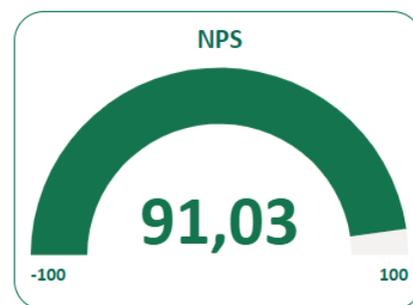
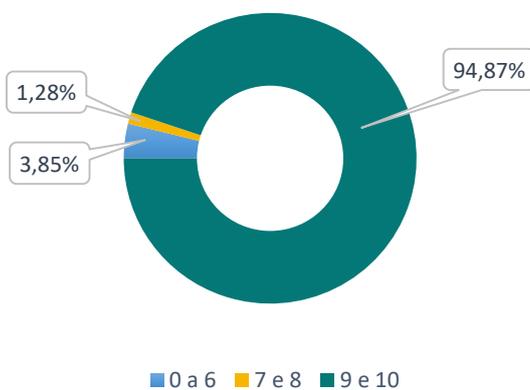
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**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

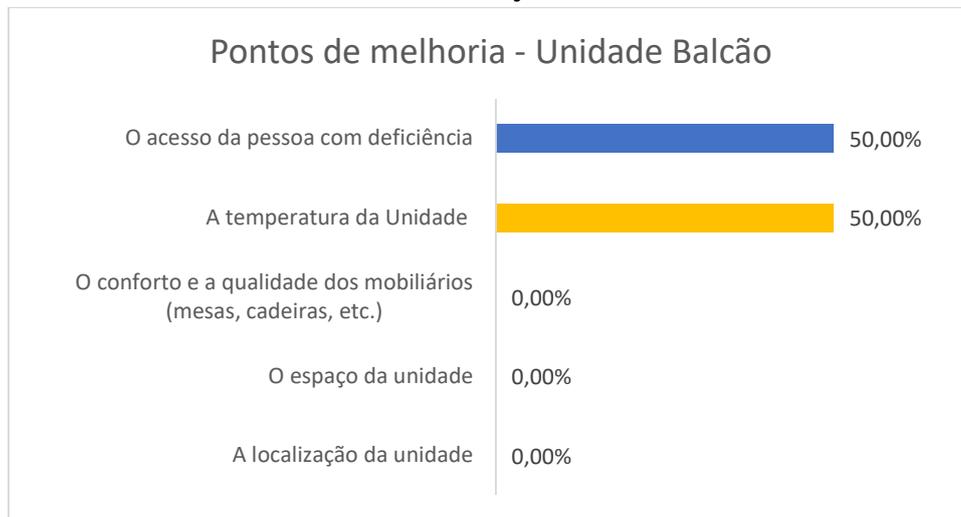


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

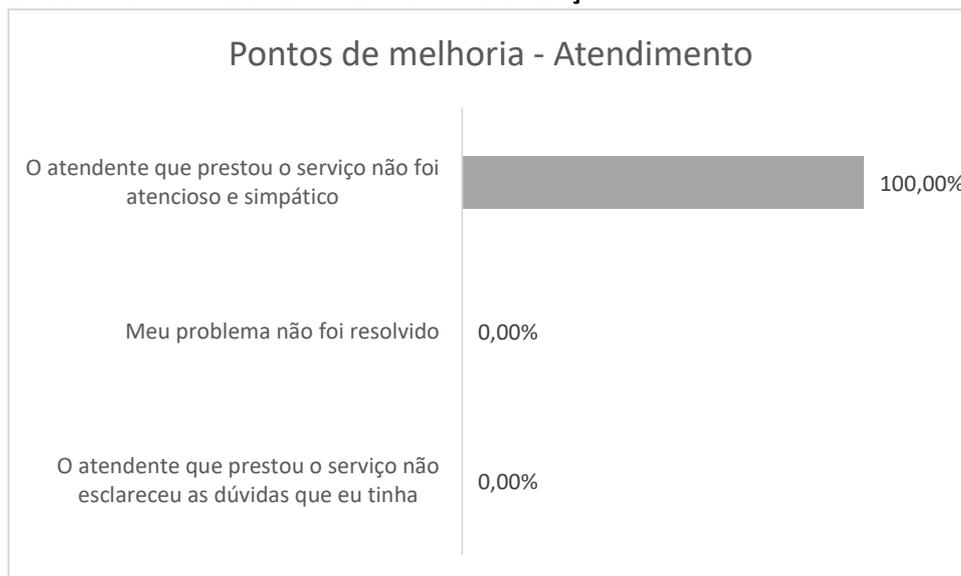
PONTOS DE MELHORIA

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 – 02 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 01 avaliação

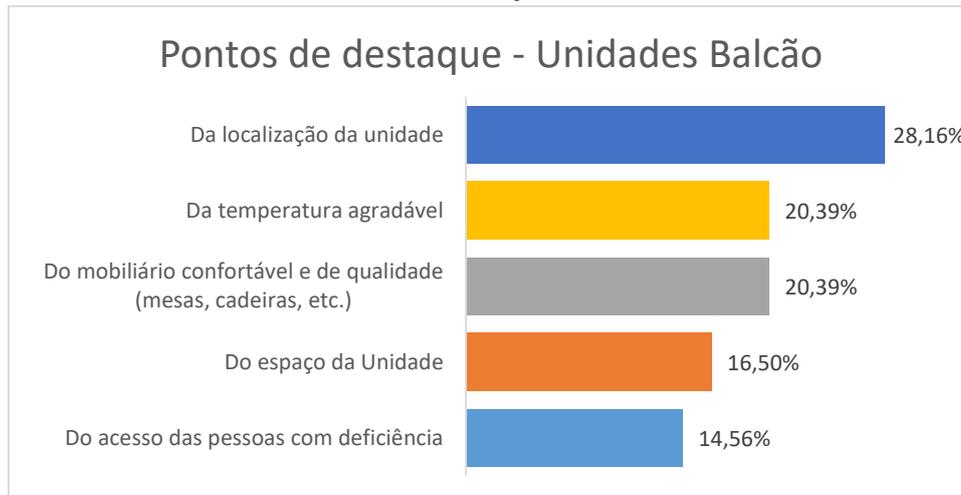


3 – Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

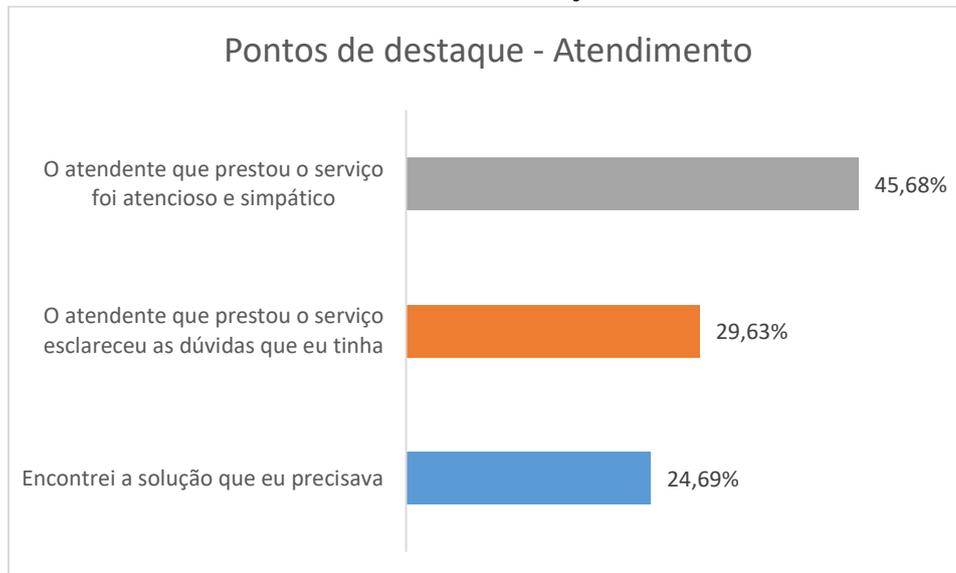
PONTOS DE DESTAQUE

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

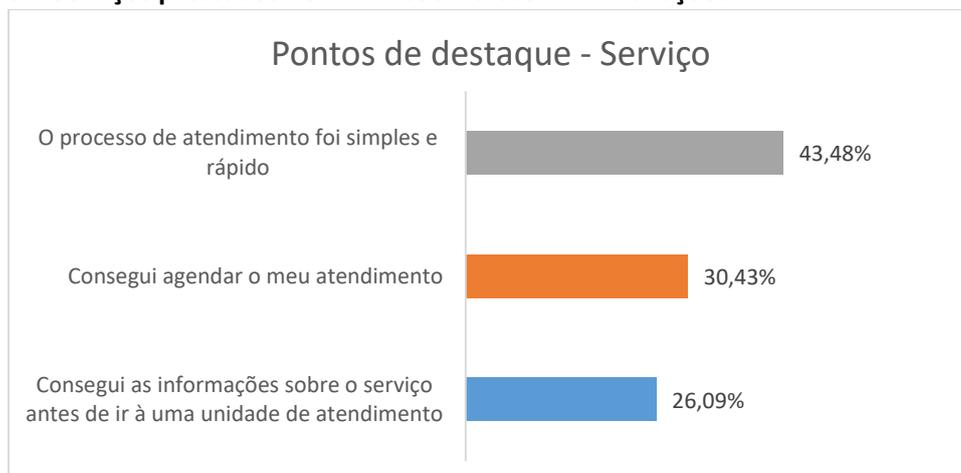
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 36 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 38 avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 12 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **333**

Número de acesso ao Portal Web: **3.016.899**

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

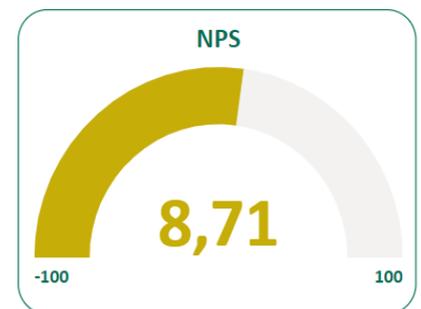
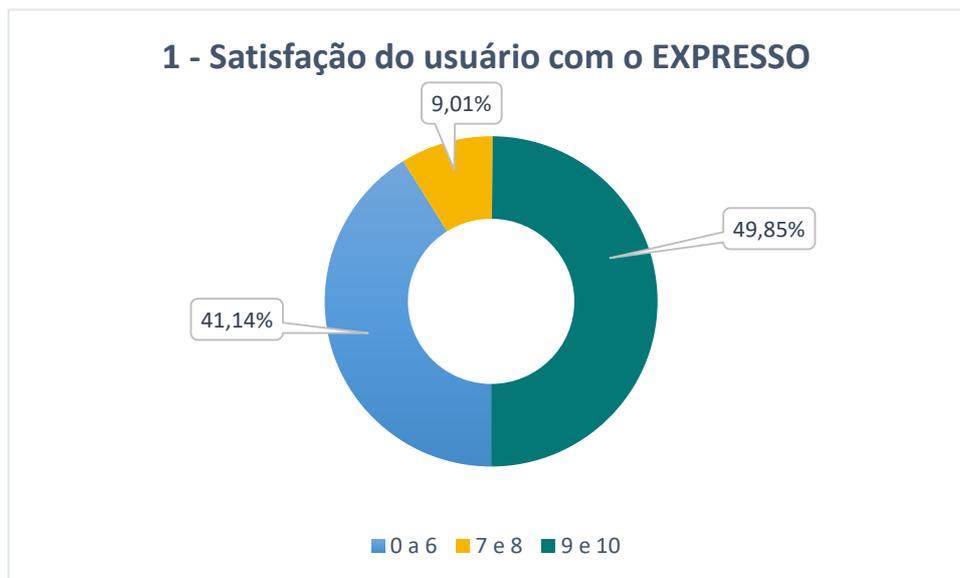
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

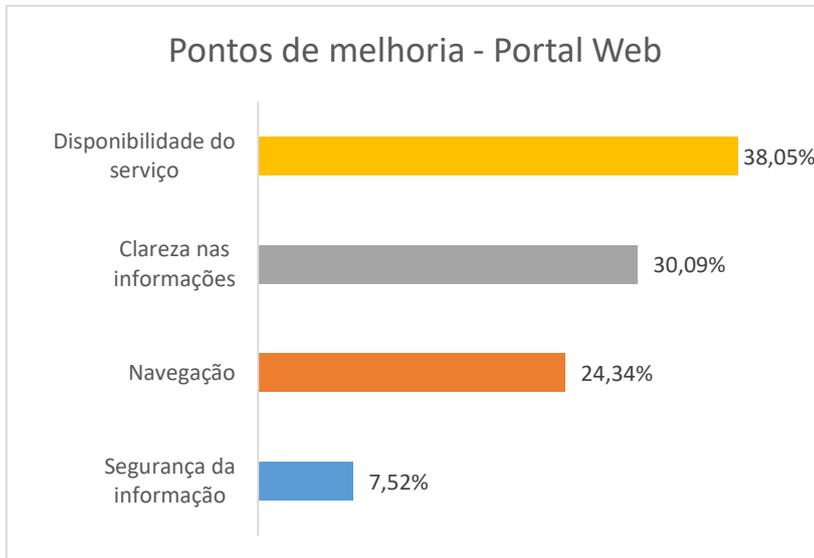


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

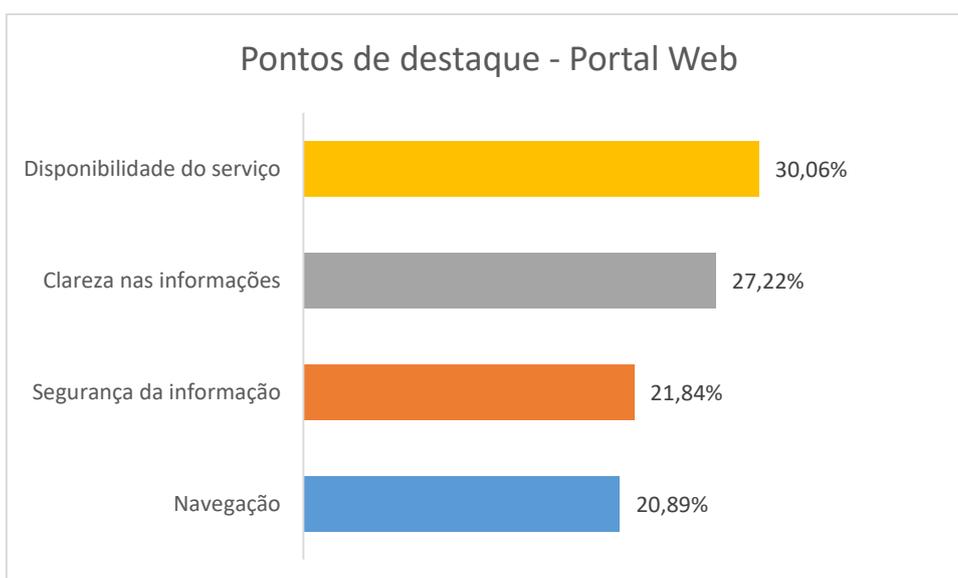
Pontos de melhoria - Portal Web – 137 avaliações



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 – 166 avaliações



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

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **2.431**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.914.227**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,13%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	727
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	552
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	492
4	Consultar CNH	113
5	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	95
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	66
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	65
8	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	31
9	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	29
10	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	29
11	Consultar RENACH	18
12	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	17
13	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	15
14	Validar Antecedente Criminal	15
15	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	15
16	Consultar Débitos Tributários por CPF	12
17	Consultar Processo Detran (Protocolo)	12
18	Obter Licença de Pesca	10
19	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	9
20	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	9
21	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	8
22	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	8
23	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	7
24	Consultar dados pessoais e funcionais	6
25	Fazer curso de reciclagem	6
26	Indicar real condutor (transferir pontuação)	6
27	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	4
28	Obter Validação da Licença de Pesca	4
29	Consultar contracheque	3
30	Consultar Declaração de Imposto de Renda	3
31	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	3
32	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	3
33	Receber Honorários Dativos	3
34	Solicitar Declaração de Matrícula	3
35	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	2
36	Consultar ficha financeira anual	2

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
37	Consultar Frequência	2
38	Consultar posição na lista de espera para serviços de saúde estaduais (SUS)	2
39	Consultar Programa Mães de Goiás	2
40	Consultar Unidades do Vapt Vupt	2
41	Consultar veículos apreendidos e recuperados	2
42	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	2
43	Solicitar 2ª Via da CNH	2
44	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	1
45	Consultar Extrato Financeiro	1
46	Consultar período aquisitivo de férias	1
47	Delegacia Virtual	1
48	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	1
49	Fatura Digital	1
50	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	1
51	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	1
52	Obter declaração de não-vínculo com a Administração Direta	1
53	Obter Renovação da Licença Sanitária	1
54	Realizar manifestação de ouvidoria	1
55	Solicitar renovação de processo para Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	1
56	Solicitar Transferência Escolar	1
57	Vacina Goiás (Pré-cadastro e agendamento para vacinação contra COVID-19)	1
58	Validar Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	1
Total		2.431

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	772.599
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	399.556
3	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	89.814
Total		1.261.969

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

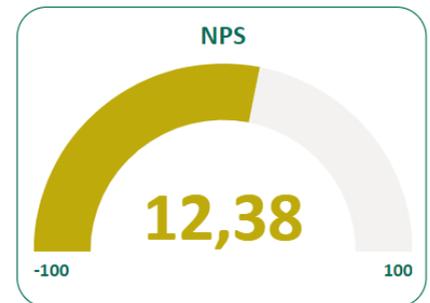
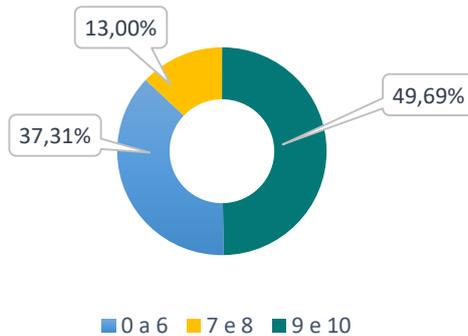
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

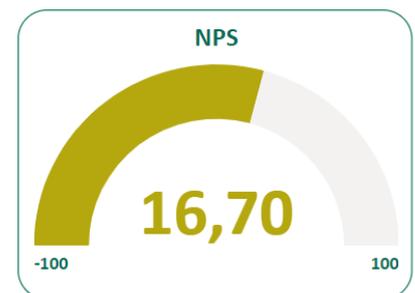
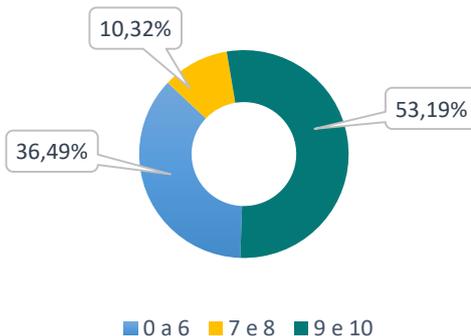
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

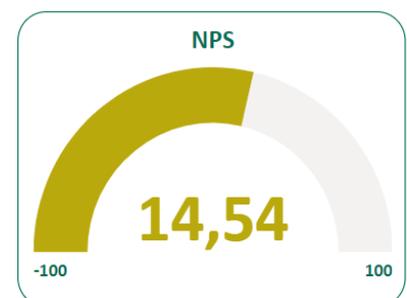
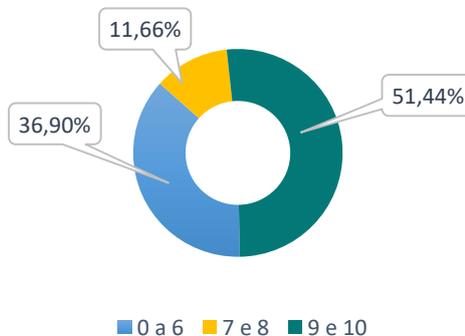
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web

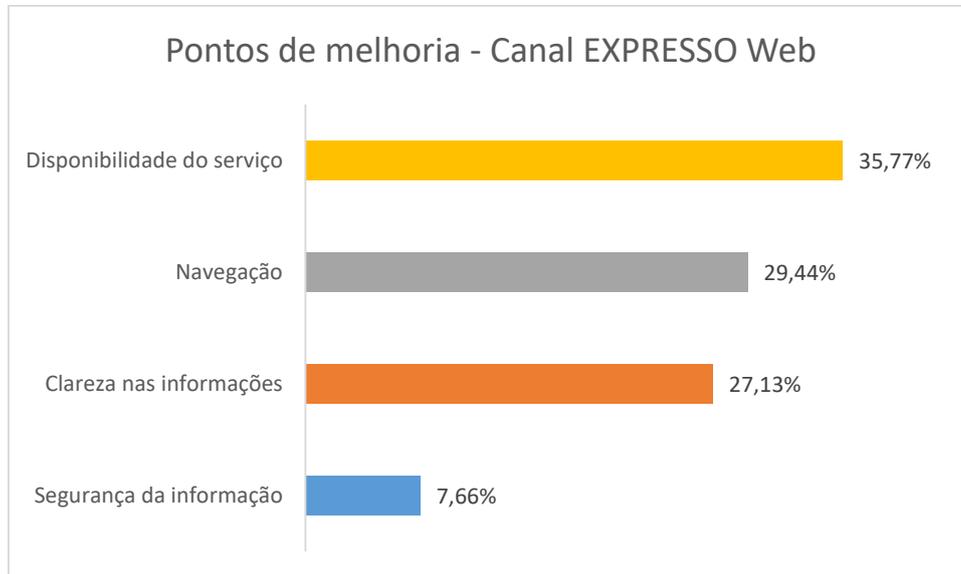


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

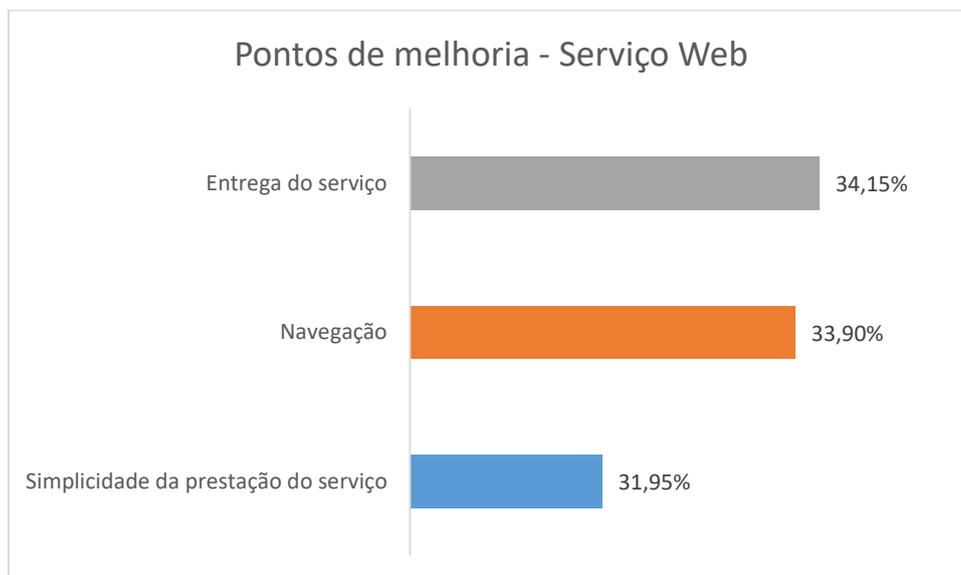
PONTOS DE MELHORIA

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 – 907 avaliações



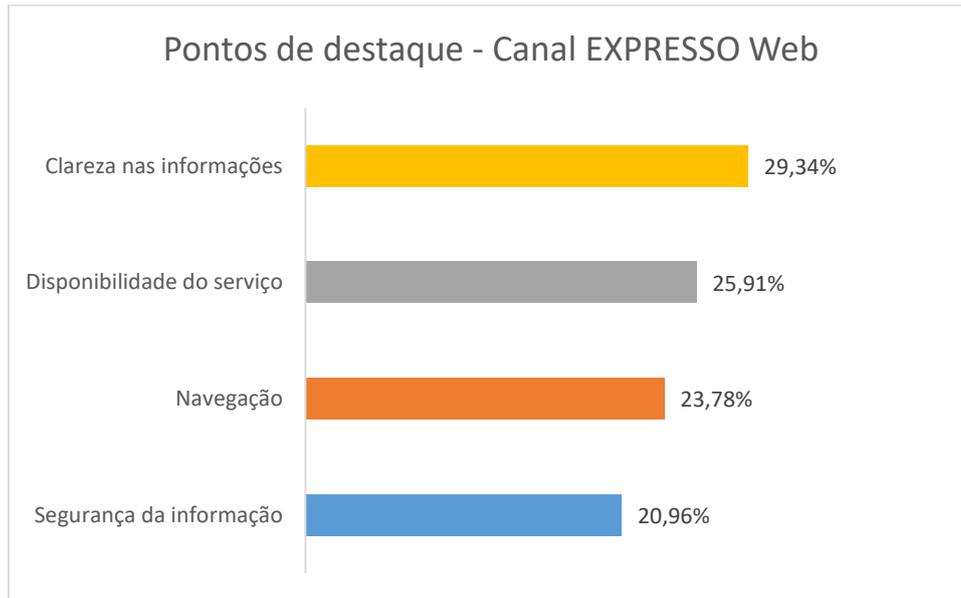
2 – Serviço prestado Web – 887 avaliações



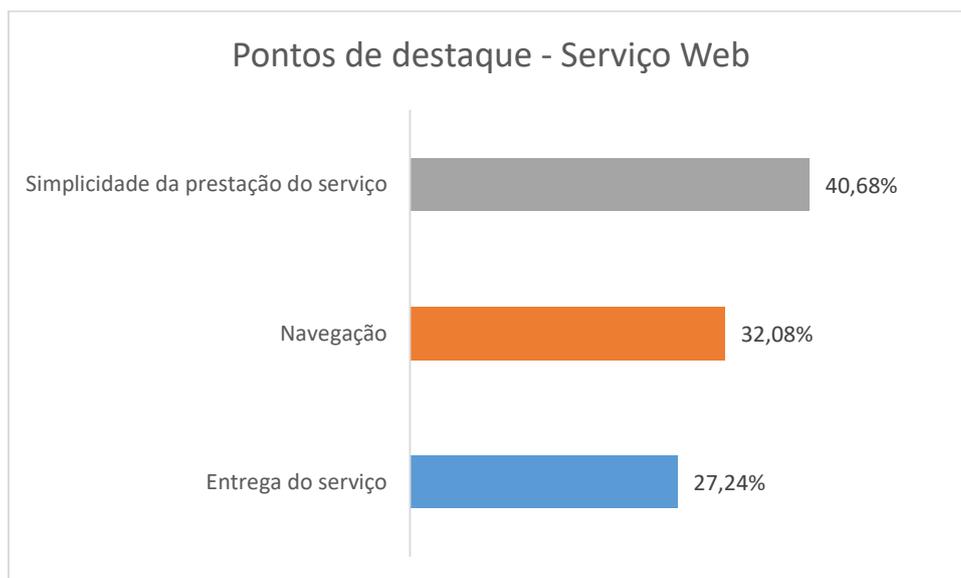
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.208 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.293 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **74**

Número de serviços realizados nos totens: **52.483**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,14%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	74
Total		74

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	52.240
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	66
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	45
Total		52.351

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

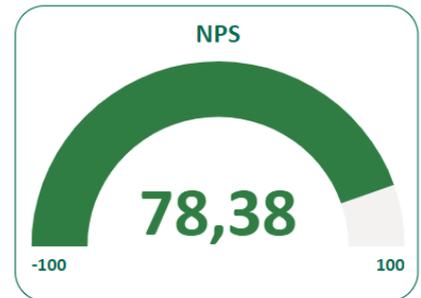
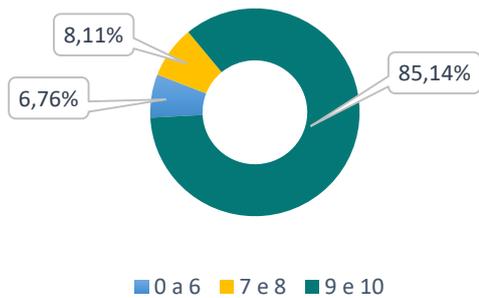
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

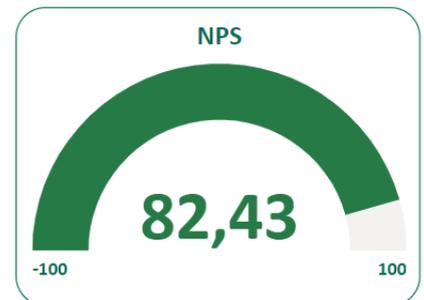
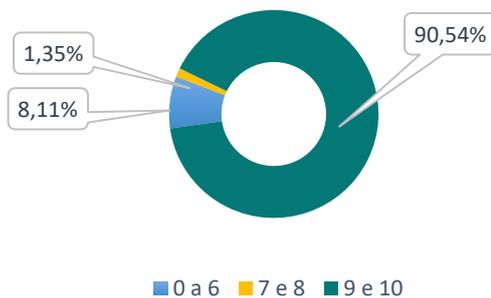
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

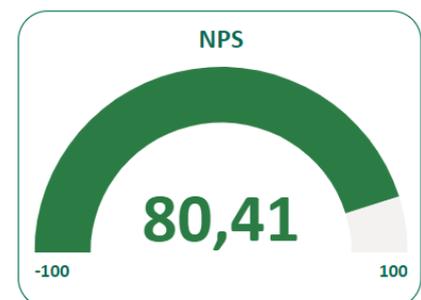
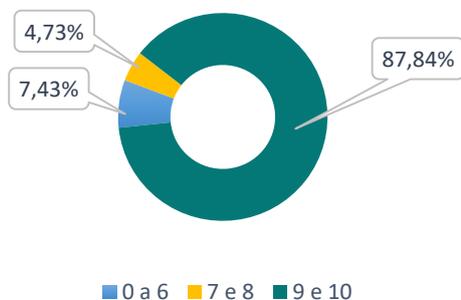
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

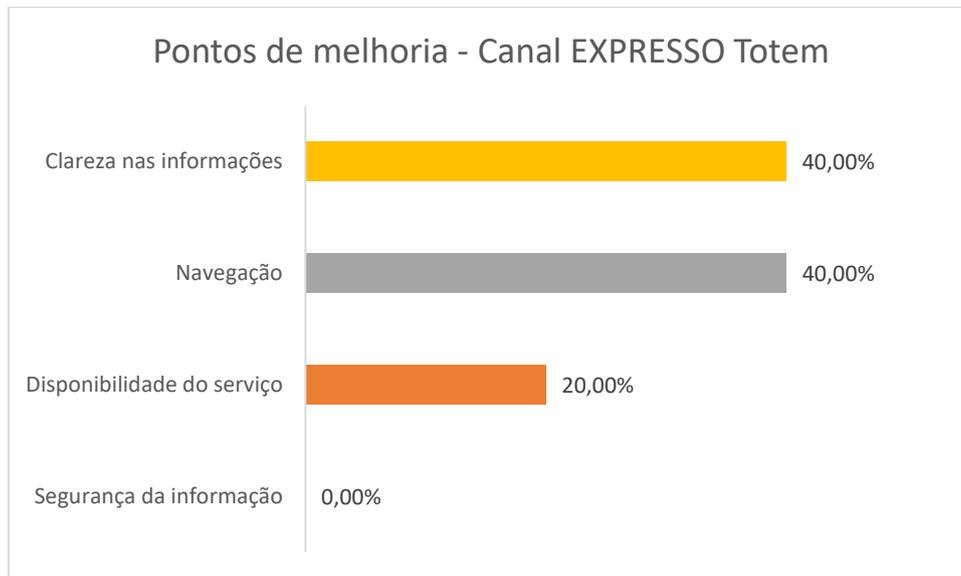


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

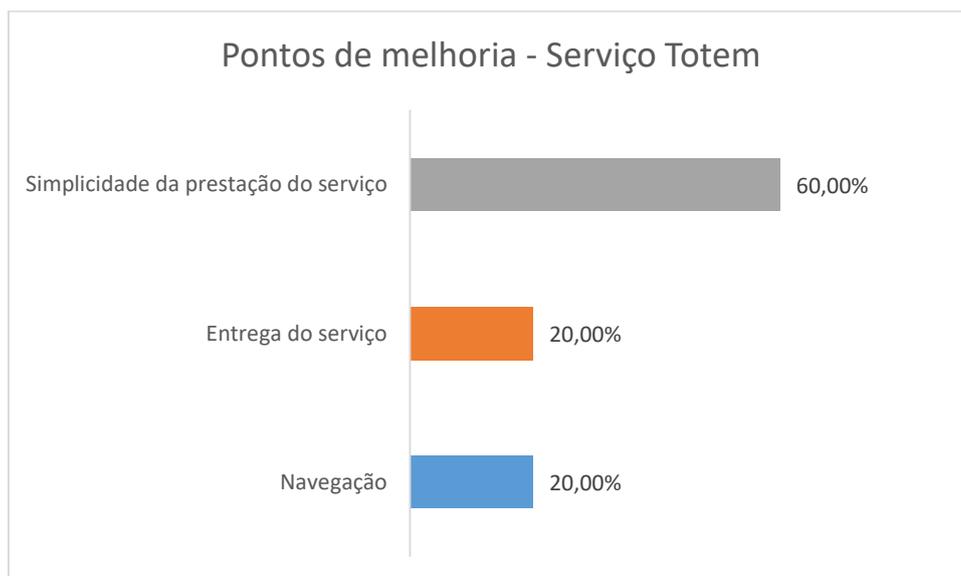
PONTOS DE MELHORIA

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 – 05 avaliações



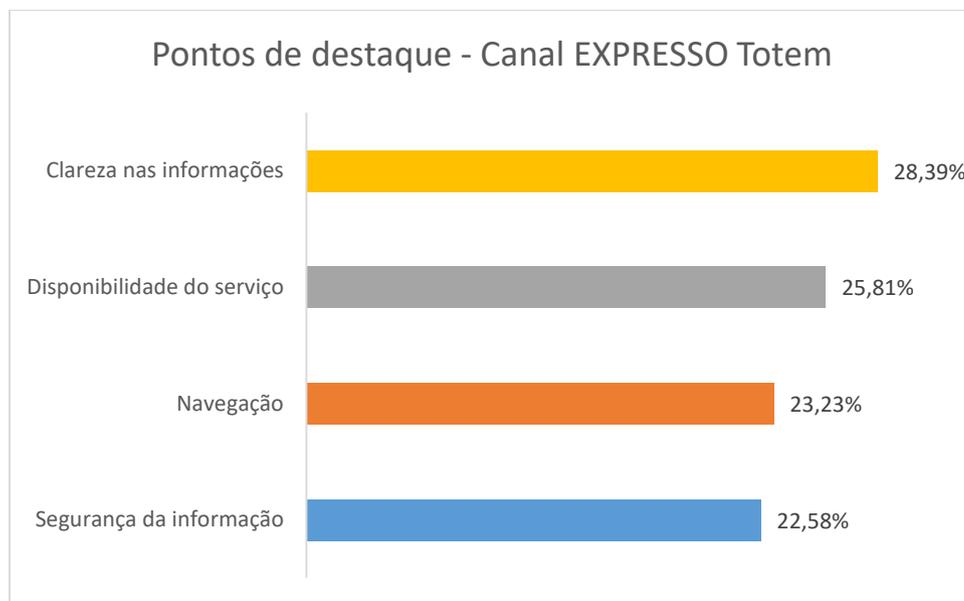
2 – Serviço prestado nos Totens – 06 avaliações



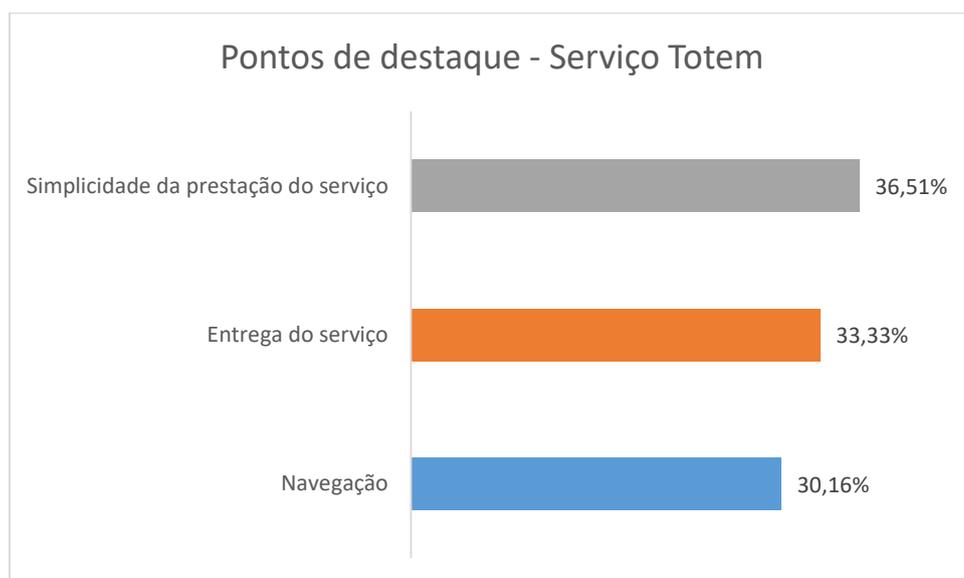
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 63 avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 67 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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

Número de serviços realizados: **16.994**

Número de avaliações recebidas: **93**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,55%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	23
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	13
3	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	07
4	Alterar tipo de Contribuição (por idade ou contracheque)	03
5	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	03
6	Acessar Portal do Estudante	01
7	Consultar dados pessoais e funcionais	01
8	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
9	Coopera Goiás	01
10	Emitir Passe Livre para deficientes e autistas	01
11	Solicitar Alteração de Dados da CNH	01
12	Solicitar Bolsa Pró-atleta	01
13	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	01
14	Sem nome do serviço*	36
Total		93

* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	5.561
2	Realizar manifestação de ouvidoria	4.702
3	Solicitar boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	2.089
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	1.159
5	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	1.143
Total		14.654

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

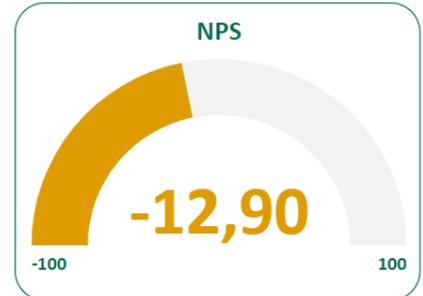
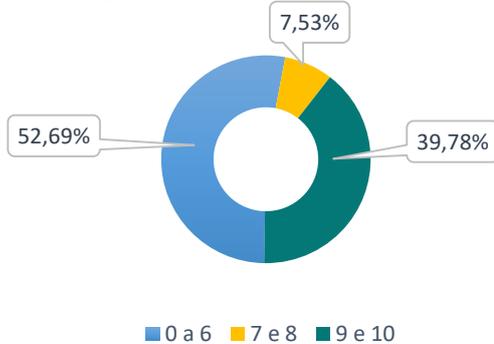
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

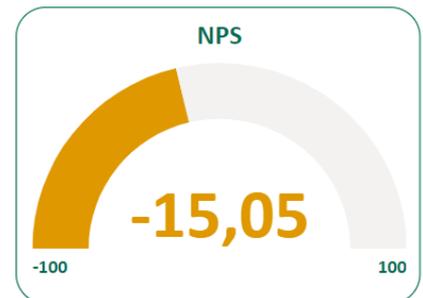
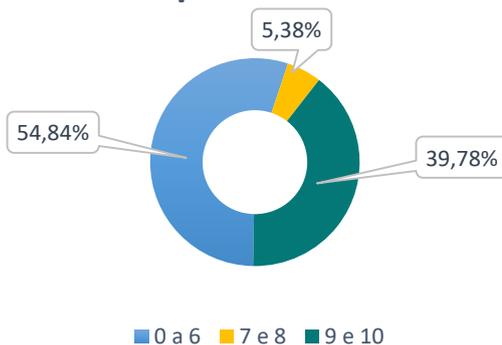
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

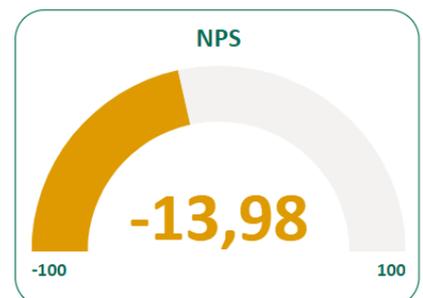
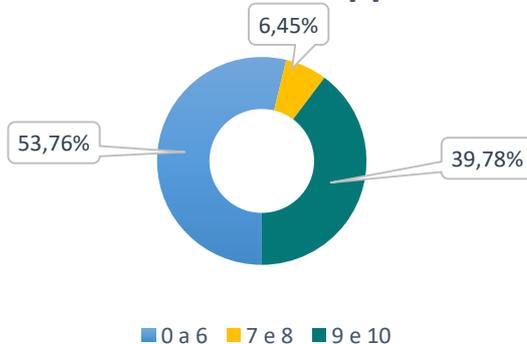
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



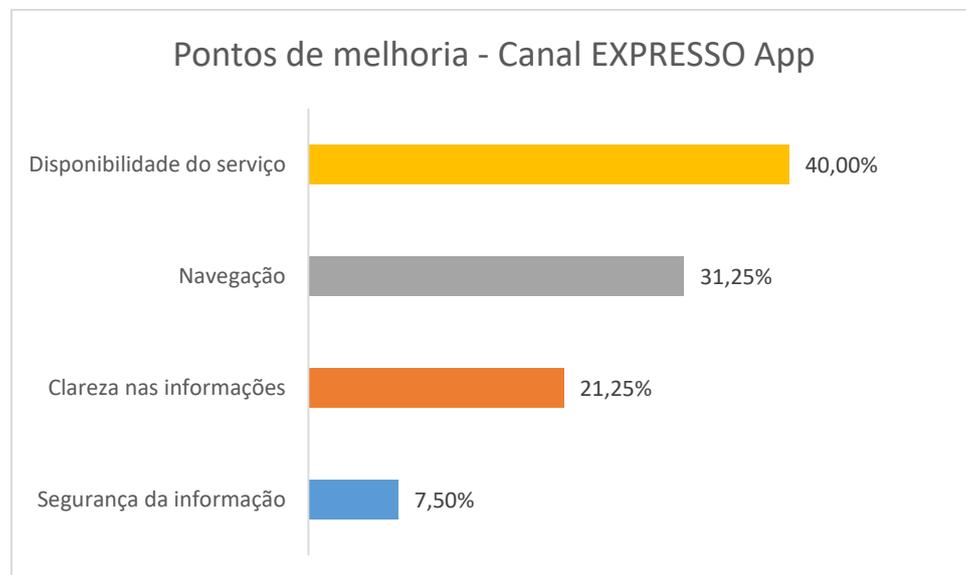
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



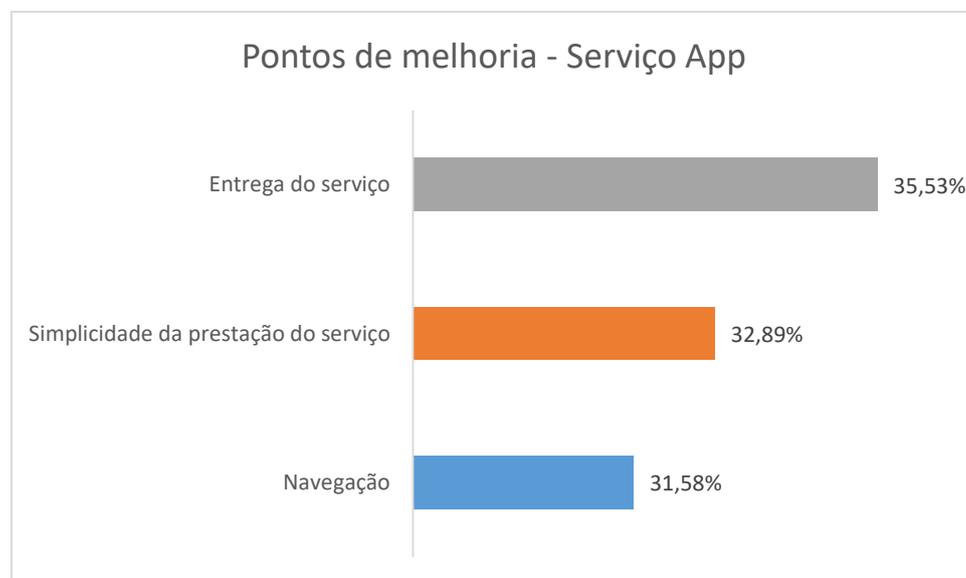
PONTOS DE MELHORIA

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 – 49 avaliações



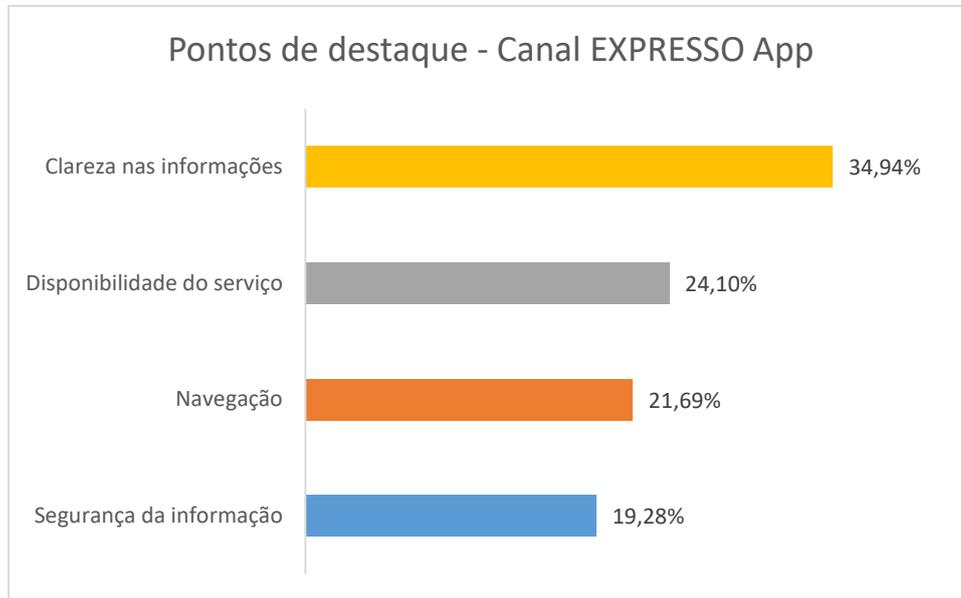
2 – Serviço prestado via App – 51 avaliações



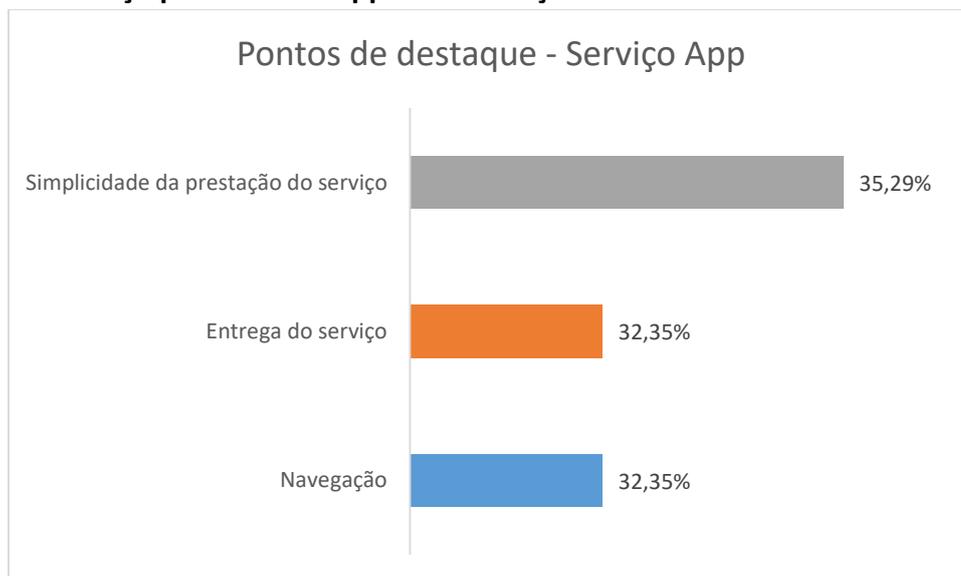
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 37 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 37 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/04/2024 a 30/04/2024**

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

No mês de abril foram realizados 05 serviços, e nenhum deles foi avaliado.