



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

SETEMBRO/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

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: 01/09/2024 a 30/09/2024

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	Alexânia	2.349	7	0,30%	100,00	92,86
2	Anicuns	4.417	76	1,72%	100,00	100,00
3	Cristalina	5.698	232	4,07%	100,00	99,35
4	Ipameri	3.730	13	0,35%	100,00	96,15
5	Itaberaí	5.627	12	0,21%	100,00	95,83
6	Itapaci	3.274	4	0,12%	100,00	100,00
7	Padre Bernardo	2.733	28	1,02%	100,00	100,00
8	Piracanjuba	4.355	260	5,97%	100,00	98,27
9	Pirenópolis	5.952	6	0,10%	100,00	91,67
10	Rubiataba	5.729	6	0,10%	100,00	100,00
11	Itauçu	4.055	267	6,58%	99,25	99,25
12	Hidrolândia	4.980	167	3,35%	98,80	98,20
13	Goiatuba	4.956	249	5,02%	98,80	98,59
14	Catalão	9.271	392	4,23%	98,72	96,17
15	Santo Antônio do Descoberto	4.355	70	1,61%	98,57	98,57
16	Paraúna	2.016	129	6,40%	98,45	96,51
17	Buriti Alegre	2.707	53	1,96%	98,11	99,06
18	Morrinhos	7.163	106	1,48%	98,11	96,70
19	Itapuranga - Júnior Bento	10.217	97	0,95%	97,94	96,39
20	São Miguel do Araguaia	2.978	183	6,15%	97,81	97,27
21	Bela Vista de Goiás	4.516	479	10,61%	97,70	98,64
22	Jussara	6.743	200	2,97%	97,50	96,75
23	Minaçu	7.367	37	0,50%	97,30	97,30
24	Inhumas	6.411	191	2,98%	96,86	97,91
25	Quirinópolis	7.919	721	9,10%	96,53	96,19
26	Senador Canedo	11.017	108	0,98%	96,30	92,59
27	Ceres	7.545	152	2,01%	96,05	95,72
28	Posse	5.948	90	1,51%	95,56	95,00
29	Crixás	4.061	41	1,01%	95,12	89,02
30	Goianira	7.174	162	2,26%	95,06	93,21
31	Alvorada do Norte	2.864	181	6,32%	93,92	93,65
32	Portal Shopping	9.207	216	2,35%	93,52	77,31
33	Anápolis	23.326	24	0,10%	91,67	79,17
34	Goianésia	7.151	12	0,17%	91,67	87,50
35	Planaltina	4.994	19	0,38%	89,47	89,47
36	Anápolis Sul	15.544	142	0,91%	88,73	86,97
37	Mineiros	6.479	51	0,79%	88,24	83,33

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	Formosa	8.226	64	0,78%	87,50	77,34
39	Mozarlândia	2.715	23	0,85%	86,96	86,96
40	Novo Gama	6.095	42	0,69%	85,71	80,95
41	Trindade - Maysa	6.709	11	0,16%	81,82	72,73
42	Shopping Cidade Jardim	19.196	380	1,98%	81,58	78,82
43	Rio Verde	22.380	71	0,32%	80,28	81,69
44	Palmeiras de Goiás	7.510	10	0,13%	80,00	90,00
45	Jaraguá	11.364	23	0,20%	78,26	80,43
46	Jataí	9.998	40	0,40%	77,50	72,50
47	Shopping Bougainville	19.824	226	1,14%	77,43	75,44
48	Luziânia	9.653	35	0,36%	77,14	75,71
49	Águas Lindas de Goiás	12.328	24	0,19%	75,00	77,08
50	Porangatu	8.697	27	0,31%	74,07	74,07
51	Garavelo	18.326	15	0,08%	73,33	80,00
52	Trindade	11.233	45	0,40%	73,33	61,11
53	Pires do Rio	6.321	26	0,41%	73,08	69,23
54	Praça da Bíblia	17.191	156	0,91%	71,79	64,10
55	Campinas	18.411	149	0,81%	69,80	67,79
56	Caldas Novas	6.449	16	0,25%	68,75	78,13
57	Shopping Cerrado	10.199	51	0,50%	68,63	74,51
58	Jardim Ingá	7.167	19	0,27%	68,42	71,05
59	Araguaia Shopping	13.734	80	0,58%	67,50	64,38
60	Valparaíso de Goiás	9.099	43	0,47%	67,44	63,95
61	Campos Belos	4.221	6	0,14%	66,67	66,67
62	Mangalô	12.301	81	0,66%	66,67	63,58
63	Passeio das Aguas	11.522	102	0,89%	66,67	60,29
64	Vapt Vupt Padrão Detran	21.352	57	0,27%	63,16	57,89
65	Lozandes	8.613	36	0,42%	61,11	65,28
66	Santa Helena de Goiás	4.074	18	0,44%	55,56	44,44
67	Admar Otto(Buriti Shopping)	29.555	79	0,27%	53,16	53,80
68	Bom Jesus de Goiás	4.149	2	0,05%	50,00	25,00
69	Nerópolis	4.266	4	0,09%	50,00	75,00
70	Iporá	8.200	10	0,12%	50,00	45,00
71	São Luís de Montes Belos	8.580	11	0,13%	45,45	59,09
72	Aparecida Shopping	13.074	43	0,33%	37,21	44,19
73	Itumbiara	13.584	19	0,14%	36,84	44,74
74	Cidade de Goiás	4.584	-	0,00%	0,00	0,00
75	Buena Vista	-	-	-	-	-
76	Praça Cívica(Central do Servidor)	-	-	-	-	-
77	Rialma	-	-	-	-	-
Total Geral		645.728	7.227	1,12%	90,12	88,36

*** 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*: **7.227**

Número de avaliações sobre os serviços: **2.037**

Referência: **01 a 30/09/2024**

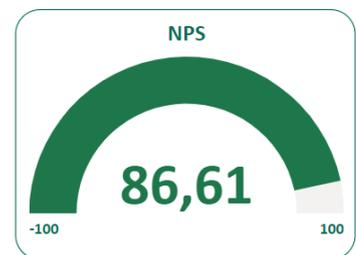
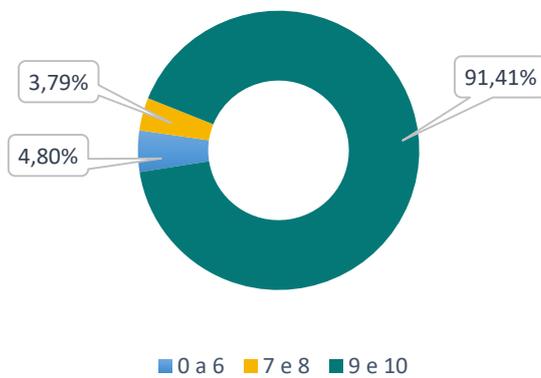
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

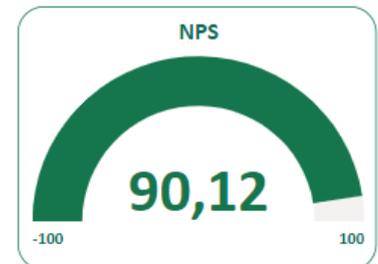
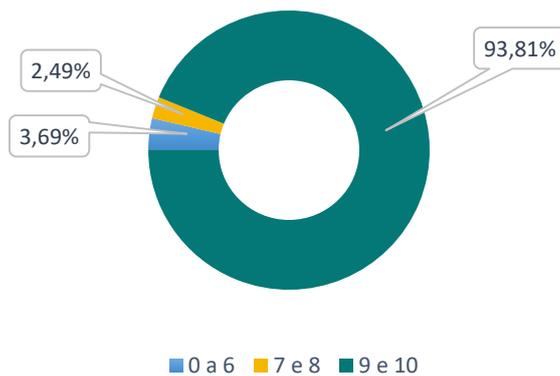
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



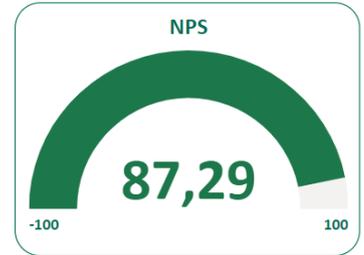
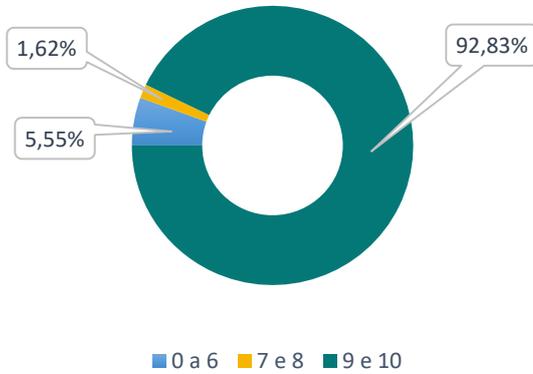
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



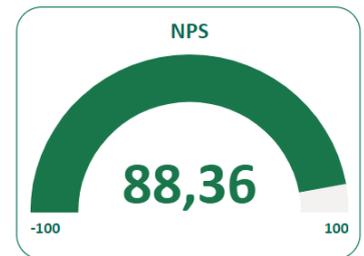
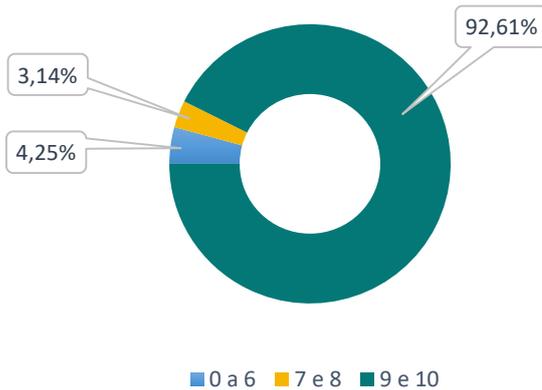
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

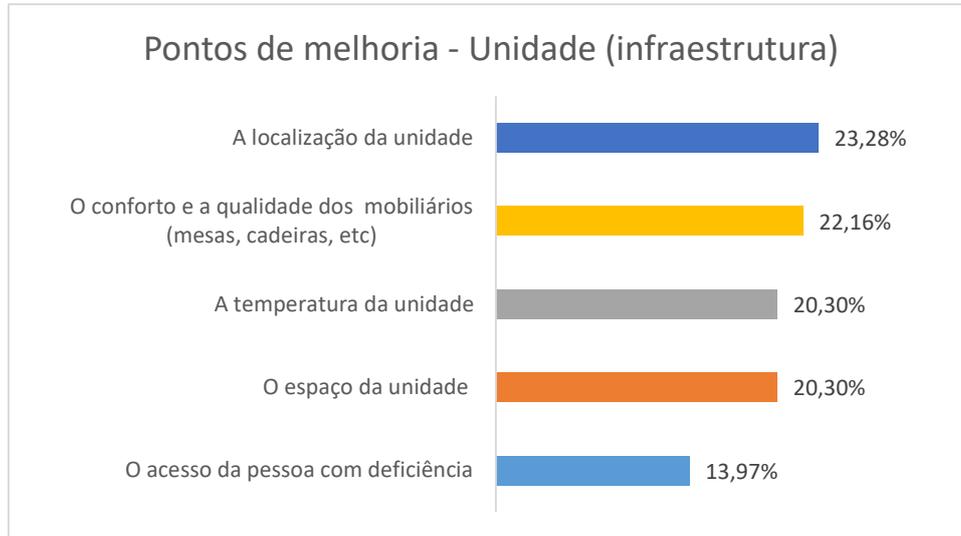


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

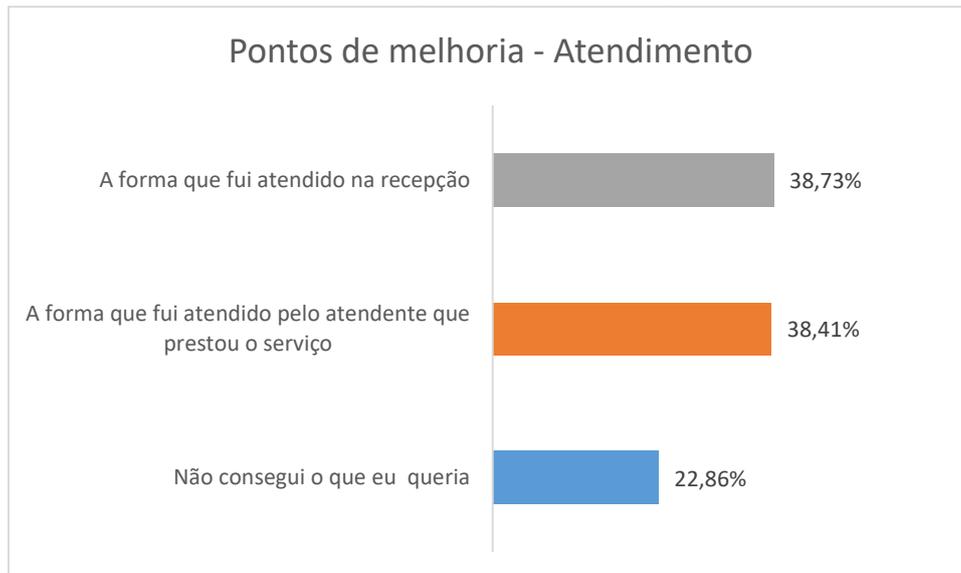
PONTOS DE MELHORIA

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

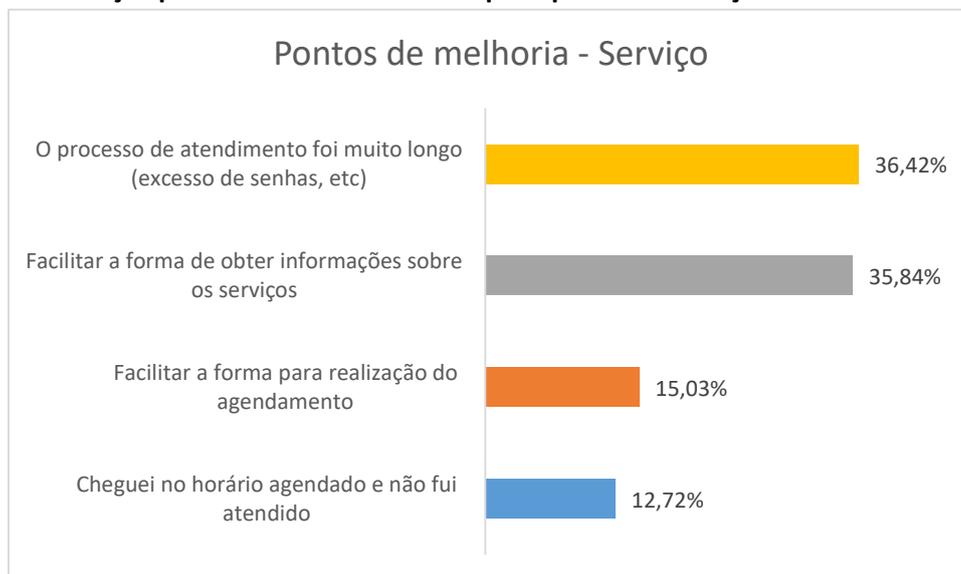
1 – Unidade Vapt Vupt – 347 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 267 avaliações



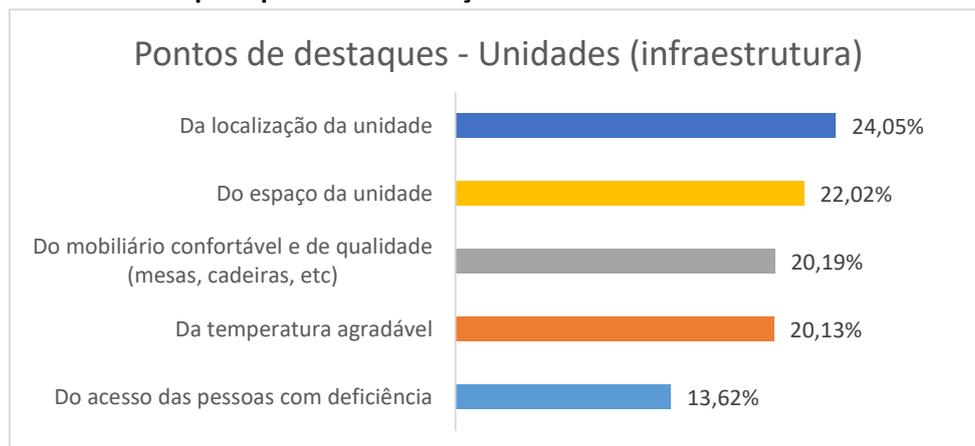
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 113 avaliações



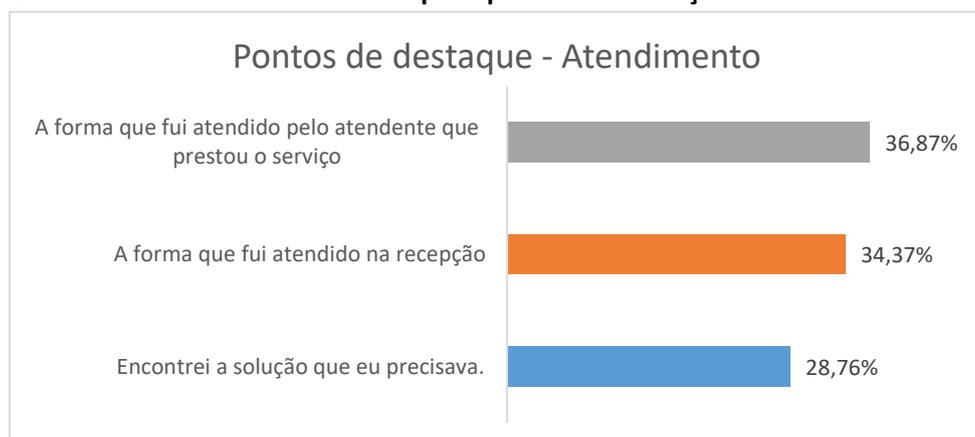
PONTOS DE DESTAQUE

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

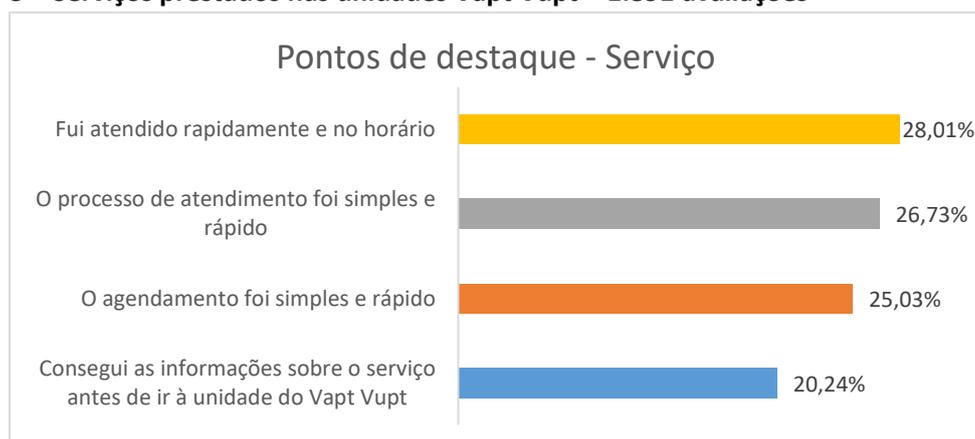
1 – Unidade Vapt Vupt – 6.606 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 6.780 avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 1.891 avaliações



A unidade Vapt Vupt Praça Cívica está com atendimentos suspensos para reforma desde 13/05/2024.
A unidade Vapt Vupt Buena Vista foi desativada em 27/05/24.
A unidade Vapt Vupt Cidade de Goiás está com atendimentos suspensos para reforma desde 05/08/24.

AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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	Abadiânia	48	1	2,08%	100,00	100,00
2	Bonópolis	24	17	70,83%	100,00	100,00
3	Cachoeira Alta	15	10	66,67%	100,00	100,00
4	Cristianópolis	81	24	29,63%	100,00	93,75
5	Montividiu	92	4	4,35%	100,00	100,00
6	Palminópolis	48	2	4,17%	100,00	100,00
7	Porteirão	111	2	1,80%	100,00	100,00
8	Rio Quente	36	7	19,44%	100,00	100,00
9	Silvânia	41	22	53,66%	100,00	100,00
10	Santa Isabel	41	30	73,17%	93,33	65,00
11	Adelândia	111	0	0,00%	0,00	0,00
12	Campos Lindos	163	0	0,00%	0,00	0,00
13	Carmo do Rio Verde	6	0	0,00%	0,00	0,00
14	Formoso	1	0	0,00%	0,00	0,00
15	Goianápolis	40	0	0,00%	0,00	0,00
16	Indiara	16	0	0,00%	0,00	0,00
17	Matrinchã	9	0	0,00%	0,00	0,00
18	Monte Alegre de Goiás	11	0	0,00%	0,00	0,00
19	Mundo Novo	5	0	0,00%	0,00	0,00
20	Niquelândia	129	0	0,00%	0,00	0,00
21	Nova América	83	0	0,00%	0,00	0,00
22	Santa Rita do Araguaia	1	0	0,00%	0,00	0,00
23	Santo Antônio de Goiás	11	0	0,00%	0,00	0,00
24	São Miguel do Passa Quatro	31	0	0,00%	0,00	0,00
25	Divinópolis	-	-	-	-	-
26	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
27	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
28	Nova Crixás	-	-	-	-	-
29	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
30	São Patrício	-	-	-	-	-
31	Varjão	-	-	-	-	-
32	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		1.154	119	10,31%	98,32	89,92

*** 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*: **119**

Número de avaliações sobre os serviços: **14**

Referência: **01 a 30/09/2024**

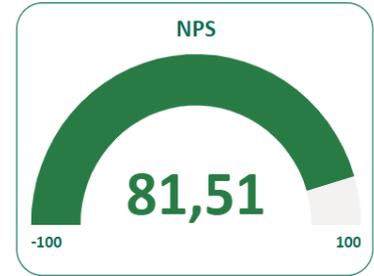
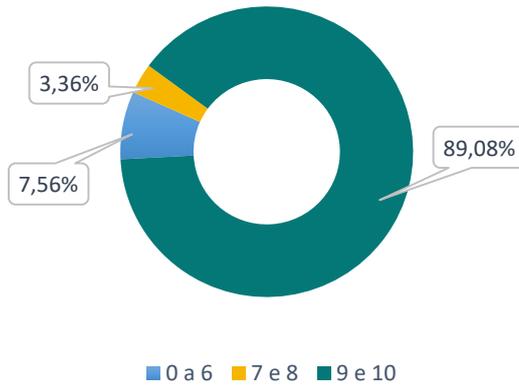
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

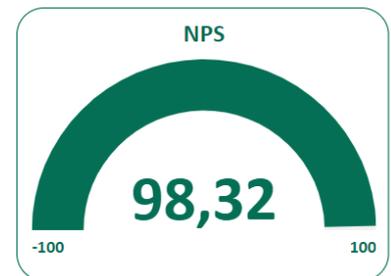
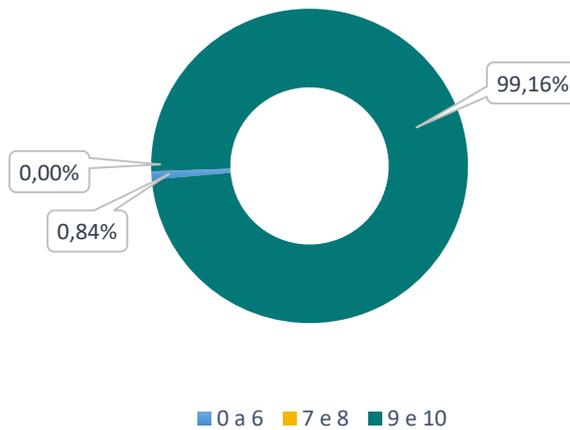
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

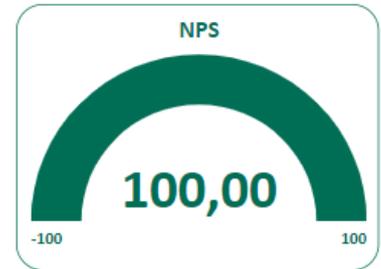
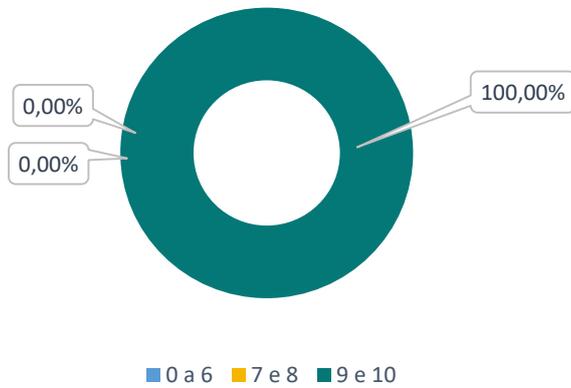


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

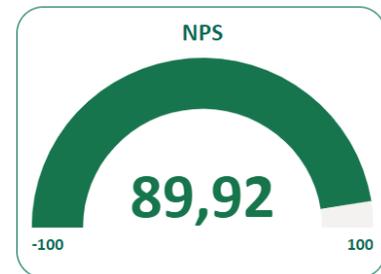
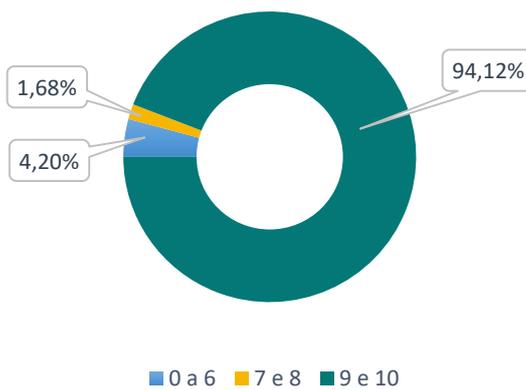
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão

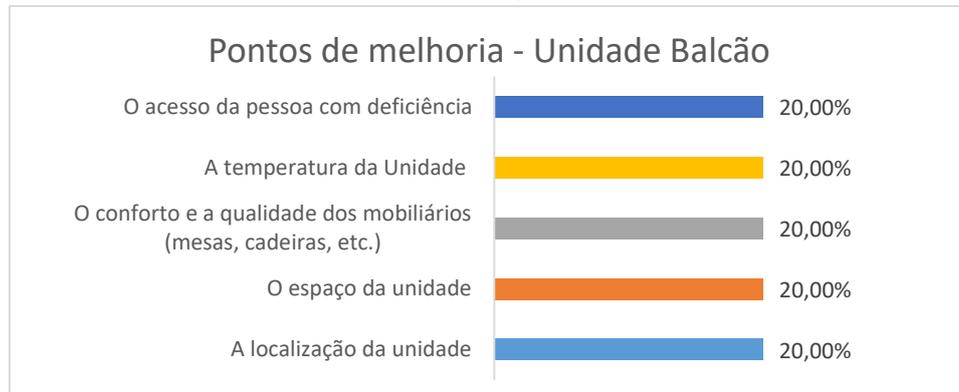


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

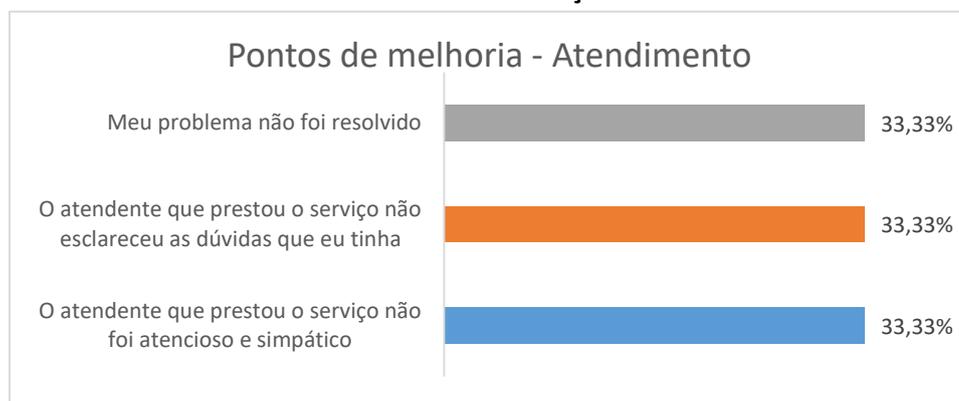
PONTOS DE MELHORIA

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 – 09 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 01 avaliação

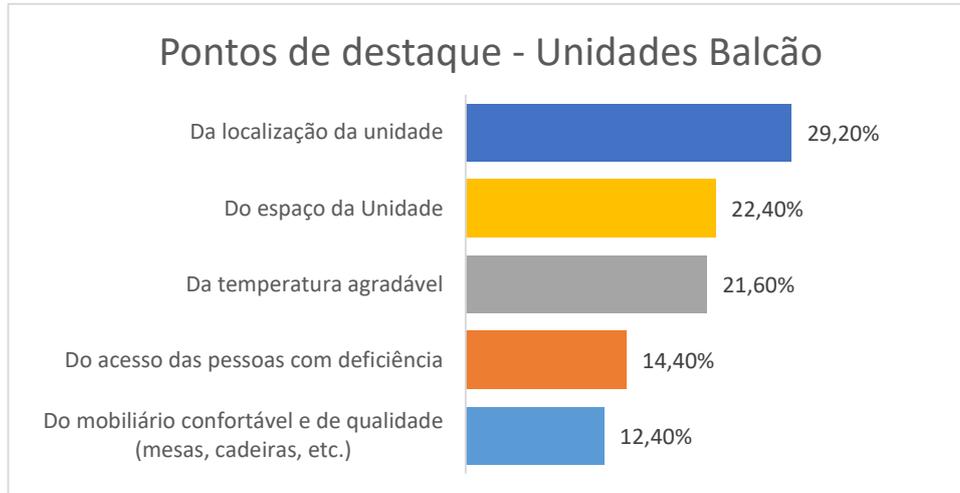


3 – Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

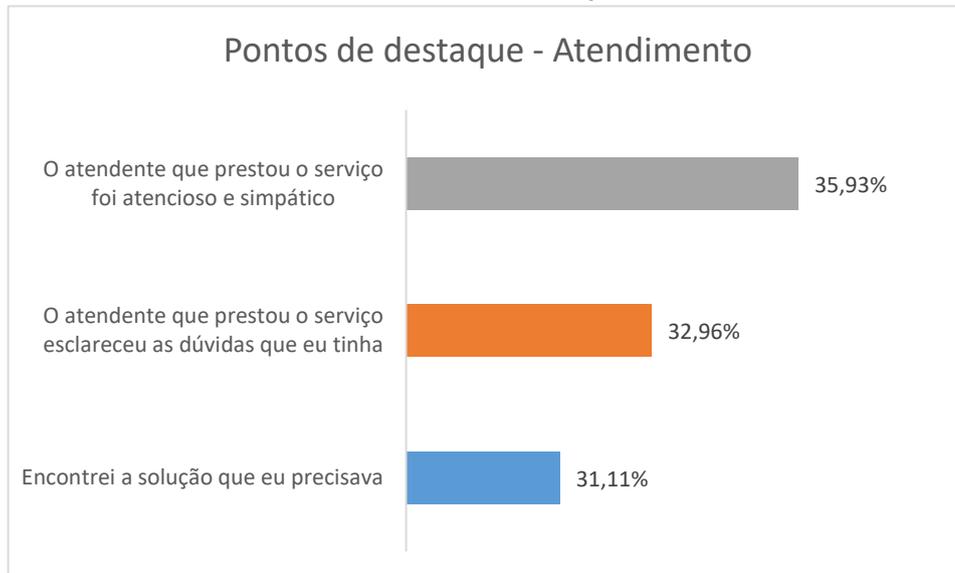
PONTOS DE DESTAQUE

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

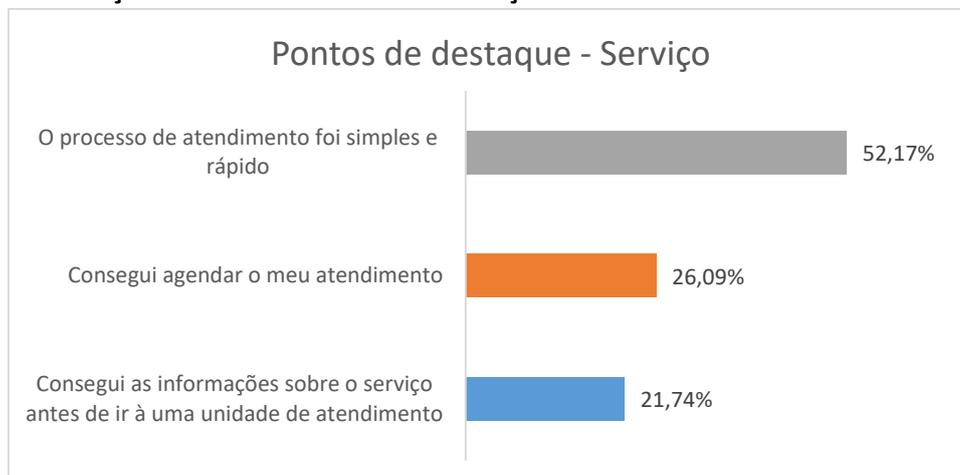
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 106 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 118 avaliações



3 – Serviços EXPRESSO Balcão – 14 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **283**

Número de acesso ao Portal Web: **2.302.819**

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

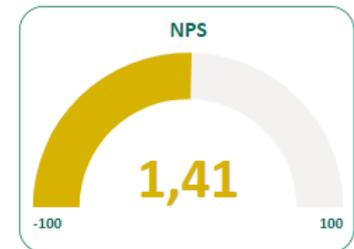
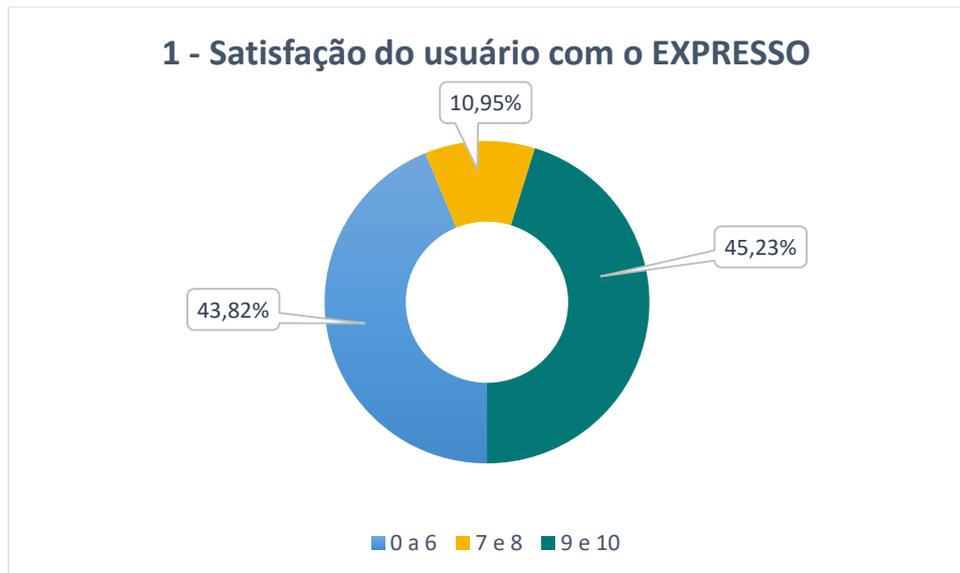
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

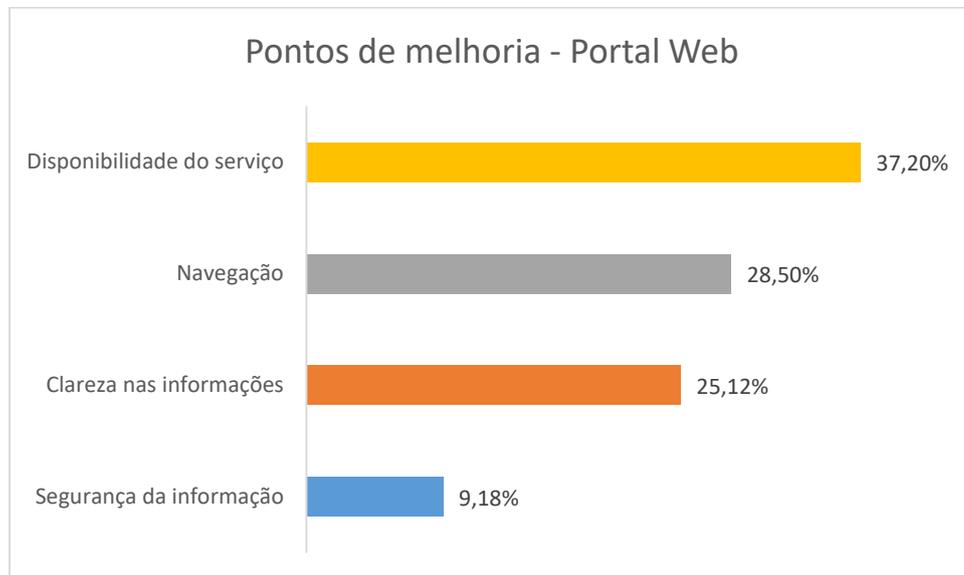


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

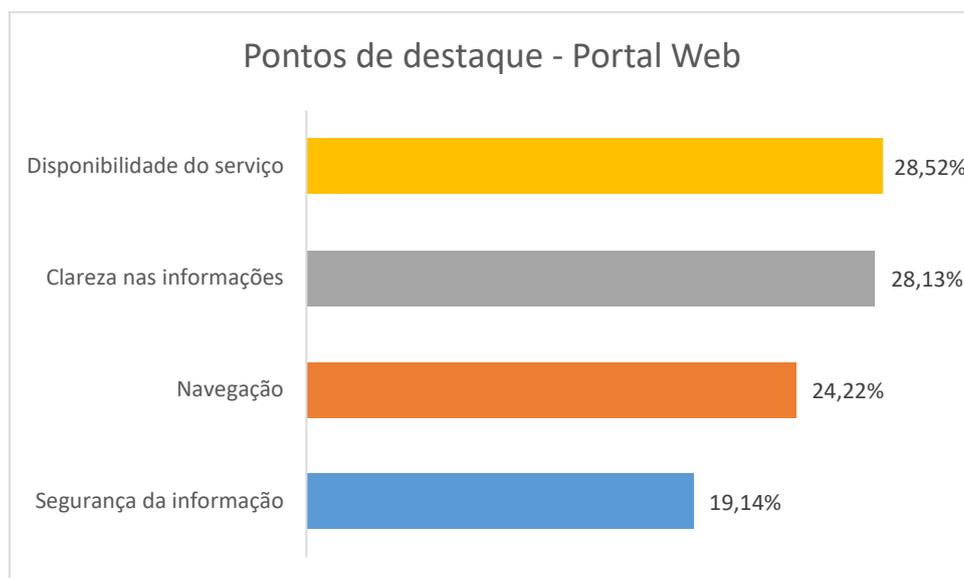
Pontos de melhoria - Portal Web – 124 avaliações



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 – 128 avaliações



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

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **3.205**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.167.902**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.075
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	935
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	586
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	110
5	Consultar CNH	79
6	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	73
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	66
8	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	42
9	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	31
10	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	25
11	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	19
12	Validar Antecedente Criminal	16
13	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	13
14	Consultar RENACH	10
15	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	10
16	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	9
17	Consultar Processo Detran (Protocolo)	8
18	Obter Licença de Pesca	8
19	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	8
20	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	7
21	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	7
22	Consultar Débitos Tributários por CPF	5
23	Solicitar 2ª Via da CNH	5
24	Solicitar Declaração de Matrícula	5
25	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	4
26	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	4
27	Realizar manifestação de ouvidoria	4
28	Receber Honorários Dativos	4
29	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	4
30	Fazer curso de reciclagem	3
31	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	2
32	Consultar contracheque	2
33	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	2
34	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	2
35	Consultar objetos apreendidos e recuperados	2

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
36	Consultar período aquisitivo de férias	2
37	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	2
38	Indicar real condutor (transferir pontuação)	2
39	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	2
40	Consultar ficha financeira anual	1
41	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	1
42	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	1
43	Emitir Relatório de Informação Cadastral	1
44	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	1
45	Monitorar movimentação de CPF no Banco de Dados da Juceg	1
46	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	1
47	Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	1
48	Obter Validação da Licença de Pesca	1
49	Realizar Consulta quantitativa sobre Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias dos órgãos e entidades	1
50	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de	1
51	Solicitar Transferência Escolar	1
Total		3.205

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	933.305
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	453.113
3	Registrar Ocorrências na Delegacia Virtual	114.365
Total		1.500.783

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

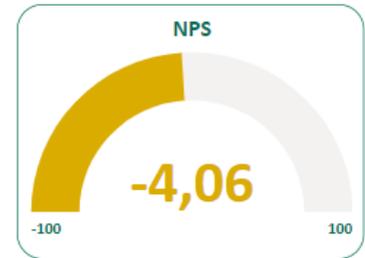
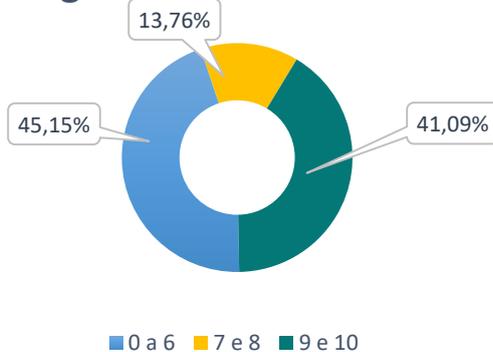
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

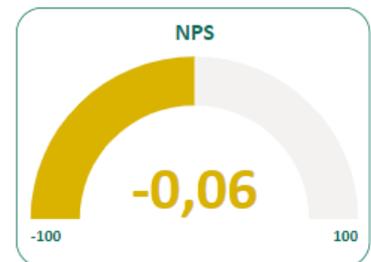
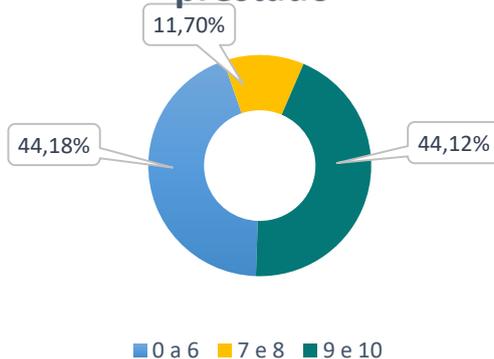
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

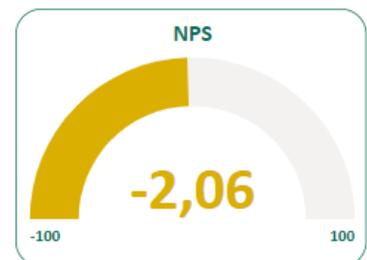
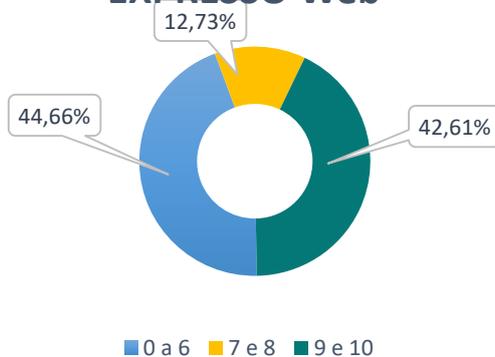
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web

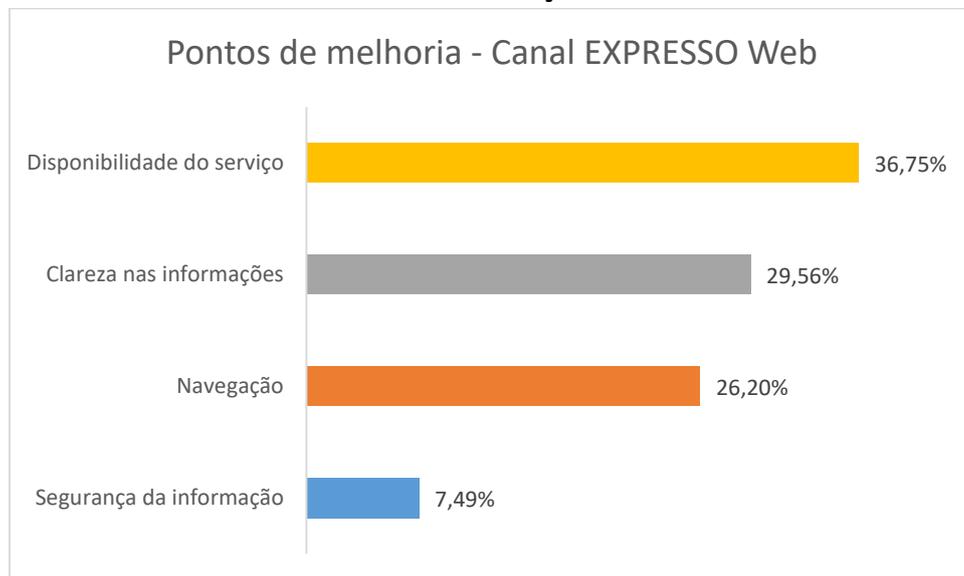


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

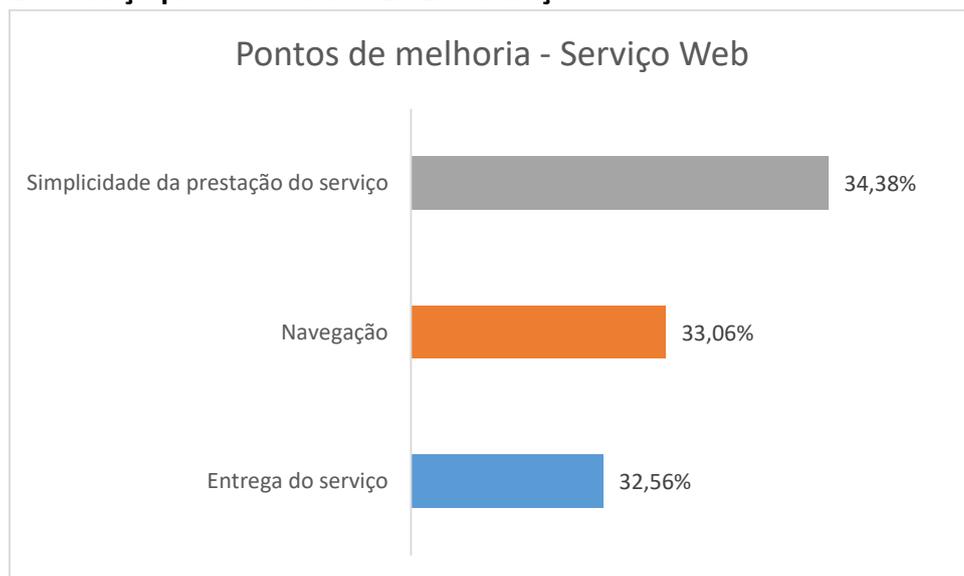
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.447 avaliações



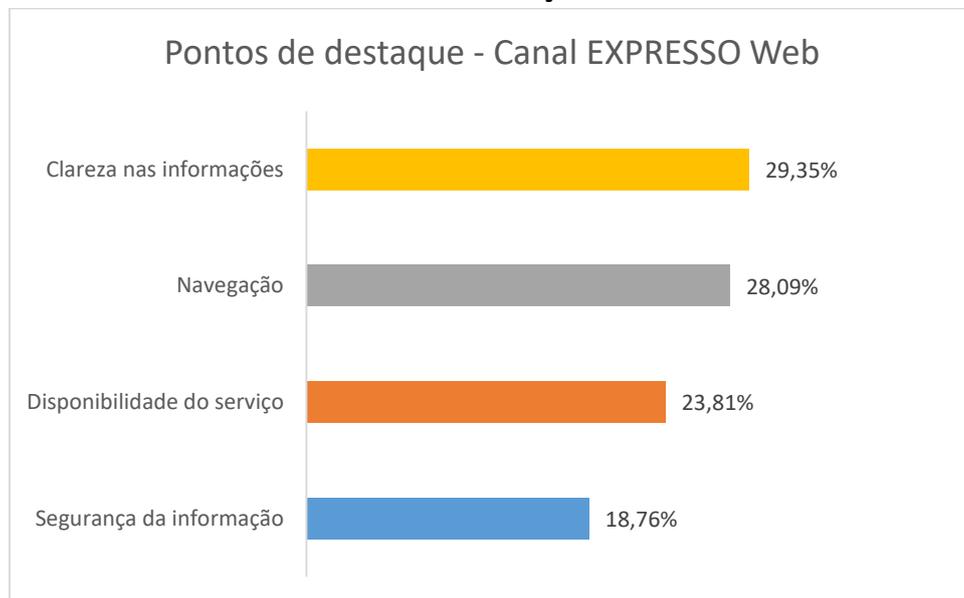
2 – Serviço prestado Web – 1.416 avaliações



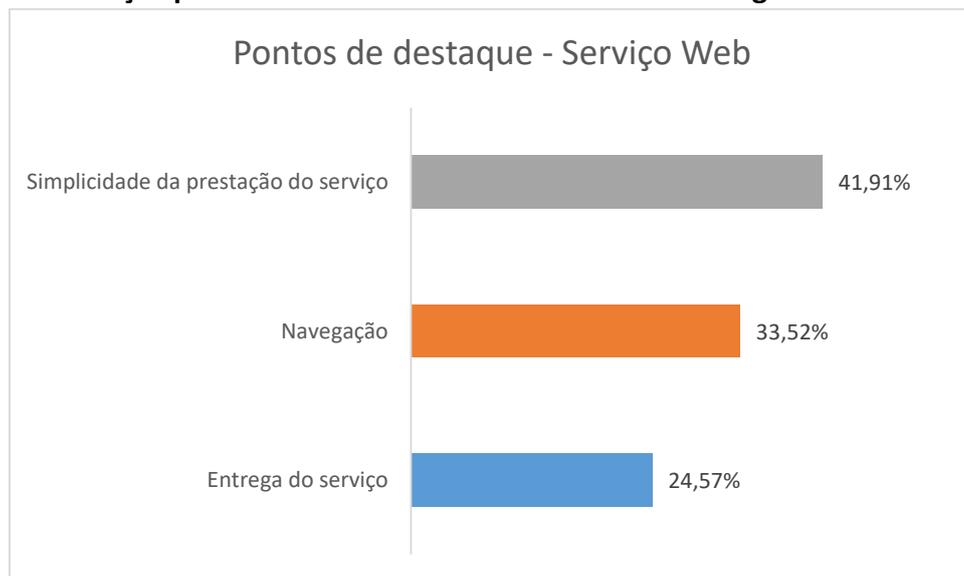
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.317 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.414 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **38**

Número de serviços realizados nos totens: **31.464**

% 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	38
Total		38

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	31.144
2	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	117
3	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	71
Total		31.332

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

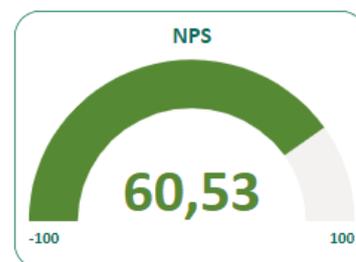
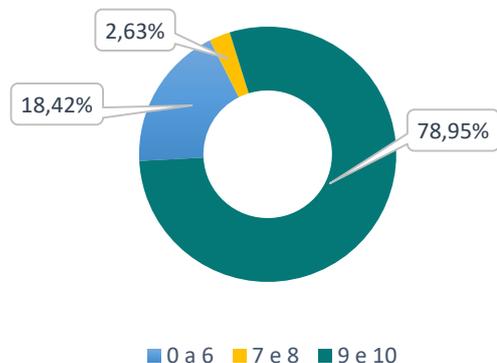
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

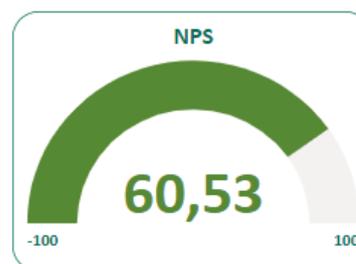
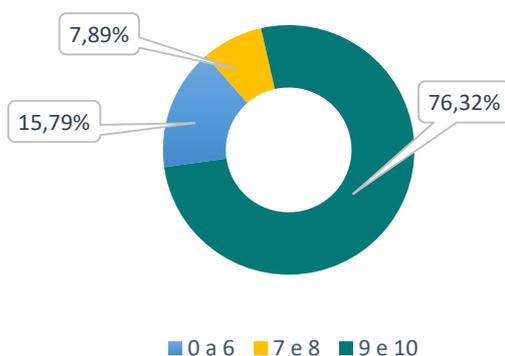
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

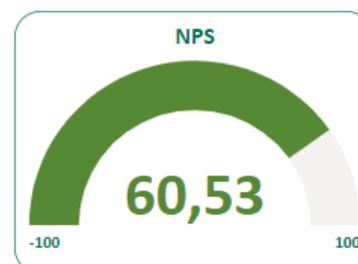
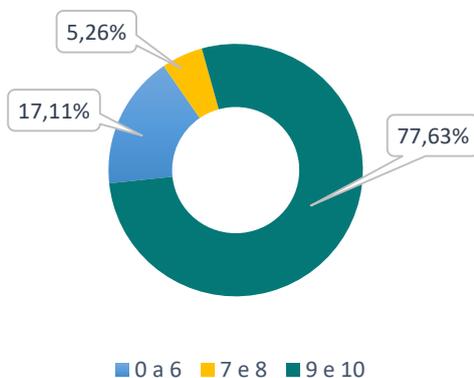
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

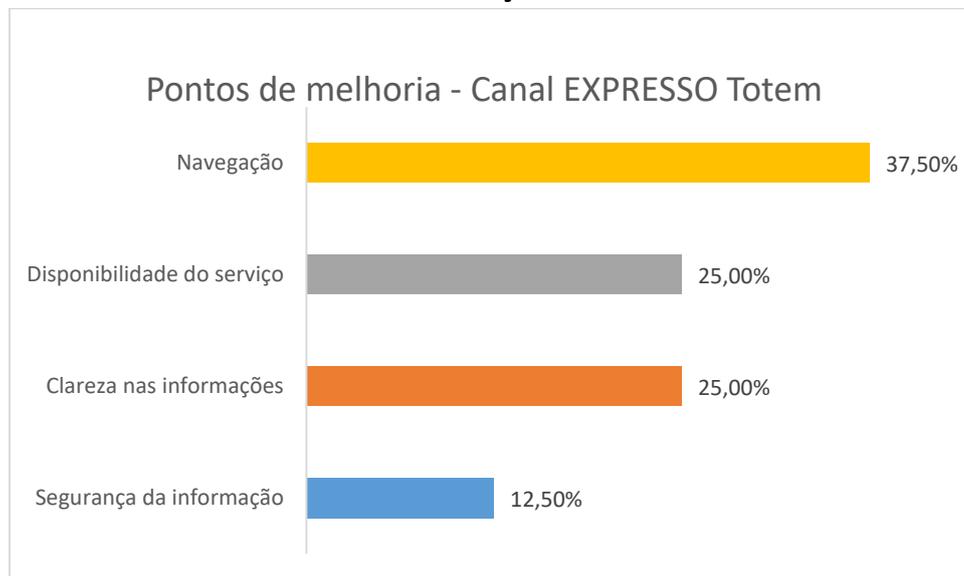


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

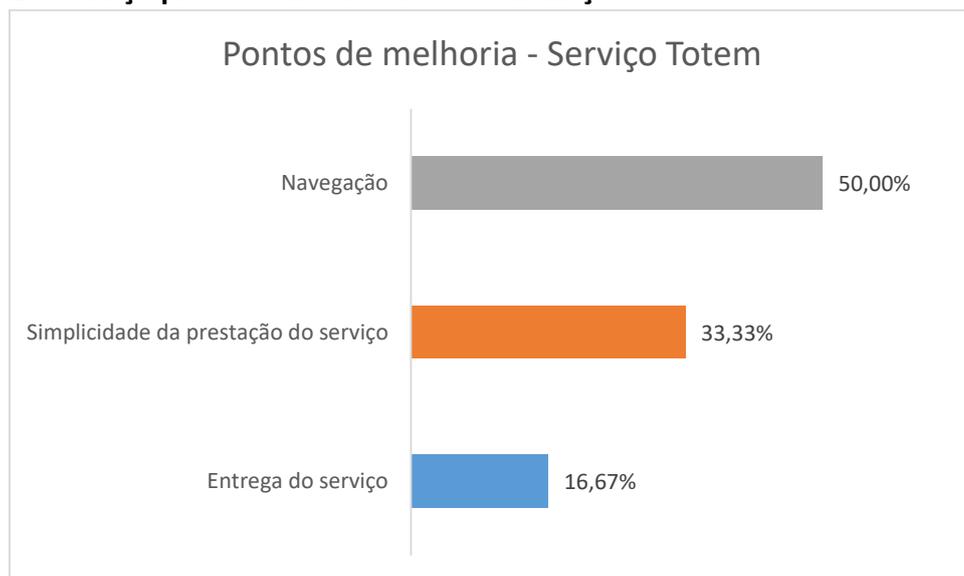
PONTOS DE MELHORIA

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 – 07 avaliações



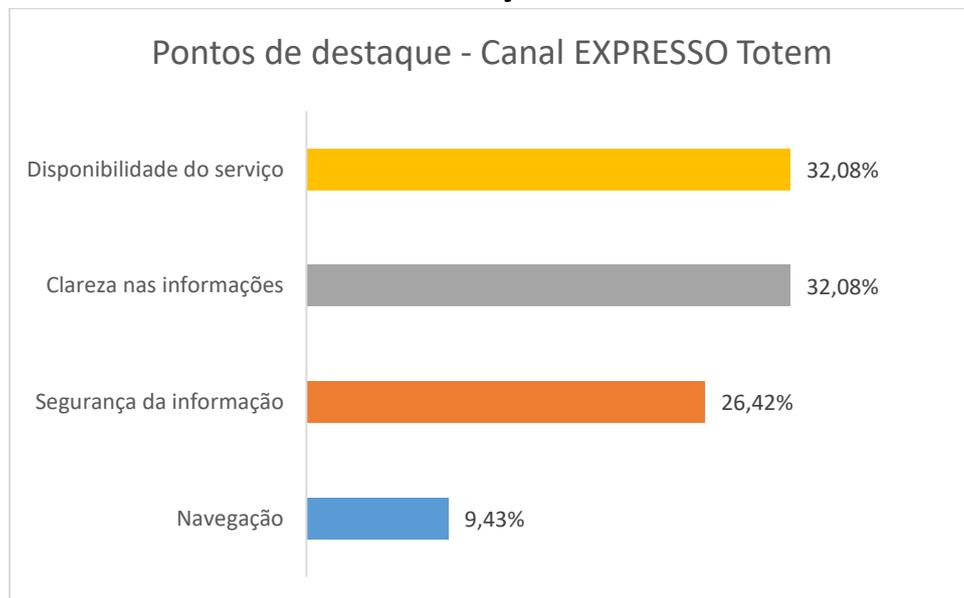
2 – Serviço prestado nos Totens – 06 avaliações



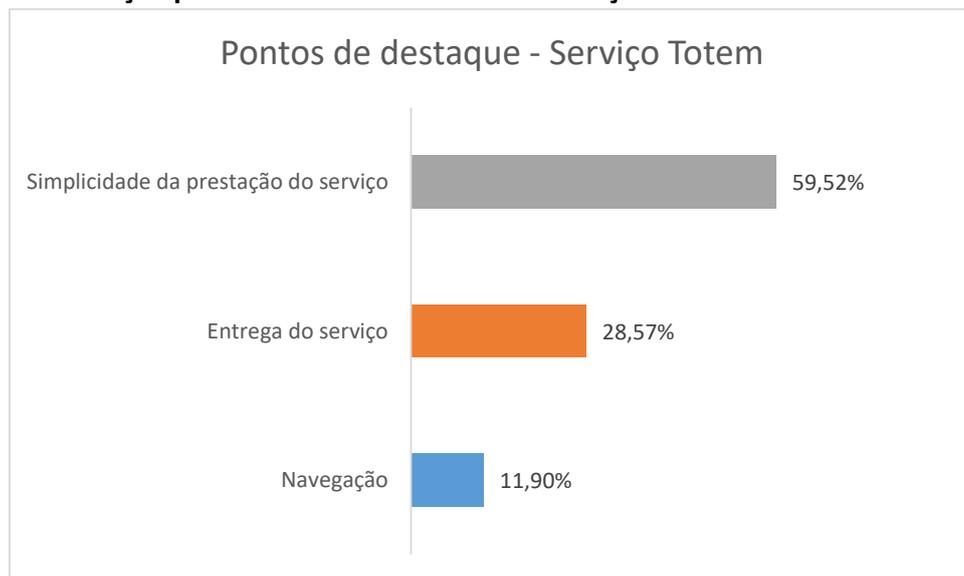
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 30 avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 29 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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

Número de serviços realizados: **16.236**

Número de avaliações recebidas: **72**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,44%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Serviço sem nome	33
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	12
3	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	10
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	07
5	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	04
6	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	02
7	Acessar Portal do Estudante	01
8	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	01
9	Obter Certidão de Registro Geral	01
10	Obter Licença de Pesca	01
Total		72

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	5.838
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	3.592
3	Realizar manifestação de ouvidoria	1.813
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	1.529
5	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.404
Total		14.176

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

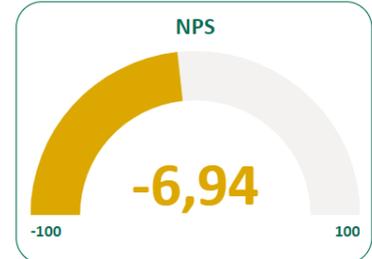
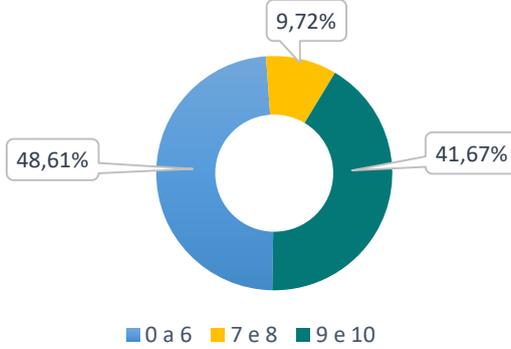
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

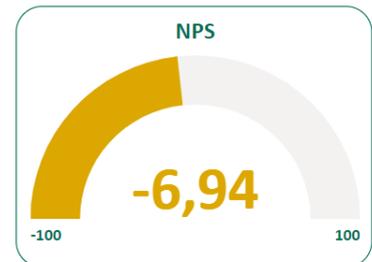
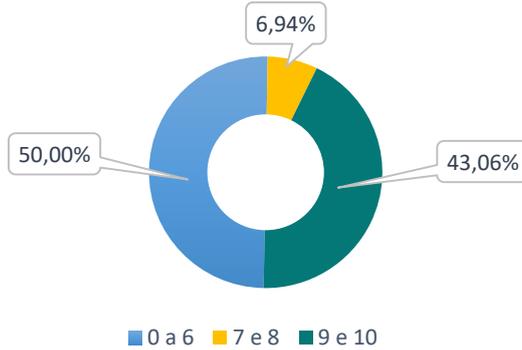
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

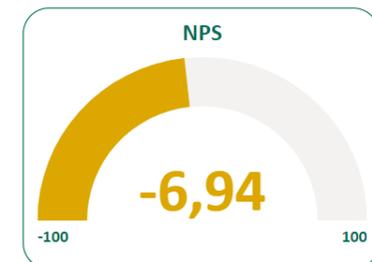
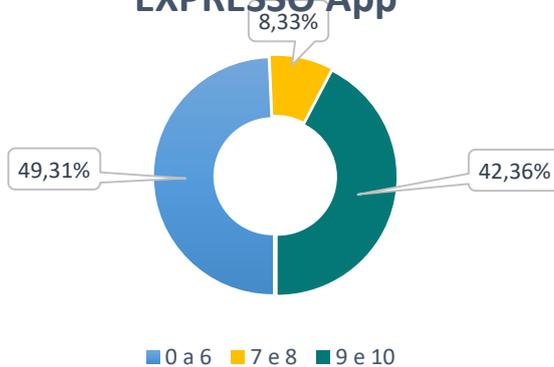
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



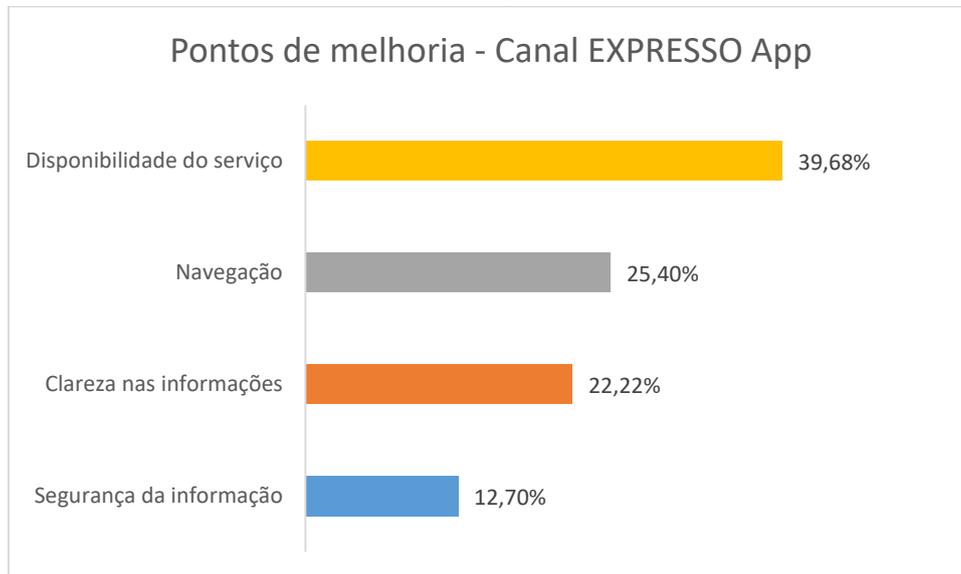
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



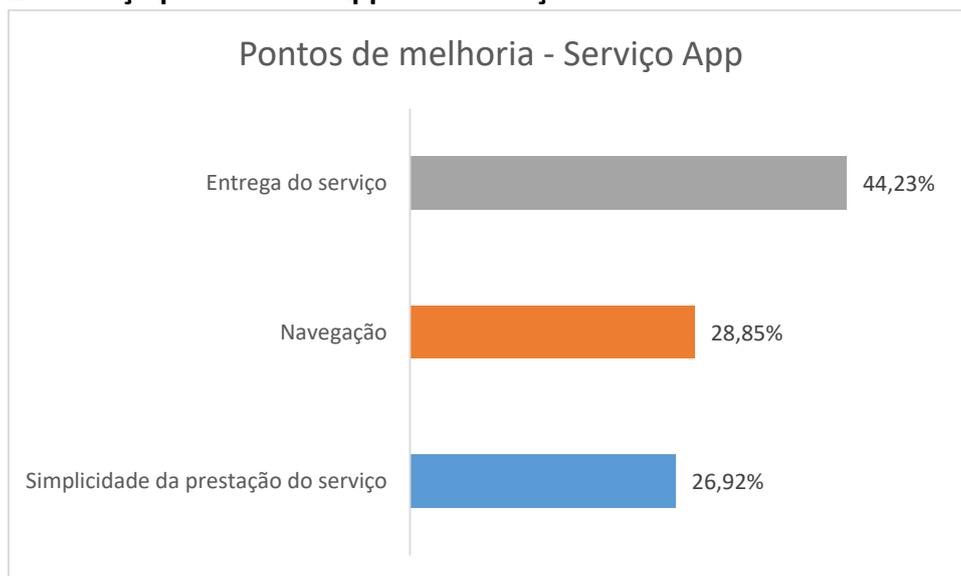
PONTOS DE MELHORIA

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 – 35 avaliações



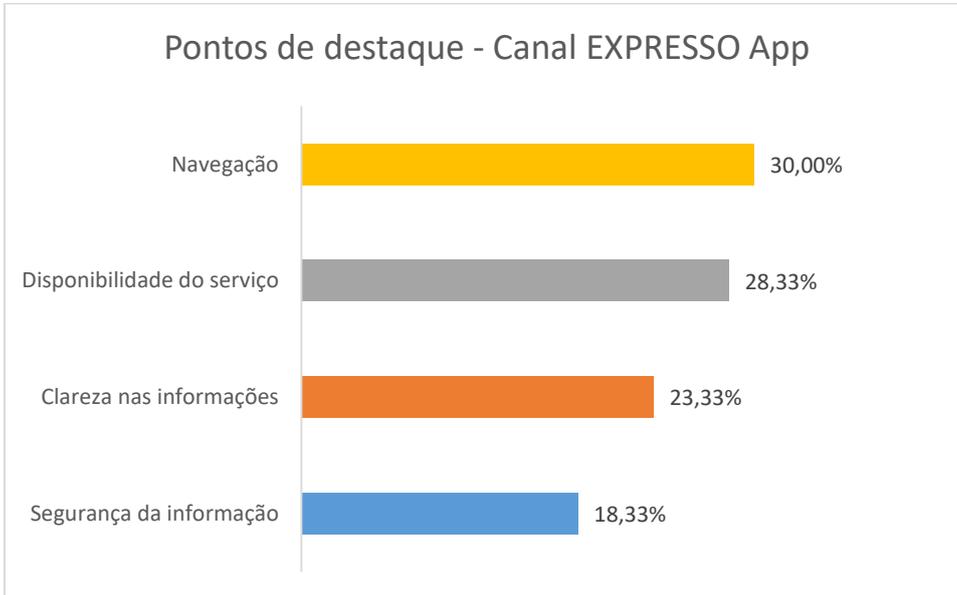
2 – Serviço prestado via App – 36 avaliações



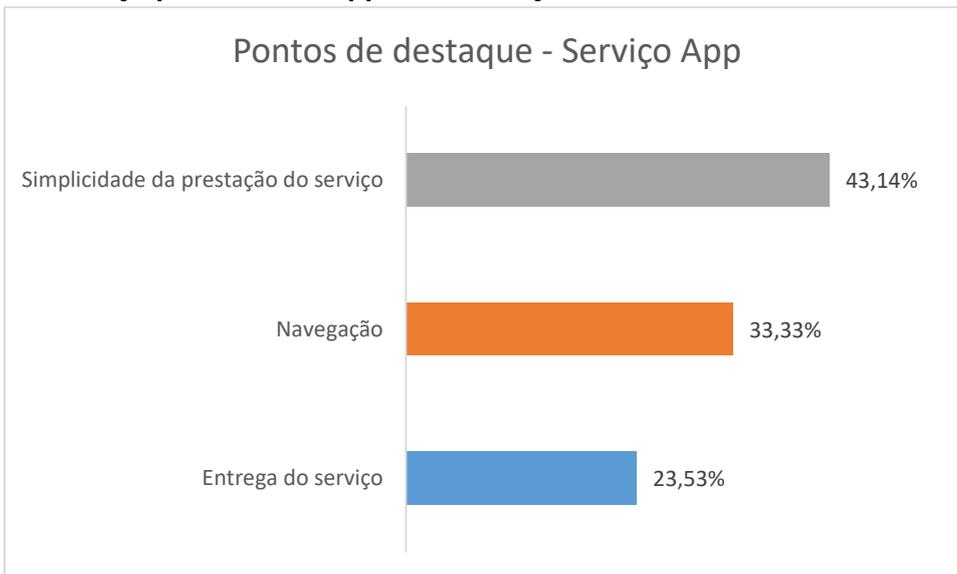
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 30 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 31 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/09/2024 a 30/09/2024**

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

No mês de setembro não foram realizados serviços.