



## Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

OUTUBRO/2024

## SUMÁRIO

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

## 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: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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	Bela Vista de Goiás	5.459	99	1,81%	100,00	99,49
2	Buriti Alegre	2.864	32	1,12%	100,00	98,44
3	Cidade de Goiás	5.141	4	0,08%	100,00	87,50
4	Goiatuba	5.810	90	1,55%	100,00	100,00
5	Iporá	9.706	12	0,12%	100,00	91,67
6	Itapaci	2.652	20	0,75%	100,00	95,00
7	Itapuranga - Júnior Bento	10.988	48	0,44%	100,00	100,00
8	Itauçu	4.629	116	2,51%	100,00	99,57
9	Minaçu	7.872	59	0,75%	100,00	96,61
10	Nerópolis	4.355	4	0,09%	100,00	100,00
11	Padre Bernardo	2.521	15	0,60%	100,00	100,00
12	Porangatu	10.005	15	0,15%	100,00	96,67
13	Rialma	321	2	0,62%	100,00	100,00
14	Santo Antônio do Descoberto	3.592	67	1,87%	100,00	98,51
15	São Luís de Montes Belos	10.313	16	0,16%	100,00	96,88
16	São Miguel do Araguaia	2.791	114	4,08%	99,12	96,49
17	Piracanjuba	5.314	70	1,32%	98,57	98,57
18	Anicuns	5.284	65	1,23%	98,46	99,23
19	Cristalina	6.006	169	2,81%	98,22	97,63
20	Goianira	7.386	79	1,07%	97,47	96,84
21	Senador Canedo	11.727	125	1,07%	96,80	92,80
22	Paraúna	2.436	118	4,84%	96,61	97,46
23	Mineiros	5.850	27	0,46%	96,30	90,74
24	Jussara	7.495	107	1,43%	95,33	96,26
25	Ceres	8.024	66	0,82%	93,94	93,18
26	Ipameri	4.240	16	0,38%	93,75	90,63
27	Catalão	9.303	213	2,29%	93,43	89,67
28	Morrinhos	7.691	72	0,94%	93,06	91,67
29	Alvorada do Norte	2.706	138	5,10%	92,03	92,03
30	Hidrolândia	5.356	149	2,78%	91,28	89,93
31	Inhumas	6.324	56	0,89%	91,07	87,50
32	Jaraguá	12.316	10	0,08%	90,00	80,00
33	Posse	6.547	18	0,27%	88,89	88,89
34	Goianésia	7.811	7	0,09%	85,71	78,57
35	Quirinópolis	8.037	213	2,65%	85,45	85,68
36	Formosa	8.622	62	0,72%	83,87	75,81
37	Garavelo	18.734	17	0,09%	82,35	82,35
38	Pires do Rio	7.330	17	0,23%	82,35	85,29

## 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)
39	Valparaíso de Goiás	9.031	41	0,45%	80,49	70,73
40	Caldas Novas	6.381	15	0,24%	80,00	76,67
41	Pirenópolis	6.228	5	0,08%	80,00	70,00
42	Planaltina	5.294	25	0,47%	80,00	74,00
43	Shopping Bougainville	20.998	222	1,06%	78,83	79,05
44	Novo Gama	7.295	47	0,64%	78,72	80,85
45	Shopping Cidade Jardim	18.319	244	1,33%	76,64	73,57
46	Rio Verde	24.059	49	0,20%	75,51	77,55
47	Mangalô	12.965	61	0,47%	75,41	72,95
48	Palmeiras de Goiás	8.540	8	0,09%	75,00	87,50
49	Shopping Cerrado	8.853	38	0,43%	73,68	72,37
50	Vapt Vupt Padrão Detran	22.104	194	0,88%	73,20	71,65
51	Luziânia	9.944	43	0,43%	72,09	75,58
52	Trindade	11.656	32	0,27%	71,88	71,88
53	Jardim Ingá	6.957	14	0,20%	71,43	71,43
54	Rubiataba	6.536	7	0,11%	71,43	71,43
55	Praça da Bíblia	17.230	87	0,50%	71,26	63,22
56	Campinas	17.400	73	0,42%	71,23	68,49
57	Crixás	4.176	13	0,31%	69,23	69,23
58	Itaberaí	5.828	19	0,33%	68,42	65,79
59	Araguaia Shopping	15.395	55	0,36%	67,27	64,55
60	Alexânia	2.461	12	0,49%	66,67	70,83
61	Portal Shopping	9.889	69	0,70%	63,77	55,07
62	Trindade - Maysa	7.184	11	0,15%	63,64	50,00
63	Anápolis Sul	16.938	61	0,36%	62,30	59,02
64	Itumbiara	14.732	13	0,09%	61,54	61,54
65	Mozarlândia	2.757	10	0,36%	60,00	60,00
66	Santa Helena de Goiás	4.886	10	0,20%	60,00	55,00
67	Águas Lindas de Goiás	12.650	24	0,19%	58,33	56,25
68	Admar Otto(Buriti Shopping)	30.380	84	0,28%	58,33	54,17
69	Passeio das Aguas	12.135	79	0,65%	55,70	53,80
70	Campos Belos	4.038	13	0,32%	53,85	53,85
71	Jataí	10.421	24	0,23%	50,00	50,00
72	Lozandes	8.684	50	0,58%	36,00	43,00
73	Aparecida Shopping	13.498	32	0,24%	25,00	21,88
74	Anápolis	24.960	14	0,06%	7,14	25,00
75	Bom Jesus de Goiás	4.426	-	0,00%	0,00	0,00
76	Buena Vista	-	-	0,00%	0,00	0,00
77	Praça Cívica(Central do Servidor)	-	-	0,00%	0,00	0,00
<b>Total Geral</b>		<b>678.786</b>	<b>4.325</b>	<b>0,64%</b>	<b>84,16</b>	<b>82,52</b>

**\* Unidades em reforma**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas\*: **4.325**

Número de avaliações sobre os serviços: **1.412**

Referência: **01 a 31/10/2024**

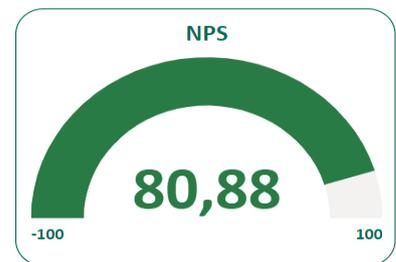
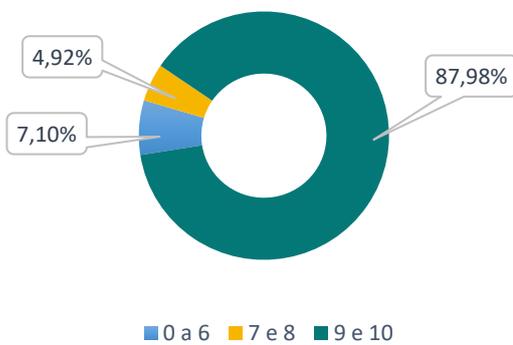
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

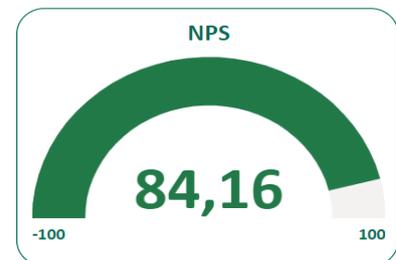
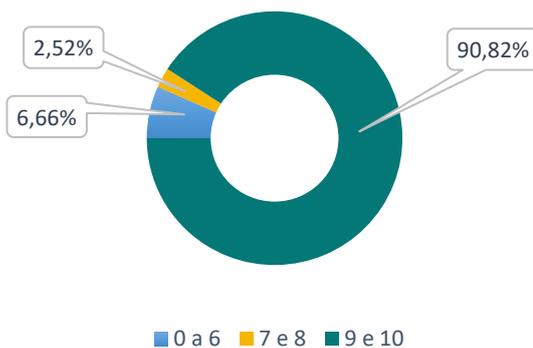
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



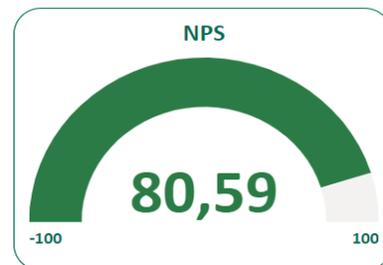
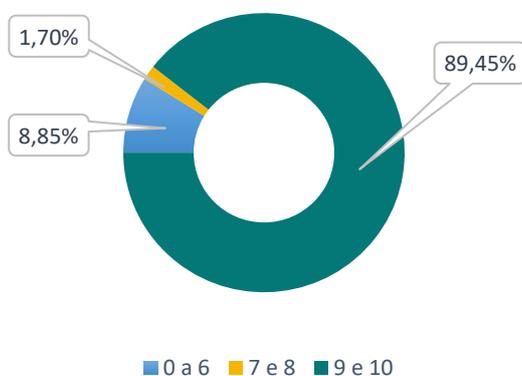
### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



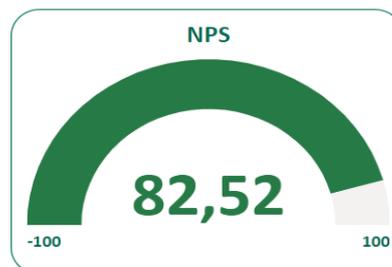
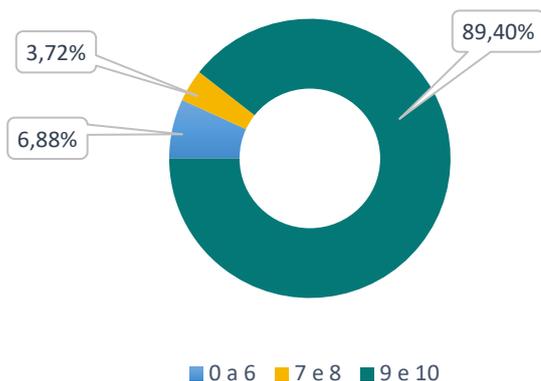
\* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

\*\*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\*

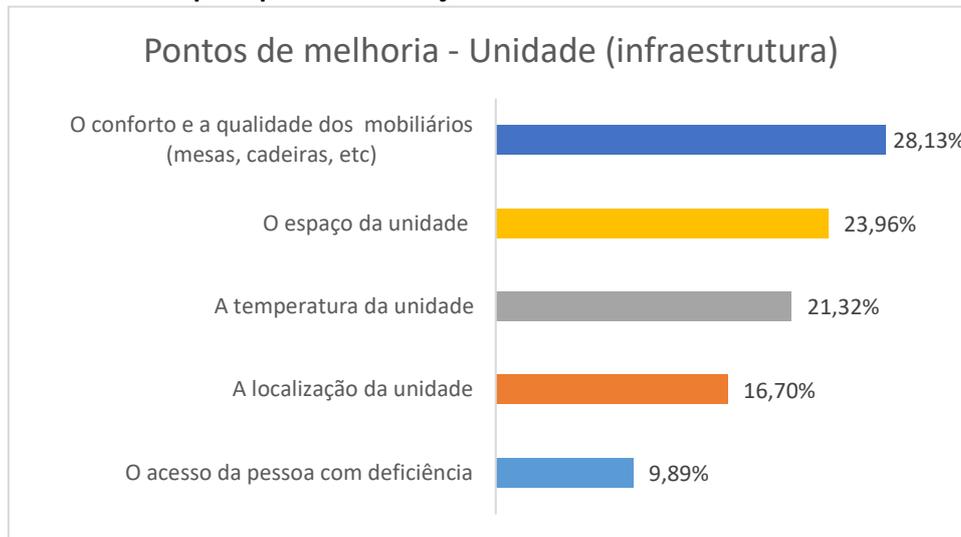


\*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

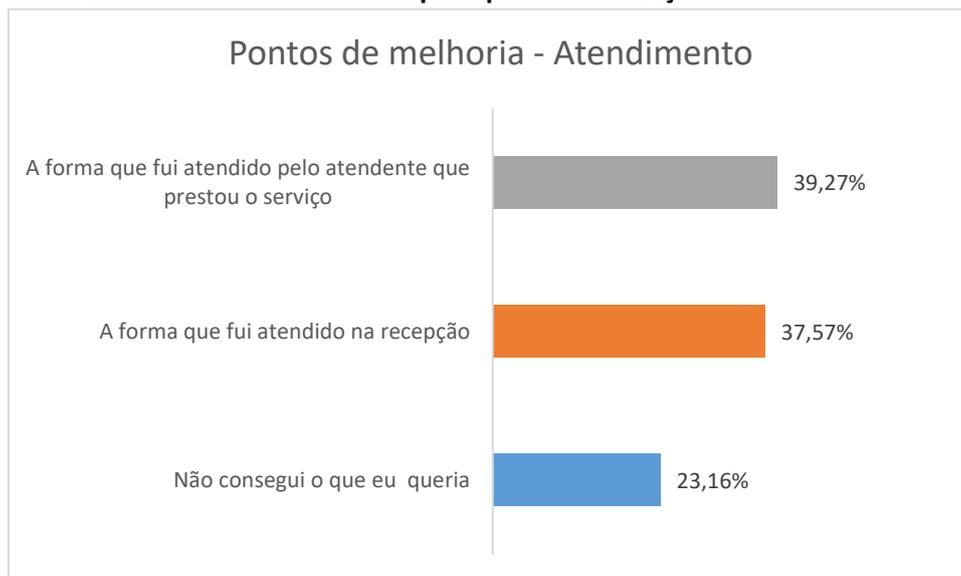
## PONTOS DE MELHORIA

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

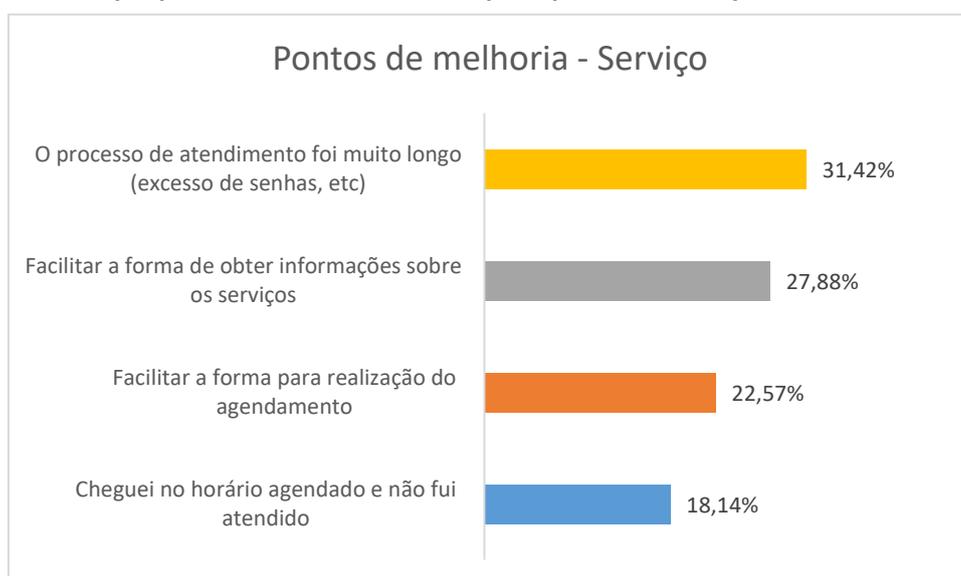
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 307 avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 288 avaliações



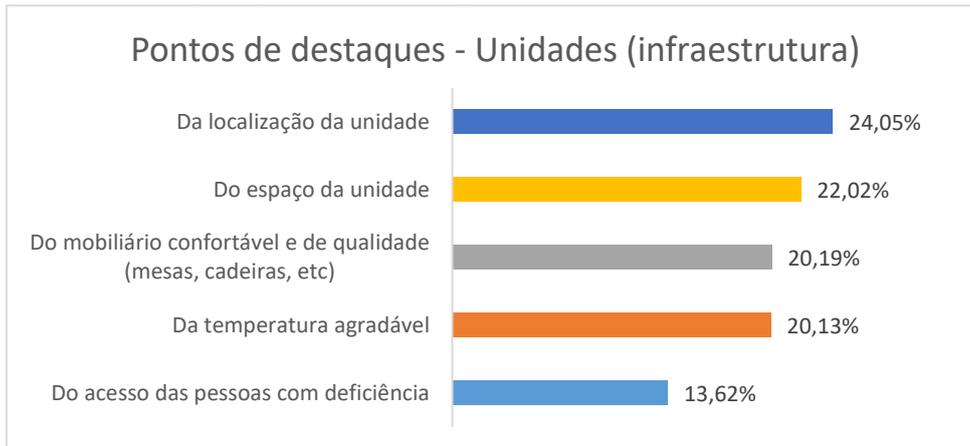
### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 125 avaliações



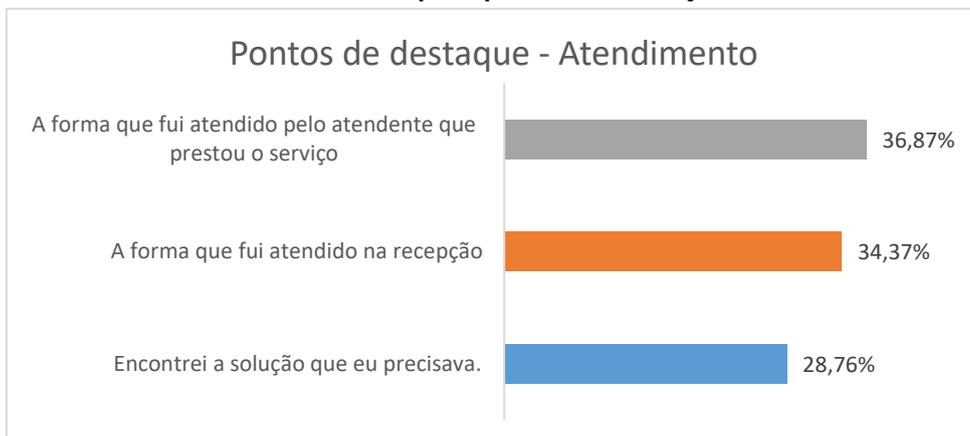
## PONTOS DE DESTAQUE

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

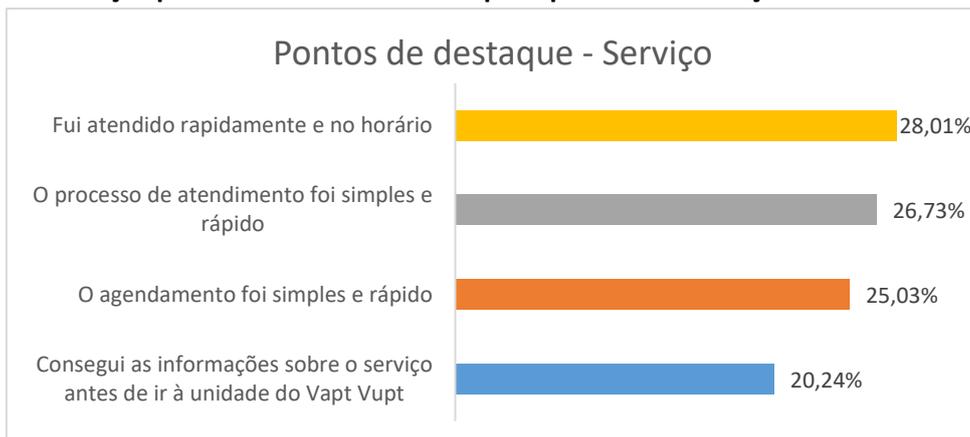
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 6.606 avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 6.780 avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 1.891 avaliações



Informamos que as unidades Lozandes e Buena Vista foram fechadas definitivamente. A unidade de Rialma retomou seus atendimentos em 28 de outubro de 2024. Em breve, a unidade da Praça Cívica será inaugurada, ainda sem data definida. A unidade do Garavelo entrou em reforma no dia 4 de novembro de 2024.

## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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	26	26	100,00%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	15	9	60,00%	100,00	100,00
3	Cristianópolis	70	31	44,29%	100,00	93,55
4	Palminópolis	79	2	2,53%	100,00	100,00
5	Porteirão	71	8	11,27%	100,00	100,00
6	Rio Quente	36	7	19,44%	100,00	100,00
7	Santa Isabel	30	21	70,00%	100,00	80,95
8	Silvânia	4	4	100,00%	100,00	100,00
9	Montividiu	112	9	8,04%	77,78	72,22
10	Campos Lindos	115	0	0,00%	0,00	0,00
11	Carmo do Rio Verde	3	0	0,00%	0,00	0,00
12	Formoso	2	0	0,00%	0,00	0,00
13	Goianápolis	42	0	0,00%	0,00	0,00
14	Indiara	114	0	0,00%	0,00	0,00
15	Matrinchã	16	0	0,00%	0,00	0,00
16	Monte Alegre de Goiás	9	0	0,00%	0,00	0,00
17	Mundo Novo	2	0	0,00%	0,00	0,00
18	Niquelândia	64	0	0,00%	0,00	0,00
19	Nova América	38	0	0,00%	0,00	0,00
20	Santa Rita do Araguaia	1	0	0,00%	0,00	0,00
21	Santo Antônio de Goiás	6	0	0,00%	0,00	0,00
22	São Miguel do Passa Quatro	33	0	0,00%	0,00	0,00
23	Adelândia	17	0	0,00%	0,00	0,00
24	São Patrício	-	-	-	-	-
25	Abadiânia	-	-	-	-	-
26	Divinópolis	-	-	-	-	-
27	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
28	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
29	Nova Crixás	-	-	-	-	-
30	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
31	Varjão	-	-	-	-	-
32	Vianópolis	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>905</b>	<b>117</b>	<b>12,93%</b>	<b>98,29</b>	<b>92,74</b>

**\* Unidades fechadas**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas\*: **117**

Número de avaliações sobre os serviços: **19**

Referência: **01 a 31/10/2024**

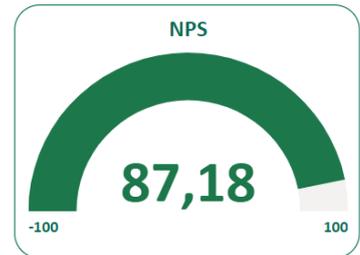
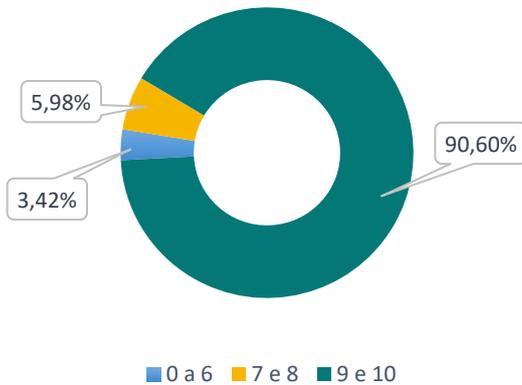
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

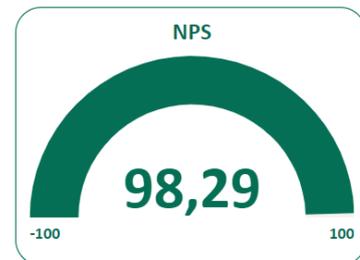
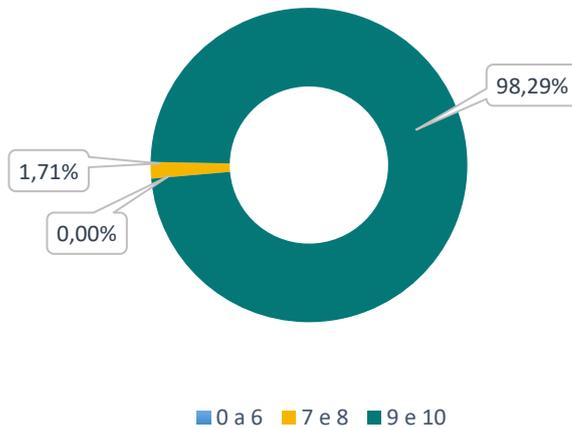
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



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

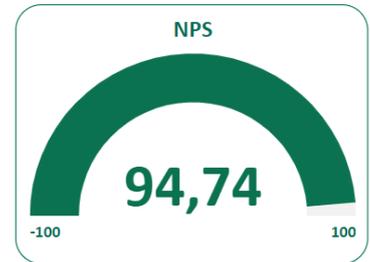
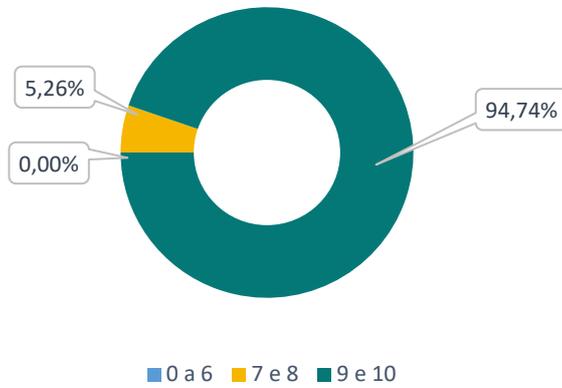


\*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

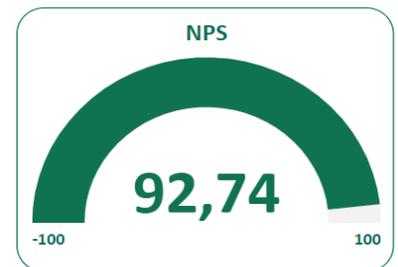
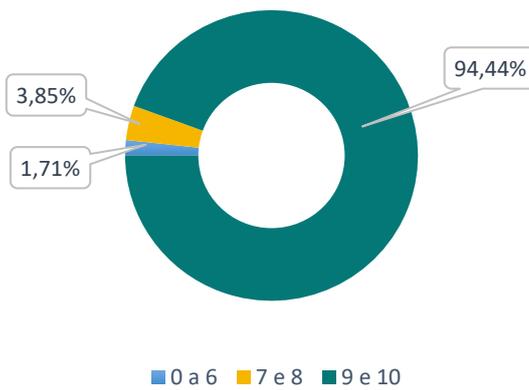
\*\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

### 3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



### 4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão

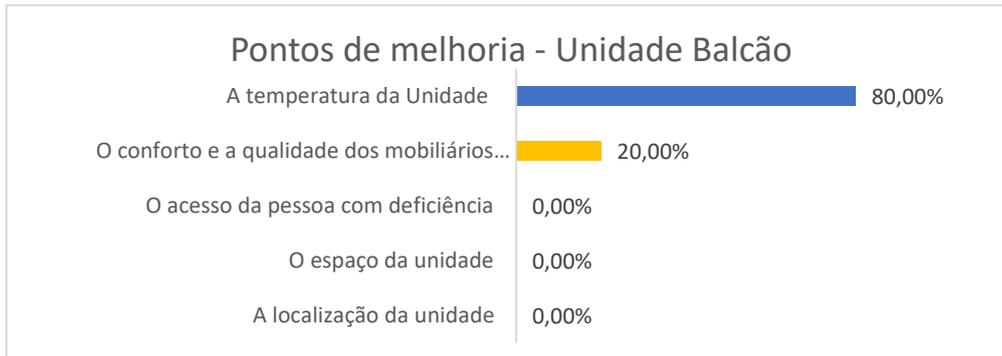


\* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

## 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 – 04 avaliações

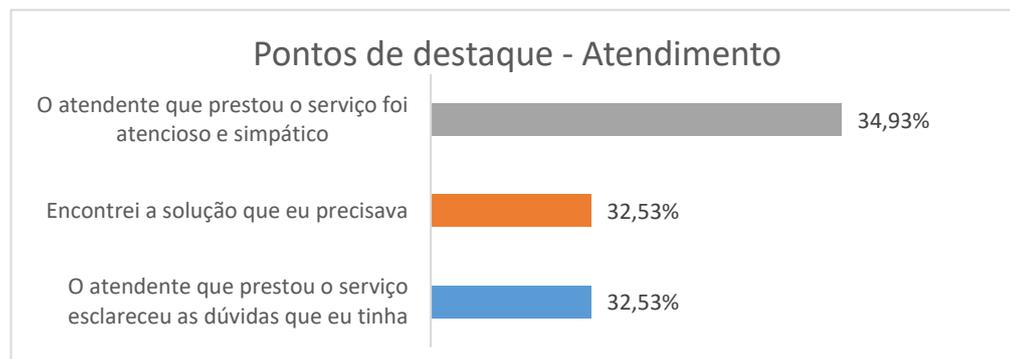


**Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços e nem para os atendimentos no EXPRESSO Balcão.**

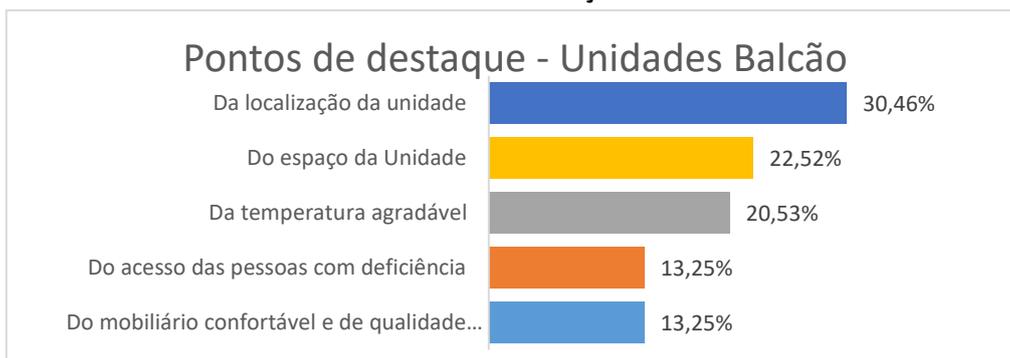
## PONTOS DE DESTAQUE

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

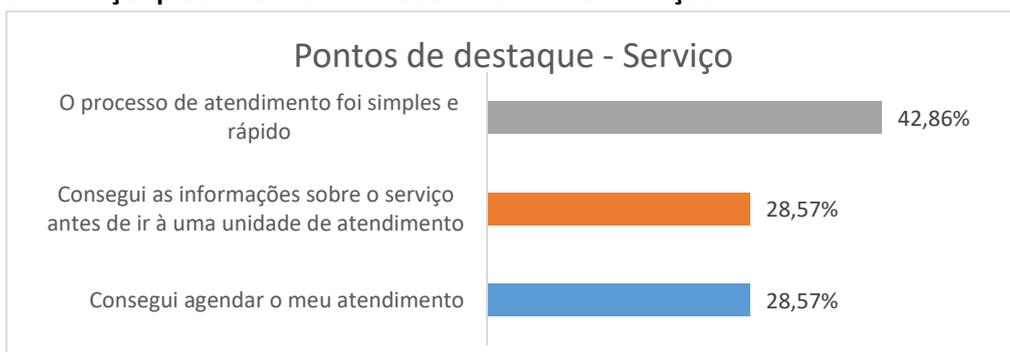
### 1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 106 avaliações



### 2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 115 avaliações



### 3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 18 avaliações



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

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **319**

Número de acesso ao Portal Web: **3.631.402**

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

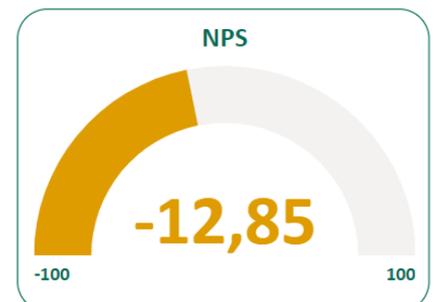
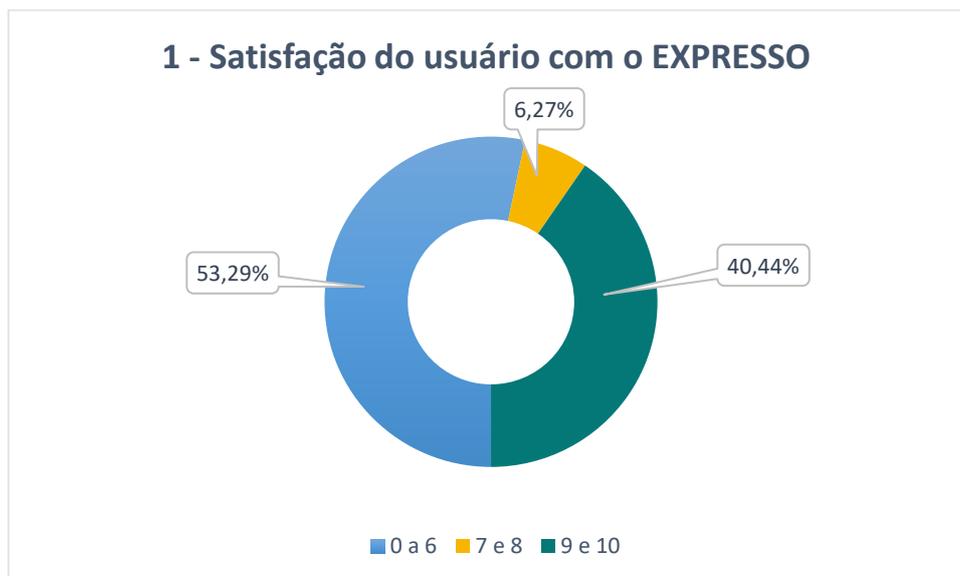
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

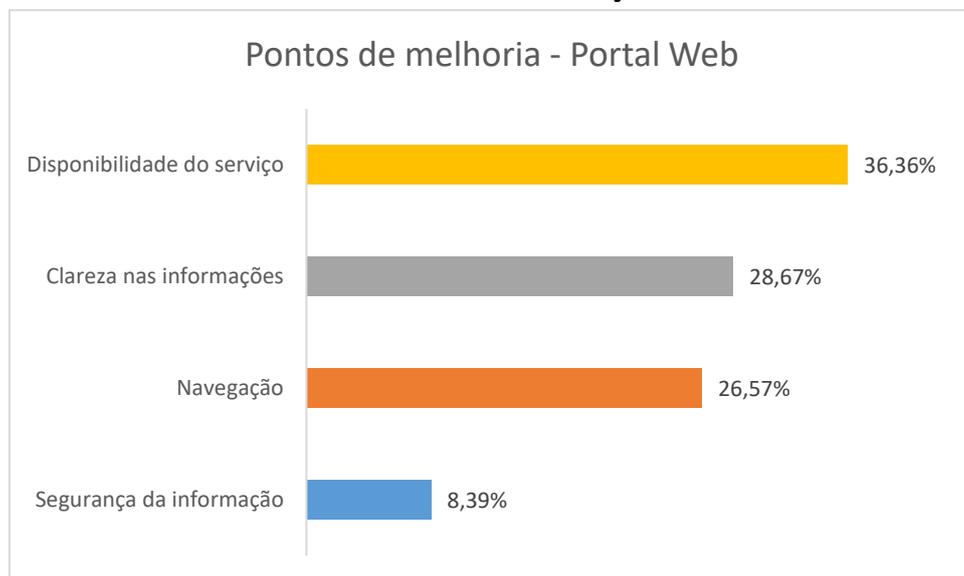


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

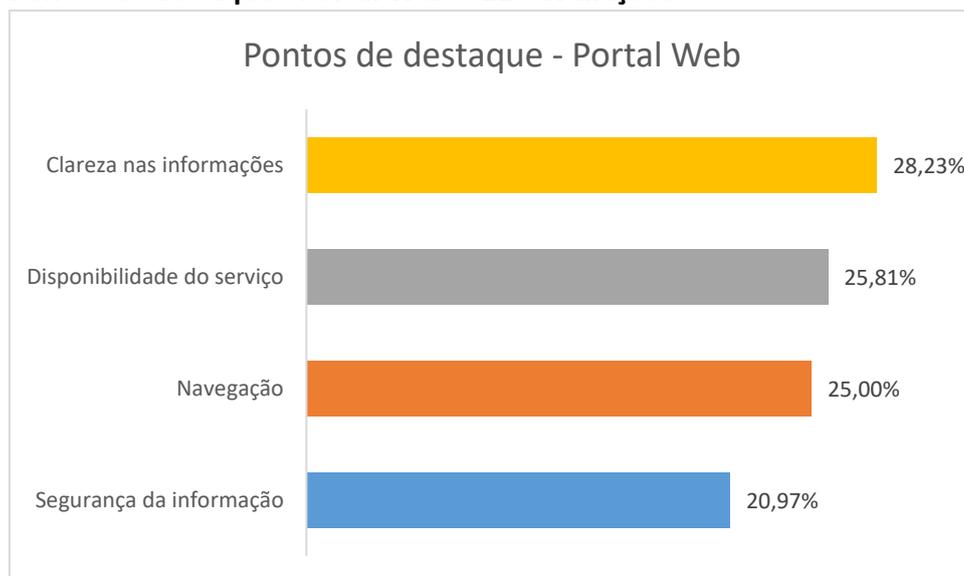
### Pontos de melhoria - Portal Web – 170 avaliações



## 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 – 129 avaliações



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

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **3.408**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.890.214**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.144
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	874
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	676
4	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	162
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	123
6	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	108
7	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	40
8	Consultar CNH	37
9	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	32
10	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	31
11	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	16
12	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	16
13	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	14
14	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	12
15	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	10
16	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	9
17	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	8
18	Consultar Processo Detran (Protocolo)	8
19	Consultar RENACH	8
20	Validar Antecedente Criminal	8
21	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	5
22	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	4
23	Consultar veículos apreendidos e recuperados	4
24	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	4
25	Solicitar 2ª Via da CNH	4
26	Solicitar Declaração de Matrícula	4
27	Consultar contracheque	3
28	Consultar Débitos Tributários por CPF	3
29	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	3
30	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	3
31	Consultar período aquisitivo de férias	3
32	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	3
33	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de	3
34	Consultar Frequência	2
35	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	2
36	Emitir Histórico Acadêmico	2

### Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
37	Fazer curso de reciclagem	2
38	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	2
39	Obter Licença de Pesca	2
40	Realizar manifestação de ouvidoria	2
41	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	1
42	Consultar dados pessoais e funcionais	1
43	Consultar Meu Prontuário Eletrônico – Meu PEP	1
44	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	1
45	Emitir Certidão Simplificada (resumo das informações cadastrais da empresa)	1
46	Emitir declaração de quitação anual de débitos de água e/ou esgoto	1
47	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	1
48	Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	1
49	Receber Honorários Dativos	1
50	Registrar Denúncia	1
51	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	1
52	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	1
<b>Total</b>		<b>3.408</b>

### Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.419.821
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	499.194
3	Registrar Ocorrências na Delegacia Virtual	123.250
<b>Total</b>		<b>2.042.265</b>

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

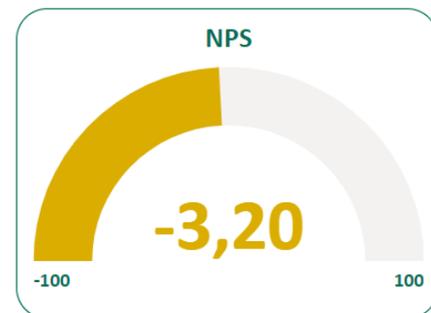
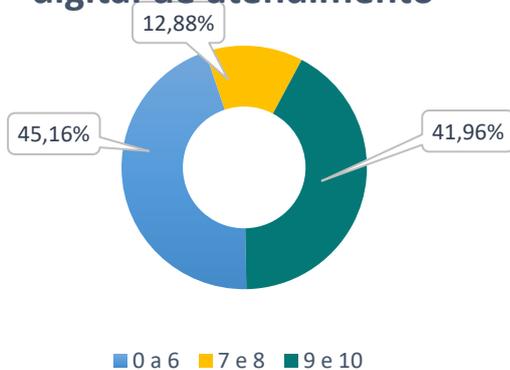
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

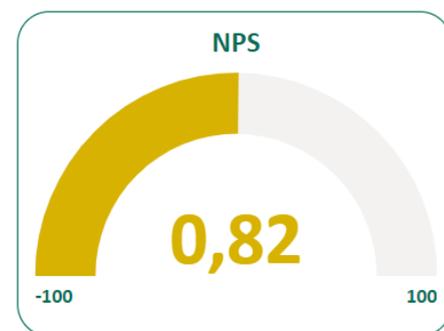
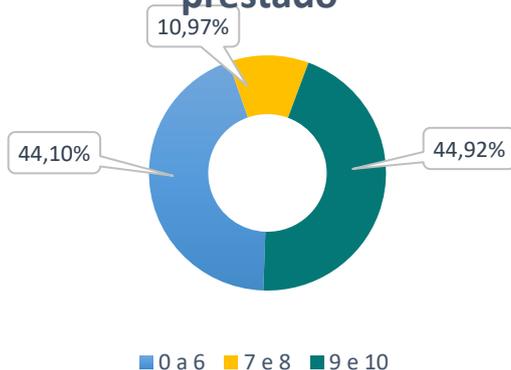
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

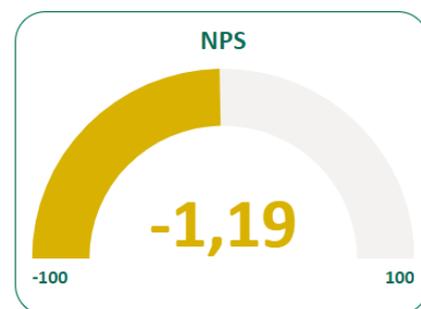
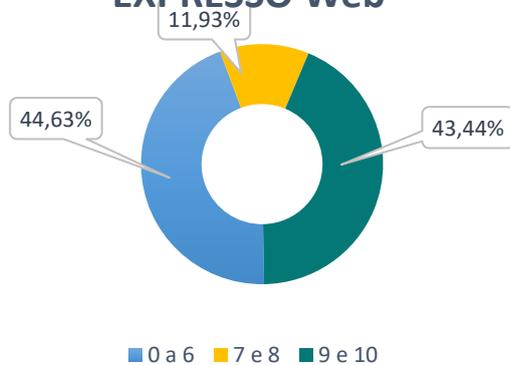
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

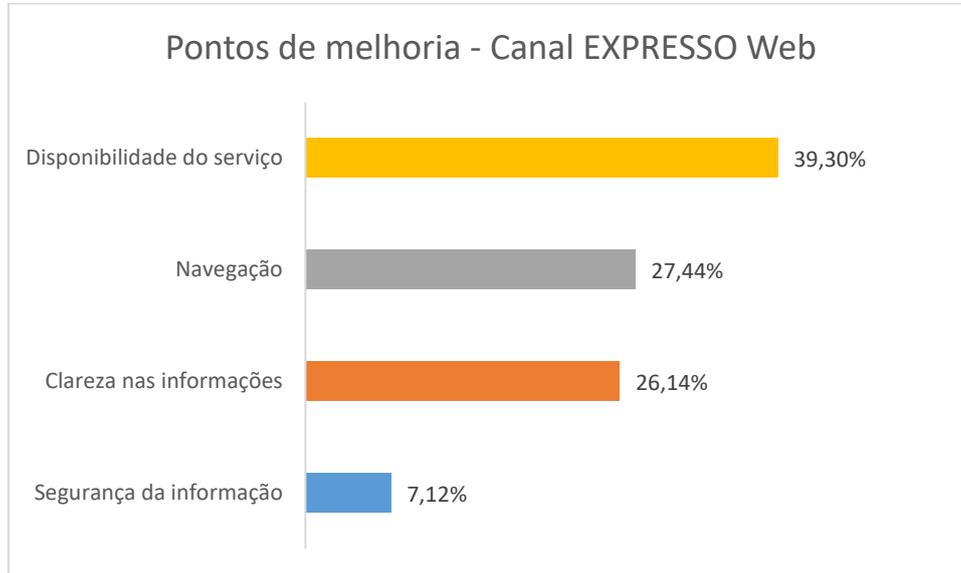


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

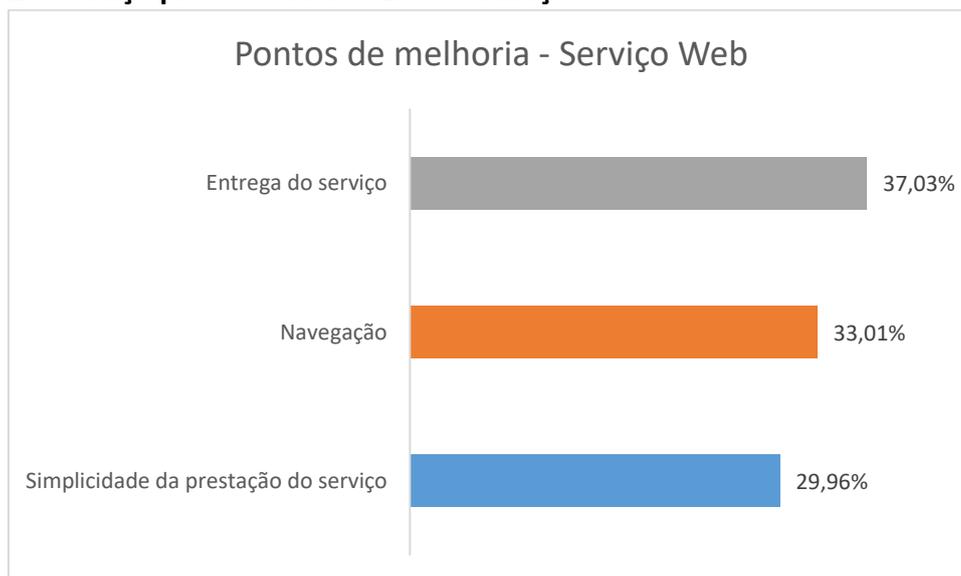
## PONTOS DE MELHORIA

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

### 1 – Canal de atendimento – 1.539 avaliações



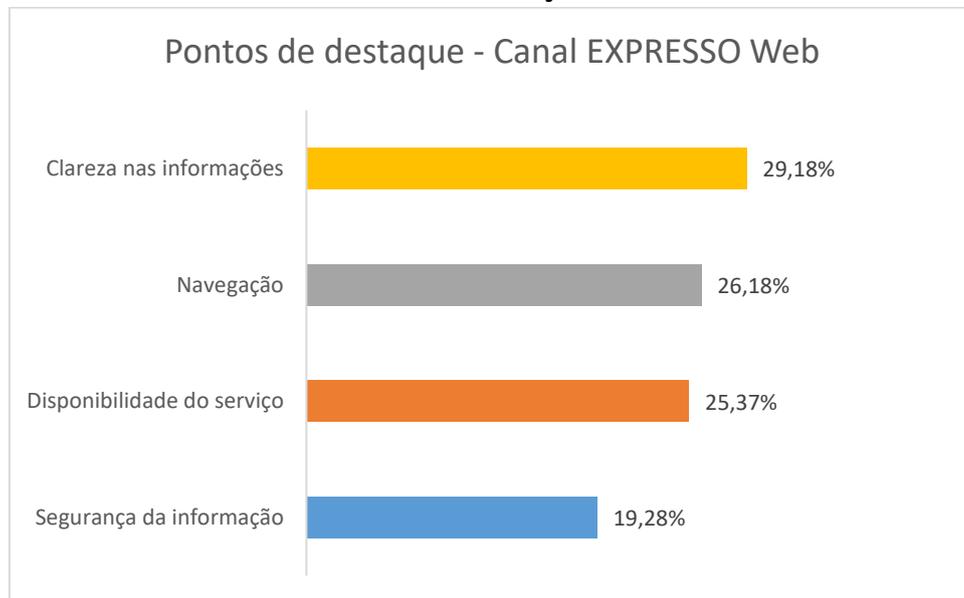
### 2 – Serviço prestado Web – 1.503 avaliações



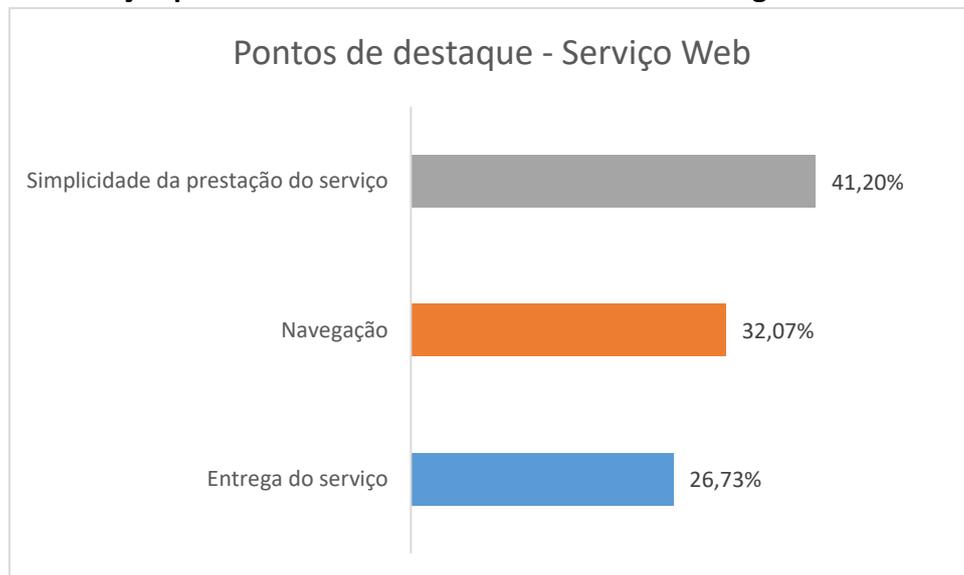
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.430 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.531 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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

Número de avaliações recebidas: **14**

Número de serviços realizados nos totens: **10.596**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	12
2	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	1
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	1
Total		14

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	10.444
2	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	53
3	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	22
Total		10.519

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

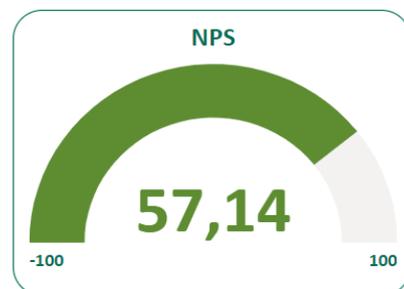
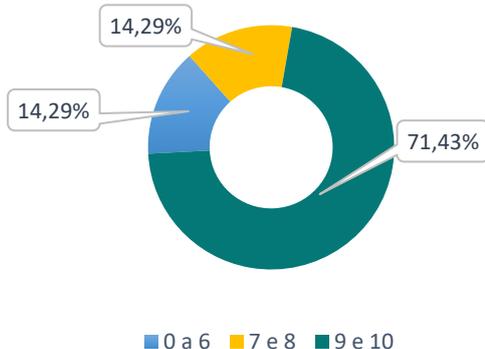
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

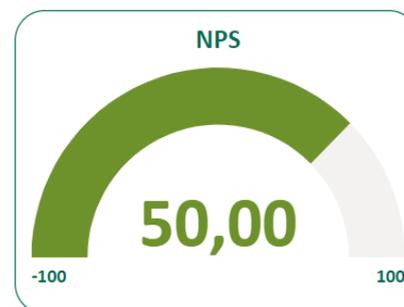
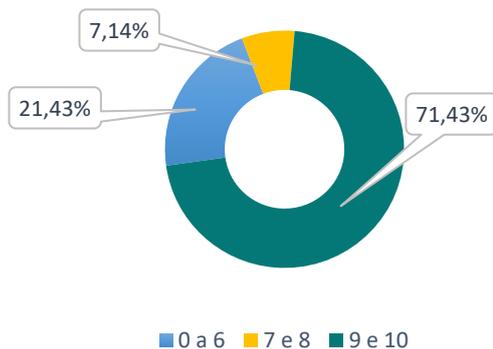
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

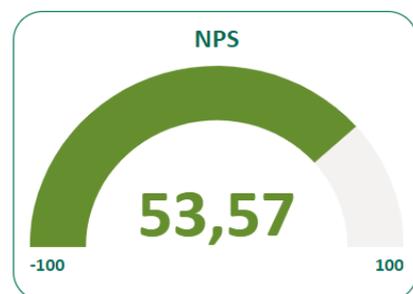
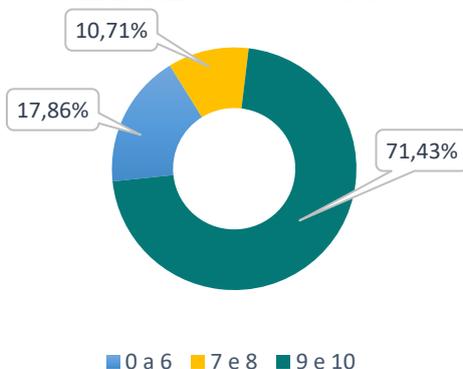
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

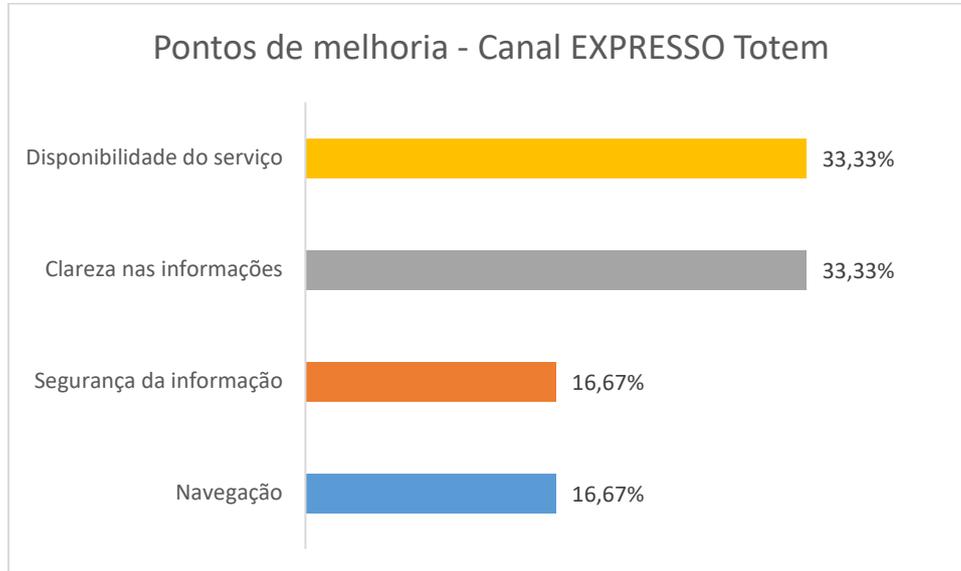


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

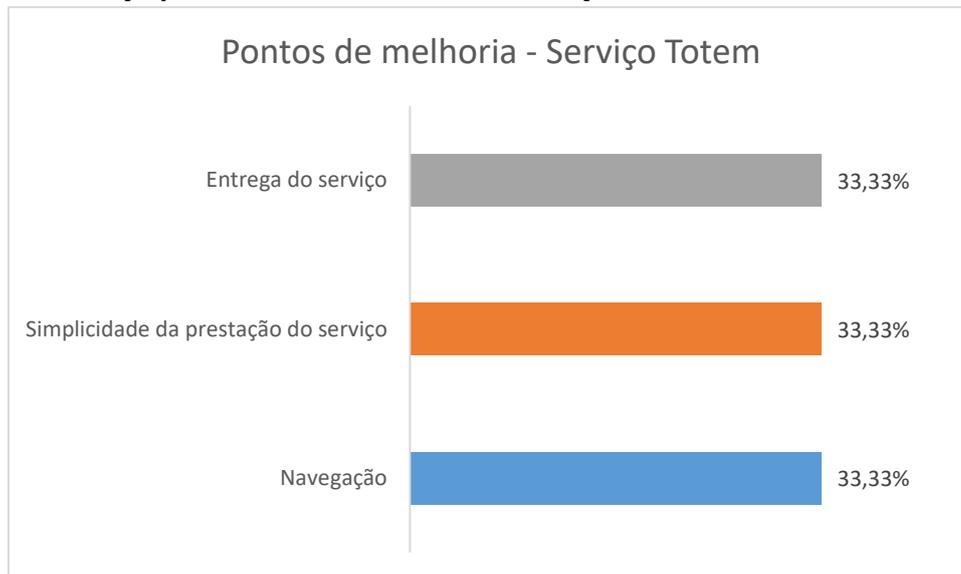
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 02 avaliações



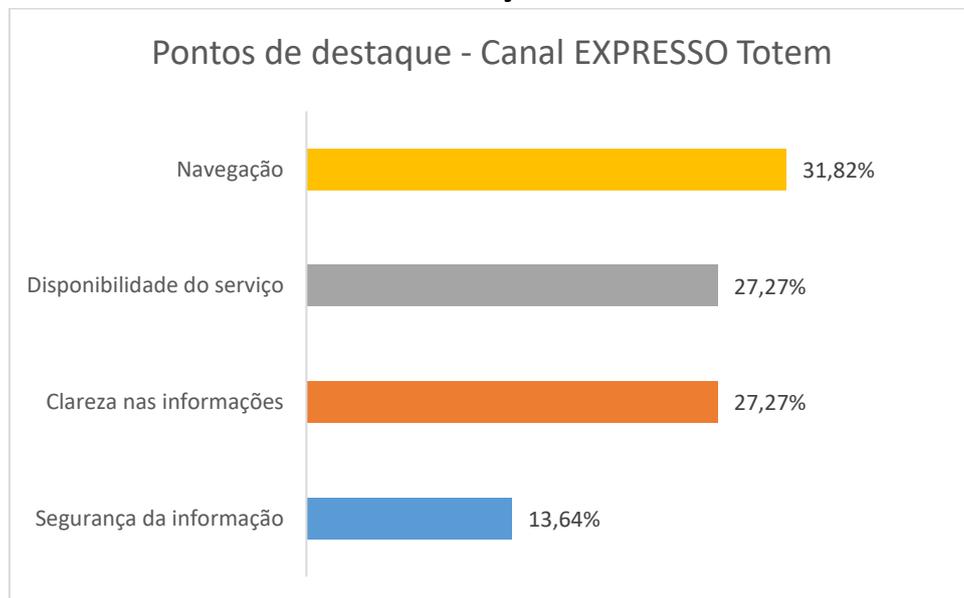
### 2 – Serviço prestado nos Totens – 03 avaliações



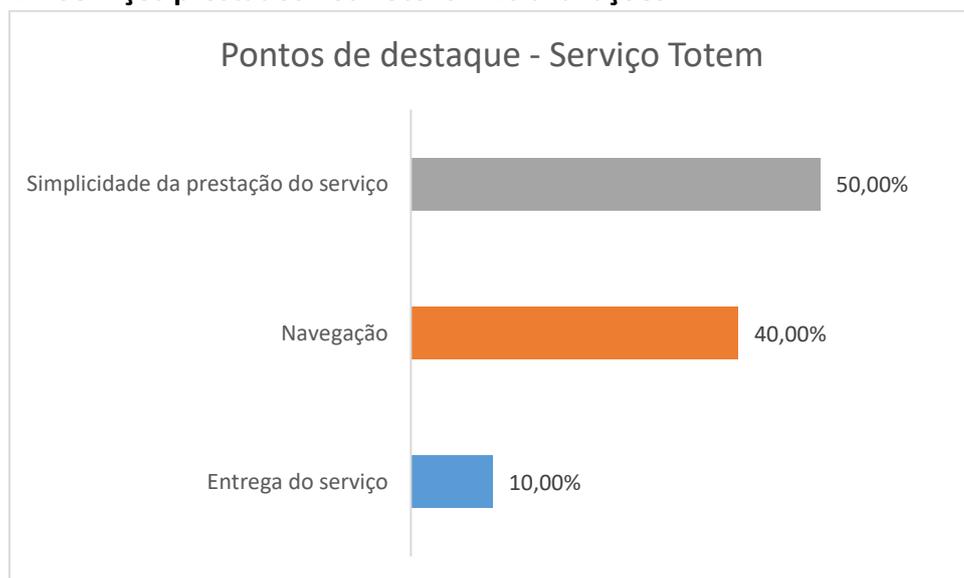
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 10 avaliações



### 2 – Serviços prestados nos Totens – 10 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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

Número de serviços realizados: **47.574**

Número de avaliações recebidas: **80**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,17%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Serviço sem nome *	36
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	12
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	08
4	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	07
5	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	07
6	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	02
7	Solicitar Renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	02
8	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	01
9	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
10	Requerer Bolsa de Formação - FAPEG	01
11	Solicitar recadastramento de aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	01
12	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	01
13	Transferir Carteira Nacional de Habilitação - CNH de outro Estado para Goiás	01
<b>Total</b>		<b>80</b>

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	32.673
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	5.071
3	Realizar manifestação de ouvidoria	3.340
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	1.710
5	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.207
<b>Total</b>		<b>44.001</b>

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

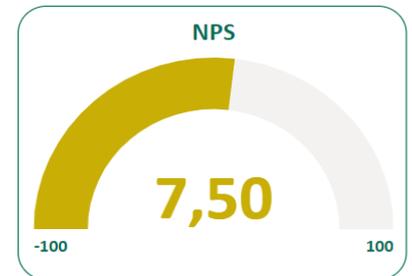
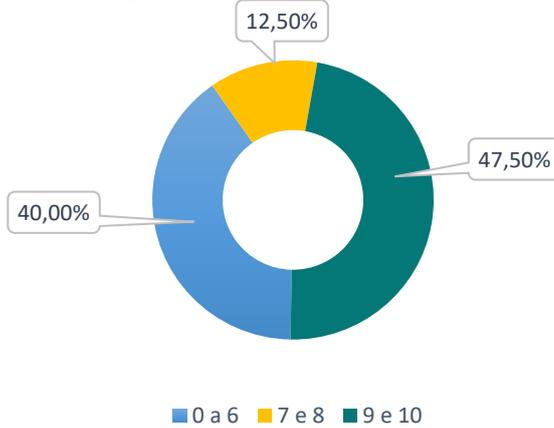
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

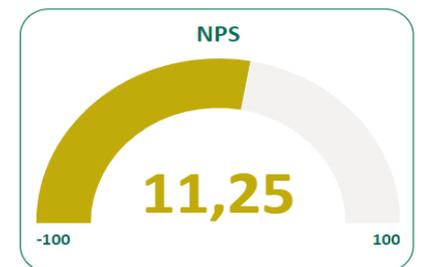
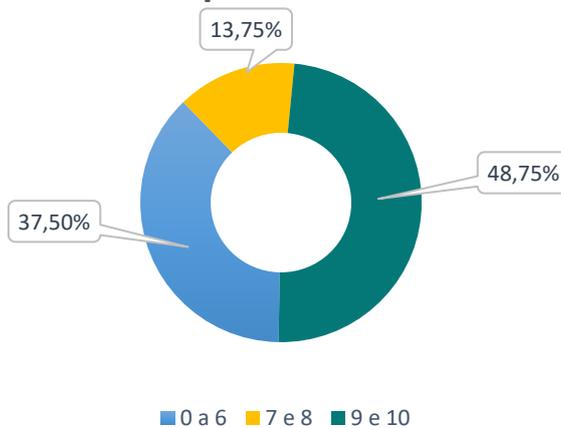
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

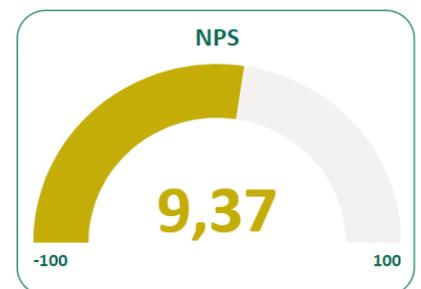
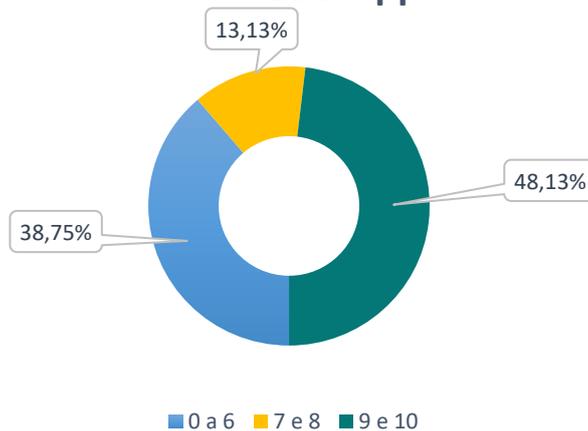
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



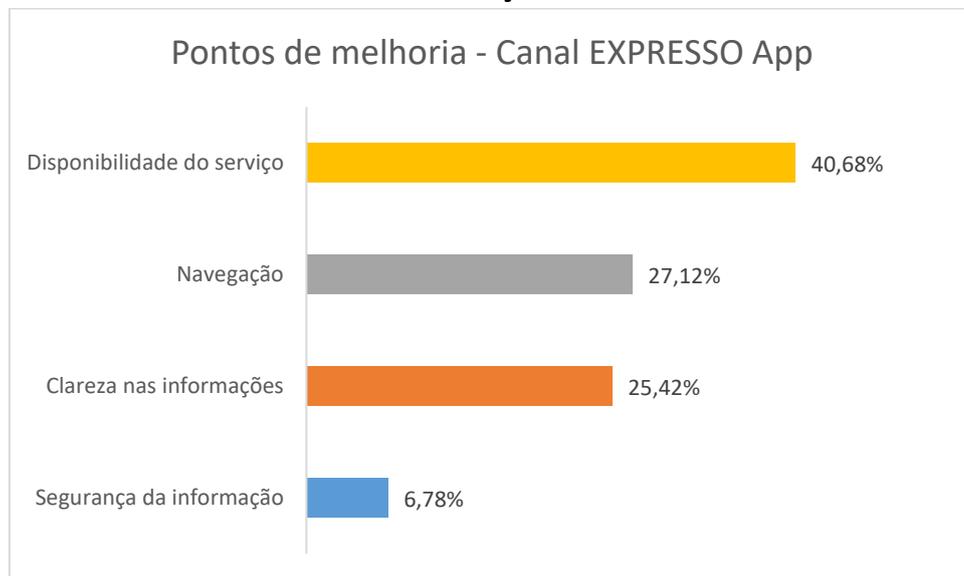
### 3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



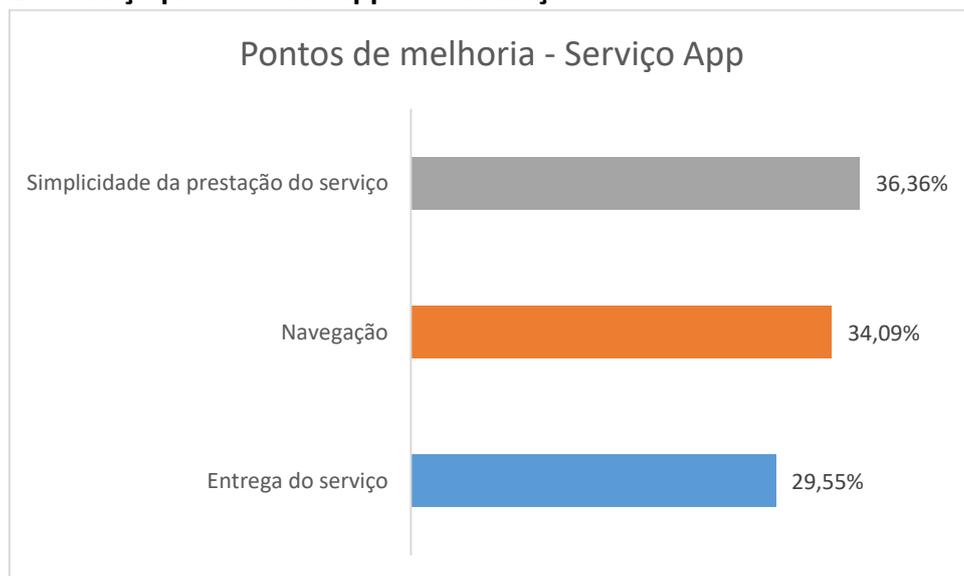
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 32 avaliações



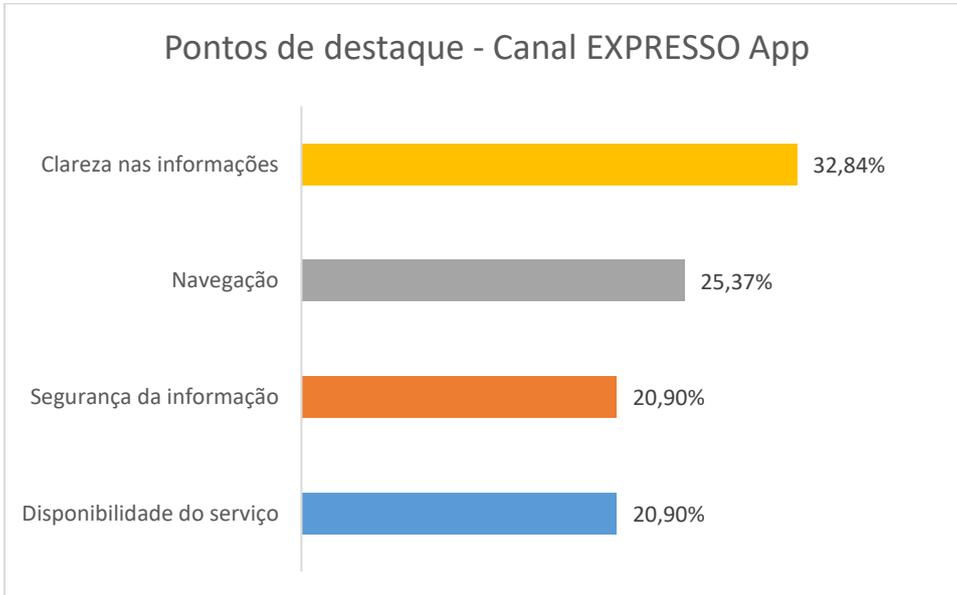
### 2 – Serviço prestado via App – 30 avaliações



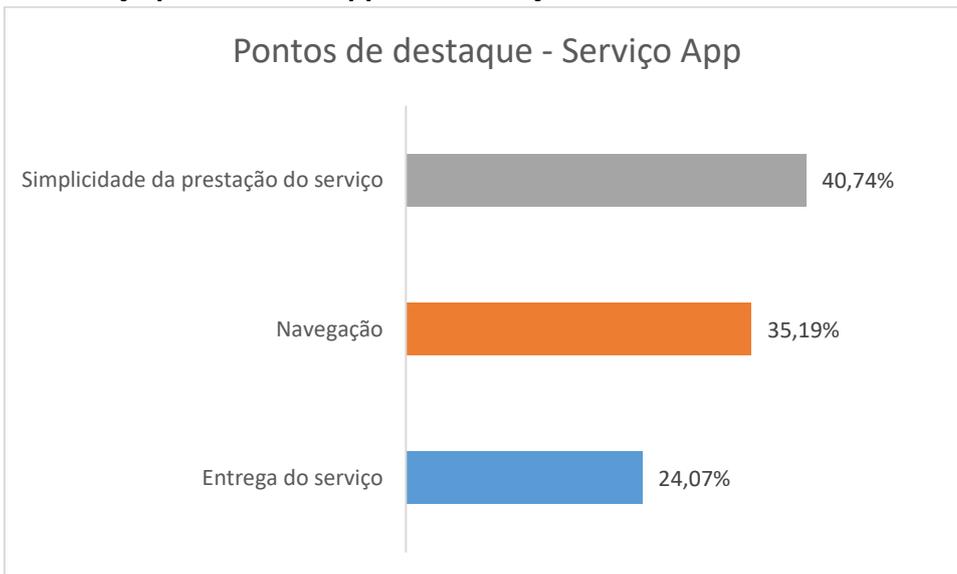
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 38 avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 39 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/10/2024 a 31/10/2024**

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

**O contrato com os Correios foi cancelado.**