



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão, EXPRESSO Web (não logado e logado) e EXPRESSO App

Novembro/2025

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	06
Pontos de destaque	07
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	08
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão	09
Pontos de melhoria	11
Pontos de destaque	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Pontos de melhoria	14
Pontos de destaque	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	15
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado	15
Serviços mais atendidos – EXPRESSO Web logado	16
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	20
Serviços avaliados – EXPRESSO App	20
Serviços mais atendidos – EXPRESSO App	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	21
Pontos de melhoria	22
Pontos de destaque	23

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); e
- EXPRESSO Balcão.

Canal Digital:

- EXPRESSO Web:
 - Ambiente não logado; e
 - Ambiente logado (serviços digitais).
- 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 2 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 2 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

A avaliação é realizada por meio da leitura do QR Code disponibilizado nas senhas de atendimento das unidades presenciais 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: **01/11/2025 a 30/11/2025.**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **QR Code disponibilizado nas senhas de atendimento.**

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%) Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação do Serviço (NPS)
1	Alexânia	1.942	27	1,39%	100,00	100,00
2	Anicuns	4.471	13	0,29%	100,00	92,31
3	Campos Belos	4.293	22	0,51%	100,00	100,00
4	Crixás	3.438	29	0,84%	100,00	100,00
5	Ipameri	2.981	69	2,31%	100,00	100,00
6	Minaçu	6.435	2	0,03%	100,00	100,00
7	Mozarlândia	2.218	1	0,05%	100,00	100,00
8	Palmeiras de Goiás	4.861	50	1,03%	100,00	97,87
9	Piracanjuba**	2.774	34	1,23%	100,00	100,00
10	Pirenópolis	5.041	51	1,01%	100,00	97,87
11	Posse	4.889	10	0,20%	100,00	100,00
12	Vapt Vupt Mara Rosa	2.391	22	0,92%	100,00	100,00
13	Bom Jesus de Goiás	3.877	1.478	38,12%	99,73	99,52
14	Iporá	6.288	1.054	16,76%	99,43	100,00
15	Morrinhos	5.831	815	13,98%	99,14	99,51
16	Buriti Alegre	2.172	108	4,97%	99,07	99,07
17	Pires do Rio	4.941	1.005	20,34%	99,00	99,70
18	Cristalina	5.465	265	4,85%	98,87	98,45
19	São Miguel do Araguaia	2.860	83	2,90%	98,80	100,00
20	Bela Vista de Goiás	4.138	71	1,72%	98,59	97,14
21	Rubiataba	4.172	337	8,08%	98,22	98,75
22	Jussara	4.907	55	1,12%	98,18	98,08
23	Jaraguá	9.879	53	0,54%	98,11	100,00
24	Ceres	4.542	301	6,63%	97,67	99,00
25	Padre Bernardo	2.339	34	1,45%	97,06	100,00
26	Quirinópolis	4.910	226	4,60%	96,90	97,73
27	Trindade - Maysa	6.911	186	2,69%	96,77	98,32
28	Itauçu	3.585	224	6,25%	96,43	97,26
29	Hidrolândia	5.001	230	4,60%	96,09	97,25
30	Rio Verde	18.657	1.308	7,01%	96,02	96,81
31	Rialma	2.665	24	0,90%	95,83	100,00
32	Itapaci	3.210	430	13,40%	94,88	99,28
33	Itaberaí	5.531	110	1,99%	94,55	97,17
34	Planaltina	5.568	158	2,84%	94,30	96,03
35	Cidade de Goiás	4.935	117	2,37%	94,02	95,58
36	Admar Otto (Buriti Shopping)	20.891	640	3,06%	93,44	94,80
37	Senador Canedo	9.998	191	1,91%	93,19	94,15
38	Alvorada do Norte	2.349	69	2,94%	92,75	95,52
39	Shopping Cidade Jardim	9.218	412	4,47%	91,26	93,86
40	Paraúna	1.627	34	2,09%	91,18	93,94
41	Araguaia Shopping	10.804	646	5,98%	90,71	95,35

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt

Resultados por Unidade

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%) Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação do Serviço (NPS)
42	Campinas	15.964	396	2,48%	90,66	94,51
43	Inhumas	4.922	74	1,50%	90,54	94,37
44	Mangalô	10.784	105	0,97%	90,48	91,40
45	Praça Cívica (Central do Servidor)	12.812	248	1,94%	90,32	92,31
46	São Luís de Montes Belos	8.306	113	1,36%	90,27	90,91
47	Itapuranga - Júnior Bento	6.955	71	1,02%	90,14	92,75
48	Santo Antônio do Descoberto	3.893	222	5,70%	90,09	92,65
49	Goiatuba	3.539	10	0,28%	90,00	100,00
50	Porangatu	7.867	69	0,88%	89,86	95,45
51	Vapt Vupt Padrão Procon	4.730	137	2,90%	89,78	93,80
52	Jardim Ingá	5.277	123	2,33%	89,43	90,52
53	Portal Shopping	6.830	134	1,96%	88,81	92,13
54	Luziânia	8.349	43	0,52%	88,37	95,24
55	Vapt Vupt Padrão Detran	28.799	473	1,64%	87,74	91,14
56	Caldas Novas	3.916	16	0,41%	87,50	93,33
57	Anápolis Sul	17.925	396	2,21%	87,37	88,41
58	Shopping Cerrado	6.770	126	1,86%	87,30	91,89
59	Garavelo	16.618	111	0,67%	86,49	93,75
60	Passeio das Águas	8.905	351	3,94%	86,32	91,11
61	Mineiros	5.005	100	2,00%	86,00	94,51
62	Formosa	7.872	96	1,22%	85,42	89,01
63	Jataí	8.842	151	1,71%	84,77	92,54
64	Águas Lindas de Goiás	11.979	175	1,46%	84,00	85,71
65	Trindade	9.781	182	1,86%	83,52	87,43
66	Valparaíso de Goiás	10.715	259	2,42%	81,47	88,89
67	Anápolis	18.850	383	2,03%	81,20	88,53
68	Novo Gama	7.230	45	0,62%	80,00	92,31
69	Catalão	6.028	43	0,71%	79,07	83,33
70	Goianésia	6.394	46	0,72%	78,26	86,05
71	Shopping Bougainville	20.992	344	1,64%	77,91	88,45
72	Itumbiara	10.101	126	1,25%	74,60	83,93
73	Aparecida Shopping	10.967	115	1,05%	73,91	77,67
74	Goianira	7.662	39	0,51%	71,79	76,47
75	Praça da Bíblia	13.408	498	3,71%	62,45	65,55
76	Nerópolis	3.621	10	0,28%	60,00	55,56
77	Santa Helena de Goiás	5.052	7	0,14%	42,86	100,00
Total Geral		570.665	16.831	2,95%	92,29	94,70

* Unidade em reforma: -

** Em 10/11/2025, a unidade de Piracanjuba ficou sem atendimento da SSP, em razão de o computador onde estava instalado o Kit Biométrico estar em manutenção, na cidade de Goiânia. O atendimento da SSP foi retomado em 13/11/2025, no período vespertino.

	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 sobre o atendimento: **16.831**

Número de avaliações sobre os serviços: **16.121**

Referência: **01 a 30/11/2025**

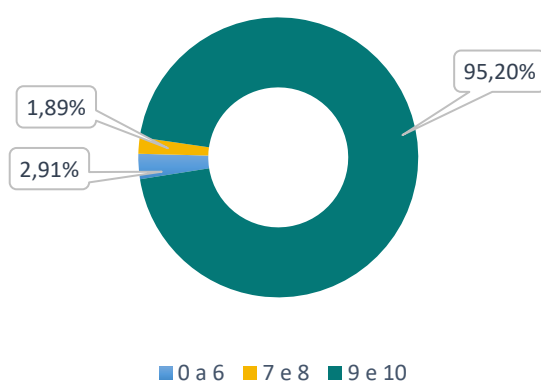
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

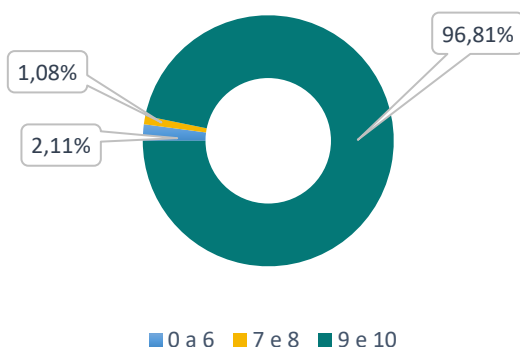
1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente.



NPS - Satisfação do usuário com o atendimento - EXPRESSO Vapt Vupt



2 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



NPS - Satisfação do usuário com os serviços prestados - EXPRESSO Vapt Vupt

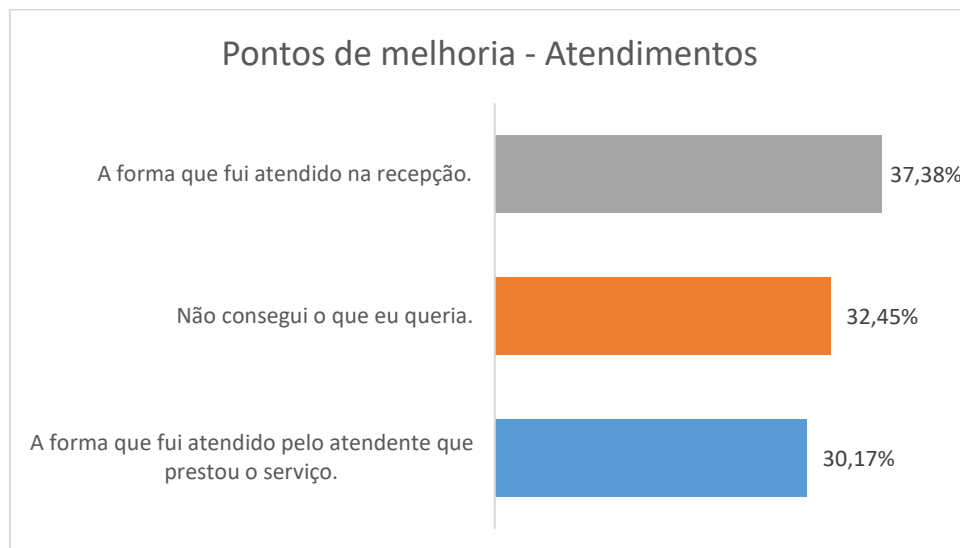


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

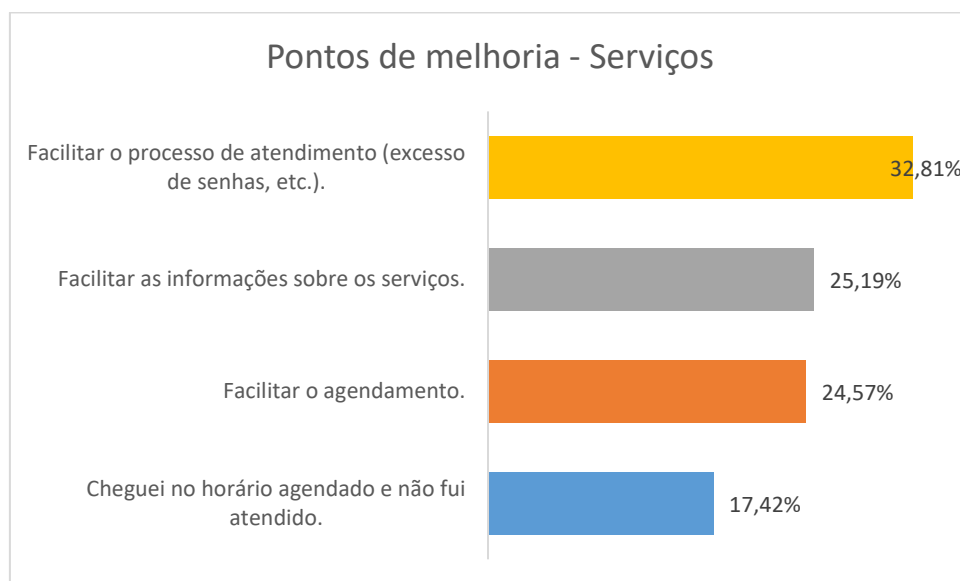
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 490 avaliações



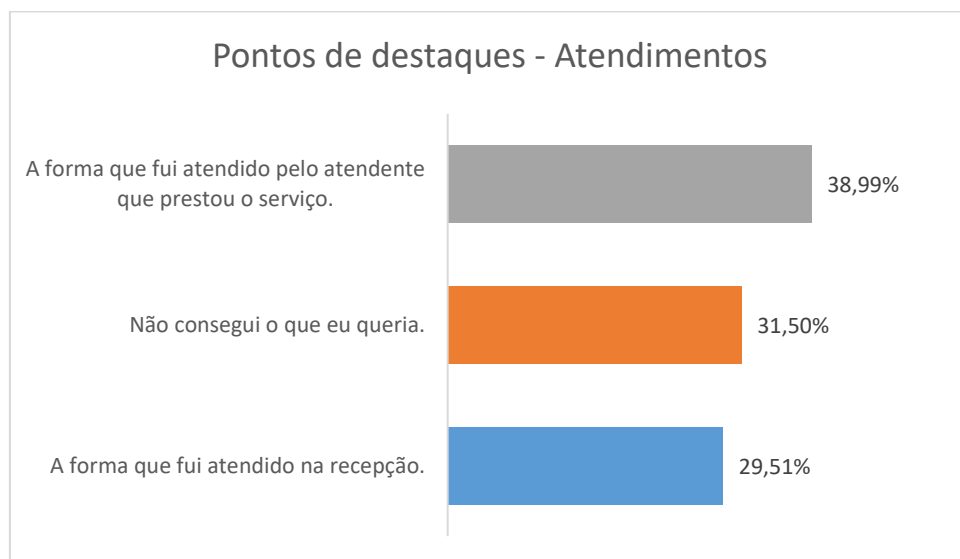
2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 340 avaliações



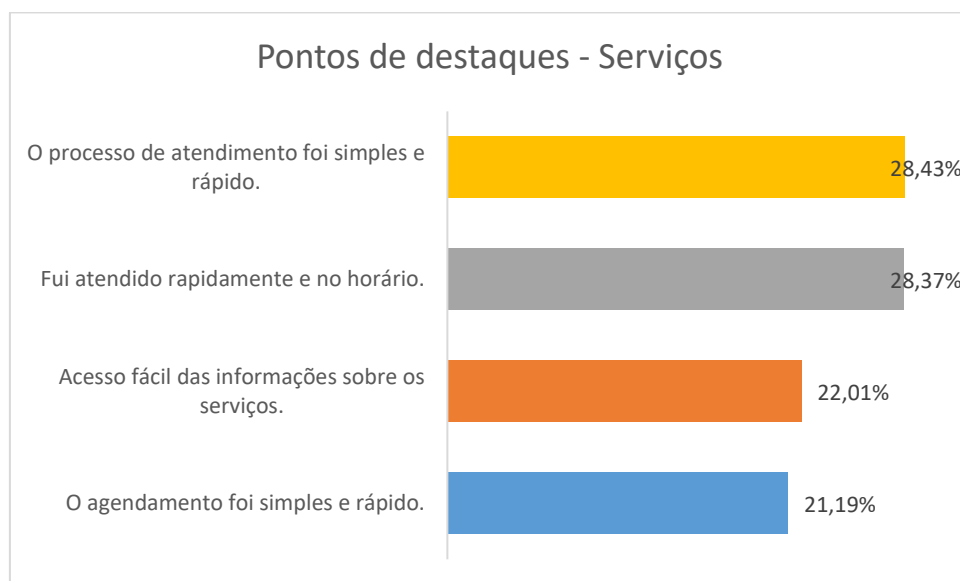
PONTOS DE DESTAQUE

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

1 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 16.023 avaliações



2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 15.607 avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/11/2025 a 30/11/2025.**

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	Cristianópolis	106	1	0,94%	100,00	100,00
2	Montividiu	85	1	1,18%	100,00	100,00
3	Nova América	156	40	25,64%	100,00	100,00
4	Rio Quente	48	20	41,67%	100,00	100,00
5	Varjão	147	22	14,97%	100,00	100,00
6	Palminópolis	25	1	4,00%	-100,00	0,00
7	Caçu	331	-	-	-	-
8	Goianópolis	94	-	-	-	-
9	Matrinchã	66	-	-	-	-
10	Indiara	48	-	-	-	-
11	Adelândia	16	-	-	-	-
12	Carmo do Rio Verde	9	-	-	-	-
13	Mundo Novo	8	-	-	-	-
14	Abadiânia	-	-	-	-	-
15	Bonópolis	-	-	-	-	-
16	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
17	Campos Lindos	-	-	-	-	-
18	Divinópolis	-	-	-	-	-
19	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
20	Formoso	-	-	-	-	-
21	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
22	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
23	Niquelândia	-	-	-	-	-
24	Nova Crixás	-	-	-	-	-
25	Porteirão	-	-	-	-	-
26	Santa Isabel	-	-	-	-	-
27	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
28	Santo Antônio de Goiás	-	-	-	-	-
29	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
30	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
31	São Patrício	-	-	-	-	-
32	Silvânia	-	-	-	-	-
33	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		1.139	85	7,46%	97,65	98,82

	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*: **85**

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

Referência: **01 a 30/11/2025**

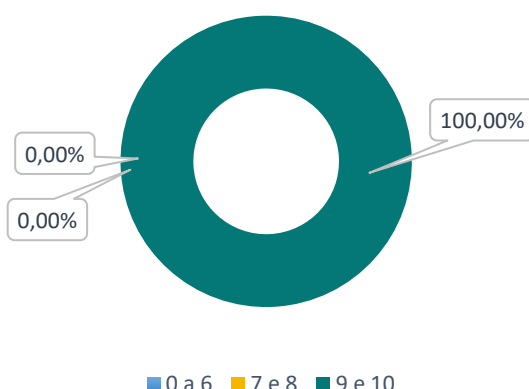
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

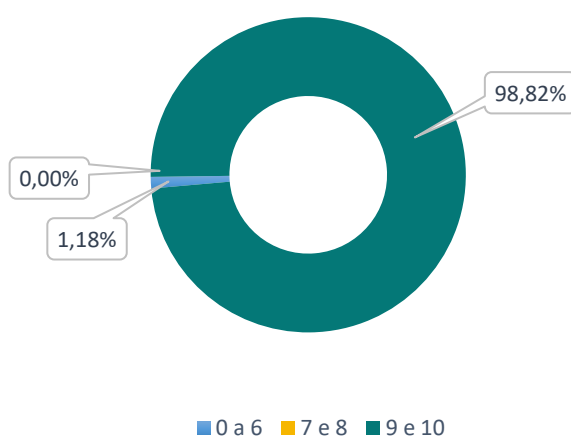
1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



NPS - Satisfação do usuário com a unidade (infraestrutura) - EXPRESSO Balcão



2 - Satisfação do usuário com o atendimento



NPS - Satisfação do usuário com o atendimento - EXPRESSO Balcão

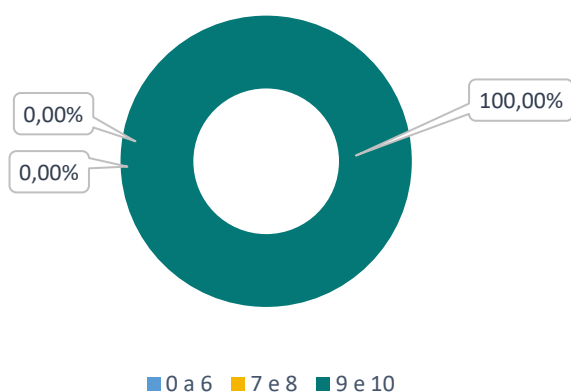


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**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

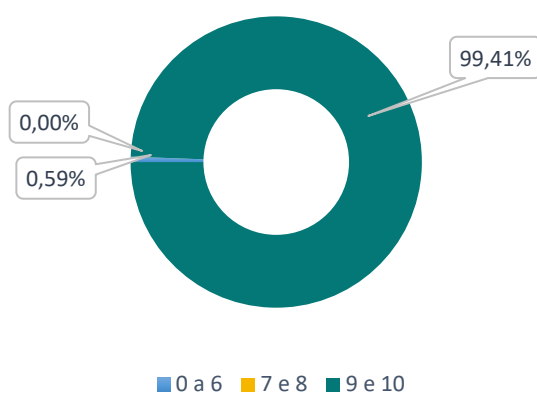
3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



NPS - Satisfação do usuário com os serviços prestados - EXPRESSO Balcão



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão



NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO Balcão

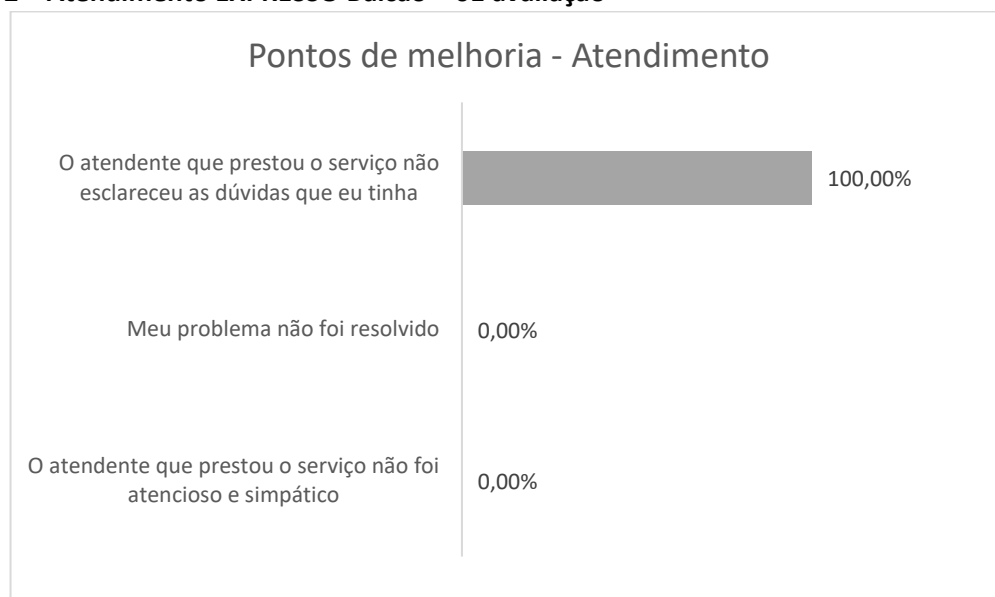


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

PONTOS DE MELHORIA

Não foram registrados pontos de melhoria para a Unidade (infraestrutura) e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

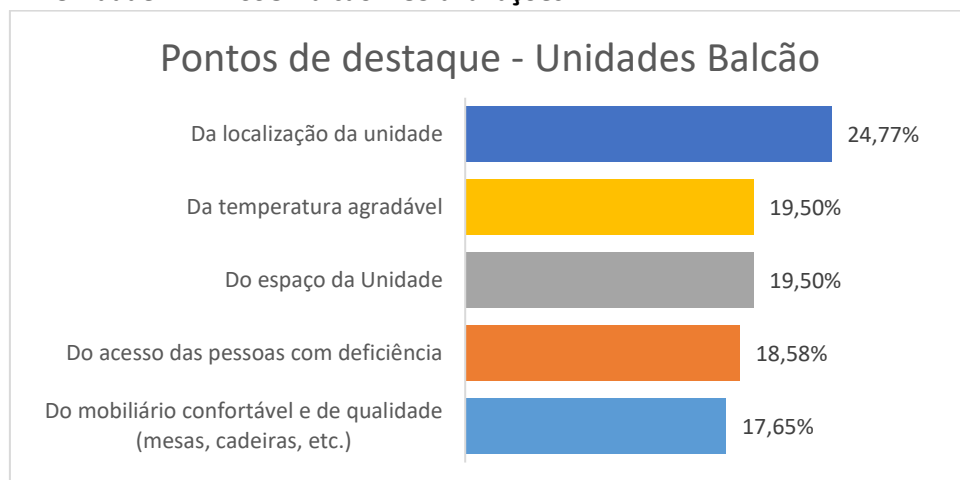
2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 01 avaliação



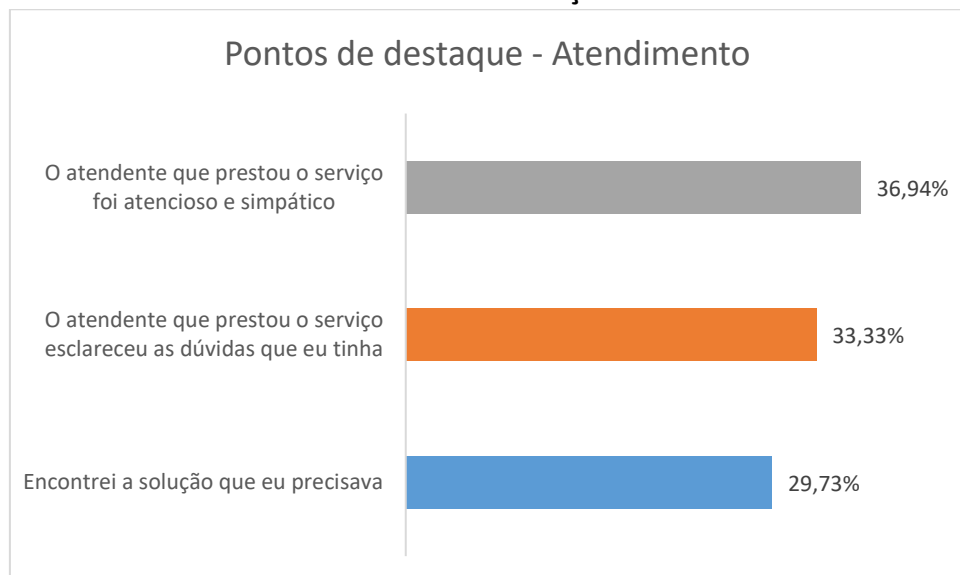
PONTOS DE DESTAQUE

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

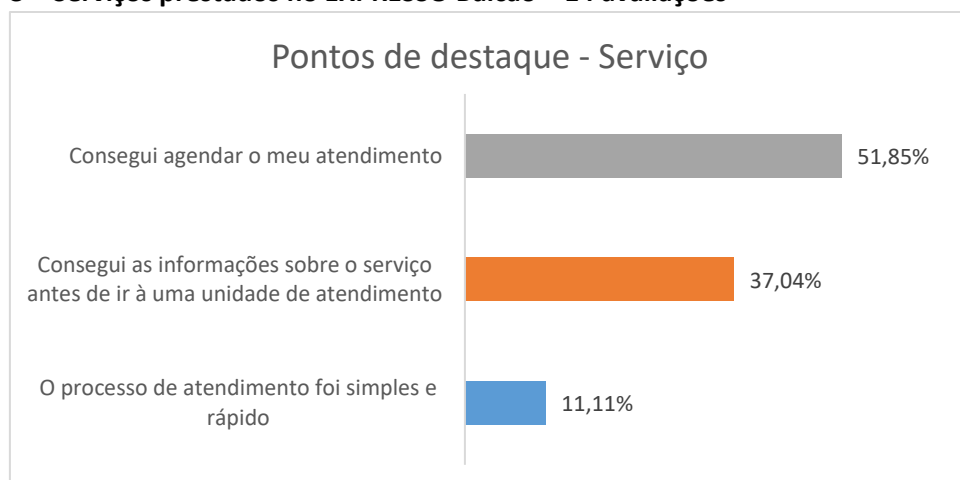
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 85 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 84 avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 14 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/11/2025 a 30/11/2025**.

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

Número de avaliações recebidas: **31**

Número de acesso ao Portal Web: **84**

% de avaliações/número de acessos: **36,90%**

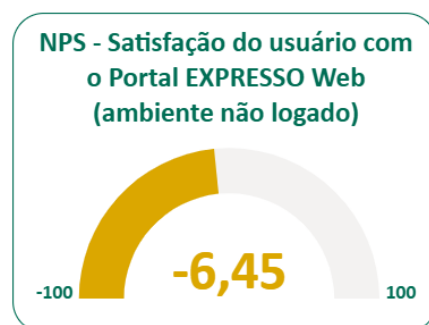
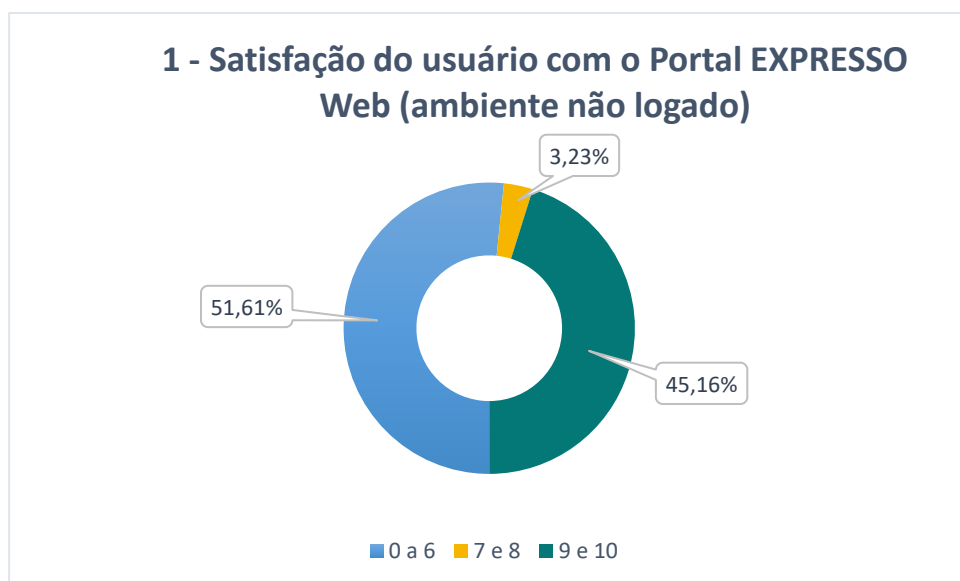
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

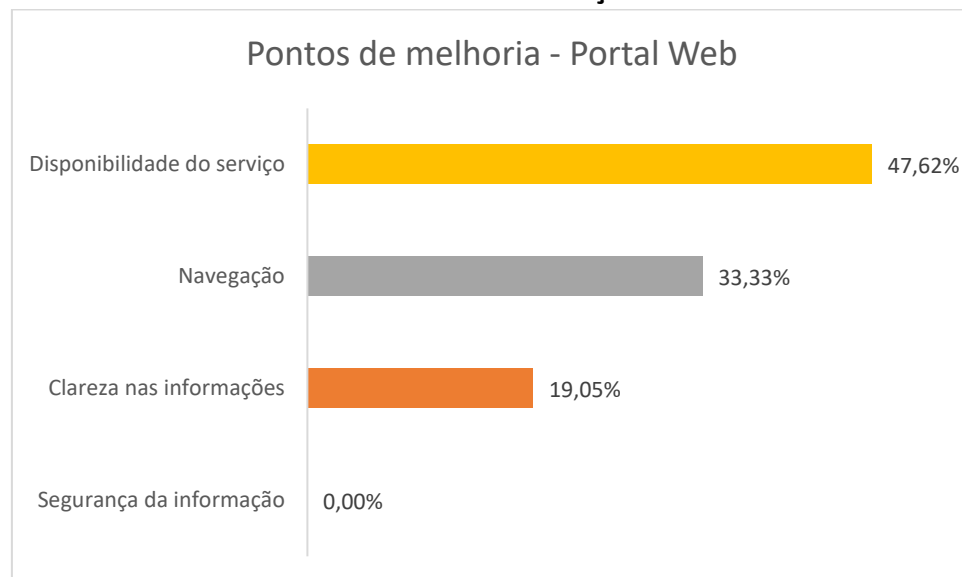


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

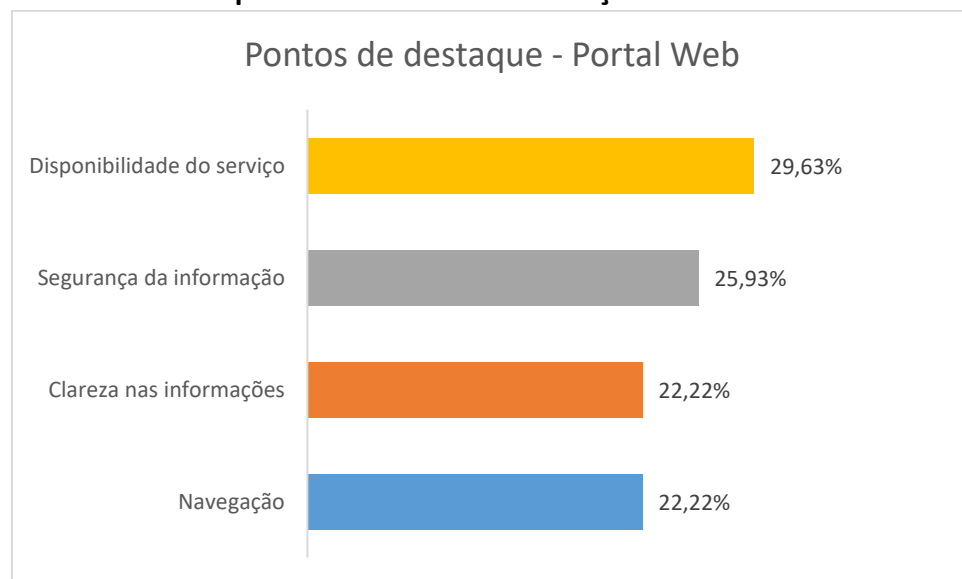
Pontos de melhoria - Portal Web – 16 avaliações



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 – 14 avaliações



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

Período registrado: **01/11/2025 a 30/11/2025.**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **link disponibilizado no ambiente logado (gov.br) do EXPRESSO Web.**

Número de avaliações recebidas: **10.159**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.538.657**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,40%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	8.907
2	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	283
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	245
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	123
5	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	62
6	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	62
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	56
8	Registrar Reclamação Online no Procon	52
9	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	51
10	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	35
11	Consultar Dados da CNH	31
12	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	31
13	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	24
14	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	16
15	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	14
16	Registrar denúncia junto ao PROCON	12
17	Obter Licença de Pesca	11
18	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	10
19	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	9
20	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	9
21	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	9
22	Receber Honorários Dativos	7
23	Solicitar Declaração de Matrícula	7
24	Consultar Processo Detran (Protocolo)	6
25	Consultar RENACH	6
26	Solicitar Fatura Digital de Água	6
27	Consultar Contracheque	5
28	Consultar Unidades do Vapt Vupt	5
29	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	5
30	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	5
31	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	4
32	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	4
33	Validar Antecedente Criminal	4
34	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	3
35	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	3
36	Solicitar Segunda Via da CNH	3
37	Solicitar Tratamento de Dados Pessoais - LGPD	3

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	2
39	Consultar Extrato Financeiro	2
40	Consultar Ficha Financeira Anual	2
41	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	2
42	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	2
43	Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento sumário	2
44	Solicitar Baixa do Gravame	2
45	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	2
46	Agendar Reteste de Exame de Legislação de Trânsito	1
47	Consultar Comprovante Anual de Rendimentos para Imposto de Renda	1
48	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	1
49	Consultar Débitos Tributários por CPF	1
50	Consultar Desconto no IPVA pela Nota Fiscal Goiana	1
51	Consultar Frequência	1
52	Consultar objetos apreendidos e recuperados	1
53	Consultar Prontuário Eletrônico	1
54	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	1
55	Indicar real condutor (transferir pontuação)	1
56	Obter Declaração de Vínculo Funcional com a Administração Pública Estadual	1
57	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	1
58	Solicitar cálculo junto ao PROCON	1
59	Solicitar liberação de produtos importados	1
60	Solicitar Protocolos e Serviços	1
Total		10.159

Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	794.147
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	537.337
3	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	172.308
Total		1.503.792

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

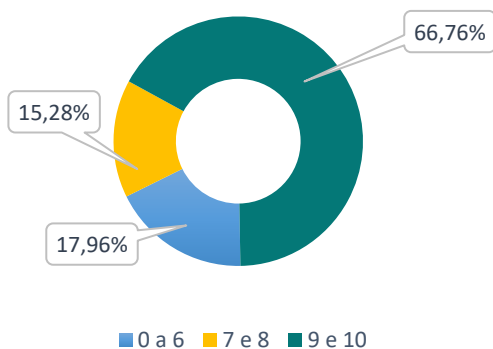
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

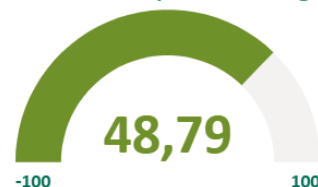
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

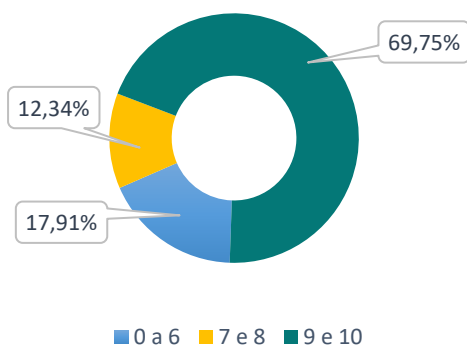
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



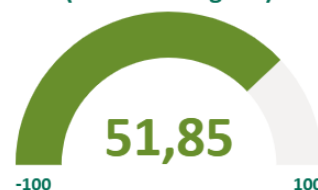
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



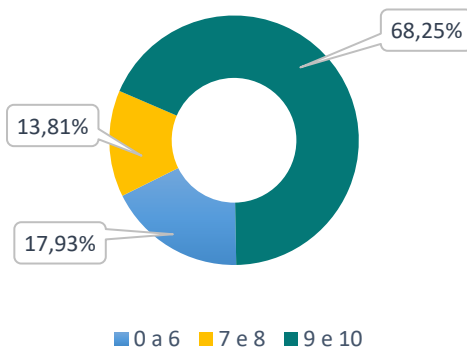
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO Web (ambiente logado)



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO Web (ambiente logado)

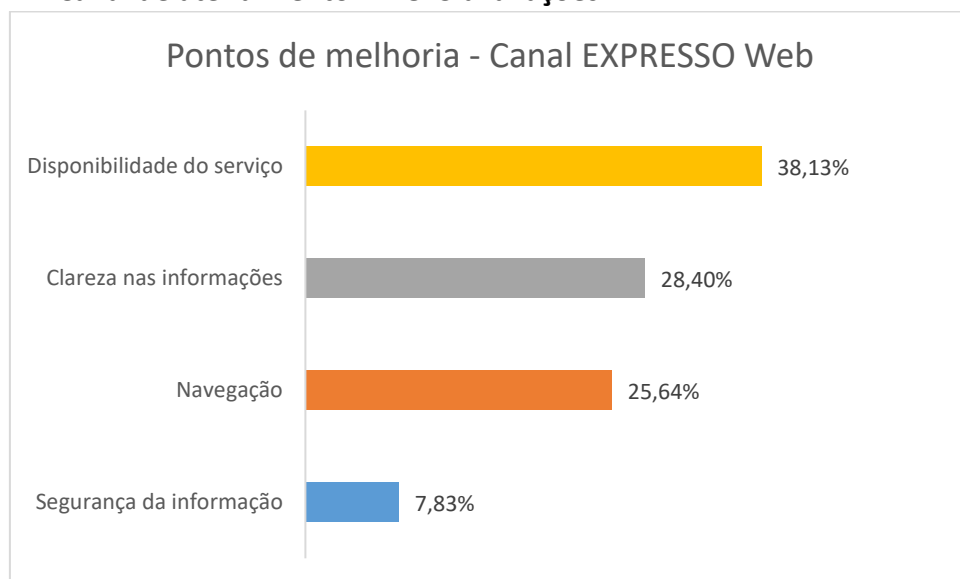


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

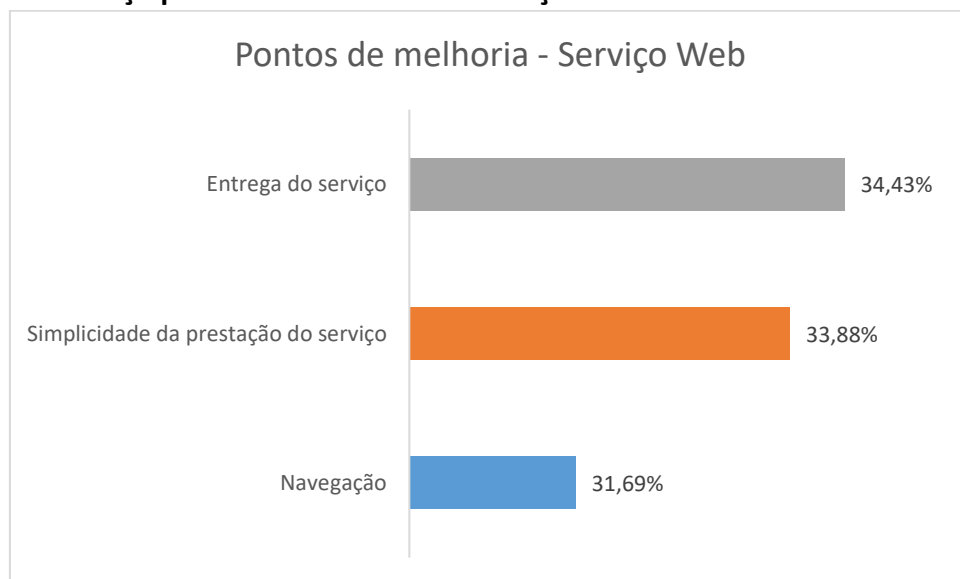
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.825 avaliações



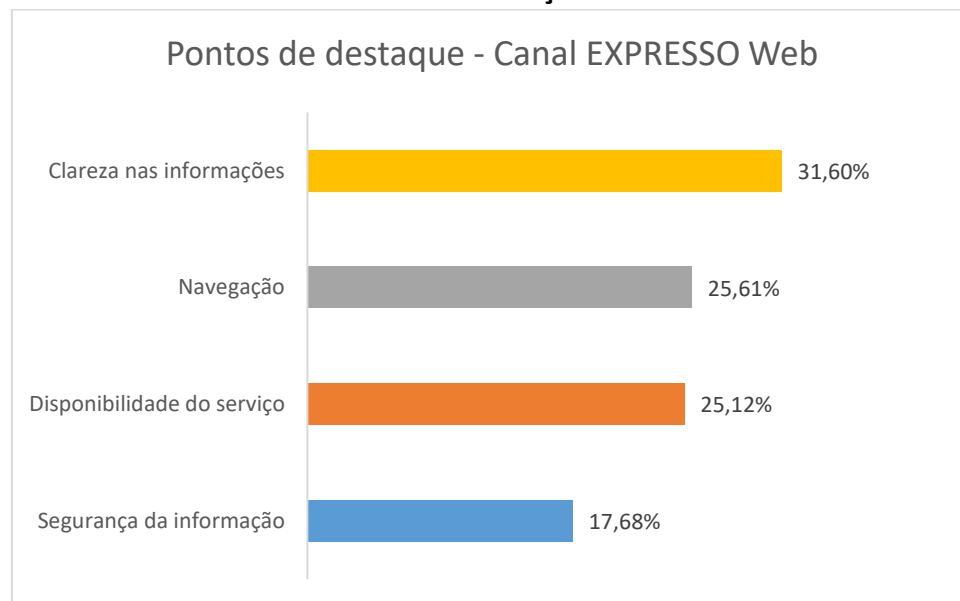
2 – Serviço prestado Web – 1.819 avaliações



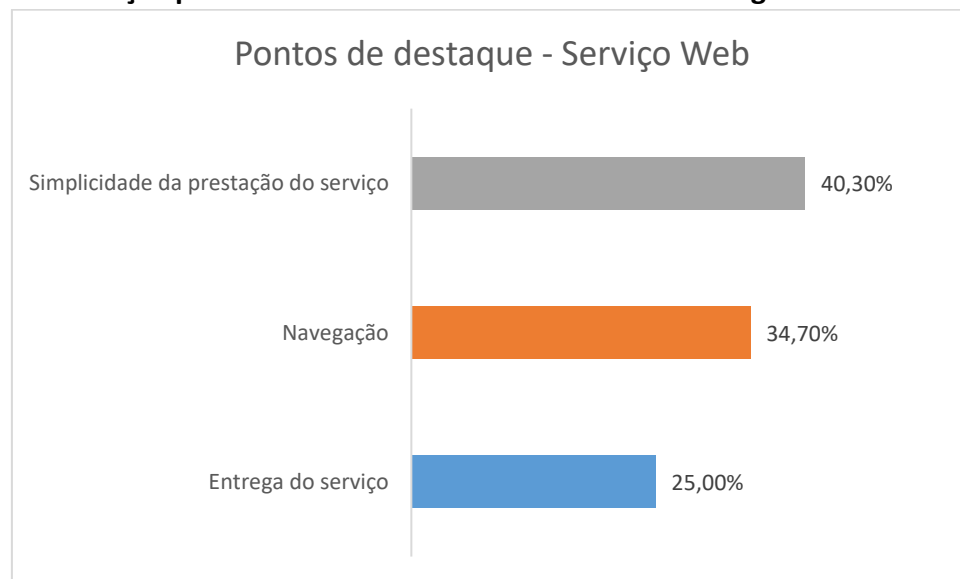
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 6.782 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 7.086 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/11/2025 a 30/11/2025.**

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

Número de serviços realizados: **44.859**

Número de avaliações recebidas: **109**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,24%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	91
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	15
3	Serviço sem nome*	1
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	1
5	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	1
Total		109

* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais atendidos - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	15.819
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	13.741
3	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	5.024
Total		34.584

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

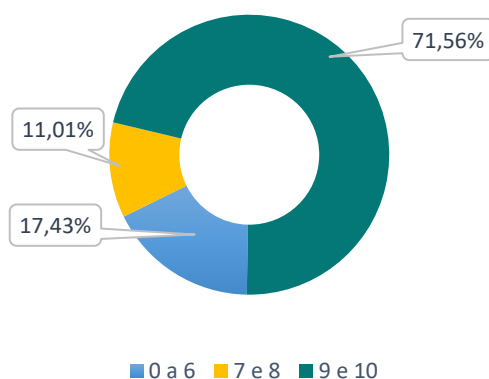
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

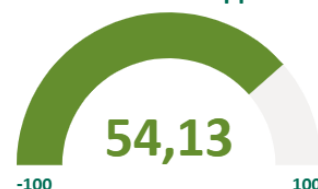
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

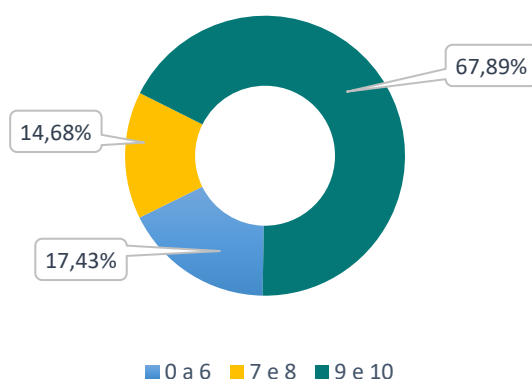
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO App



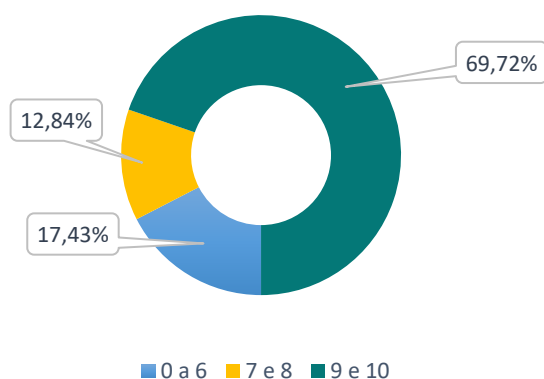
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO App



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



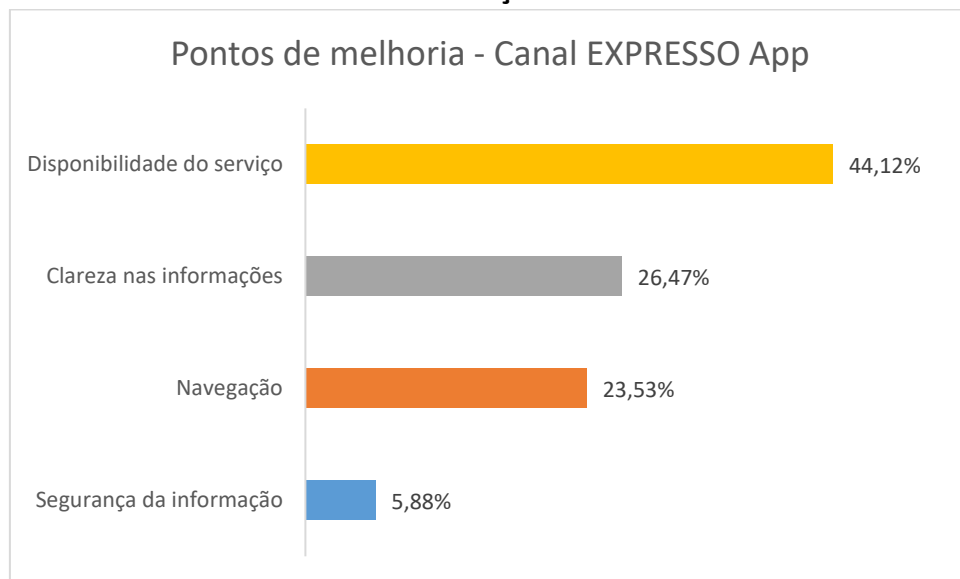
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



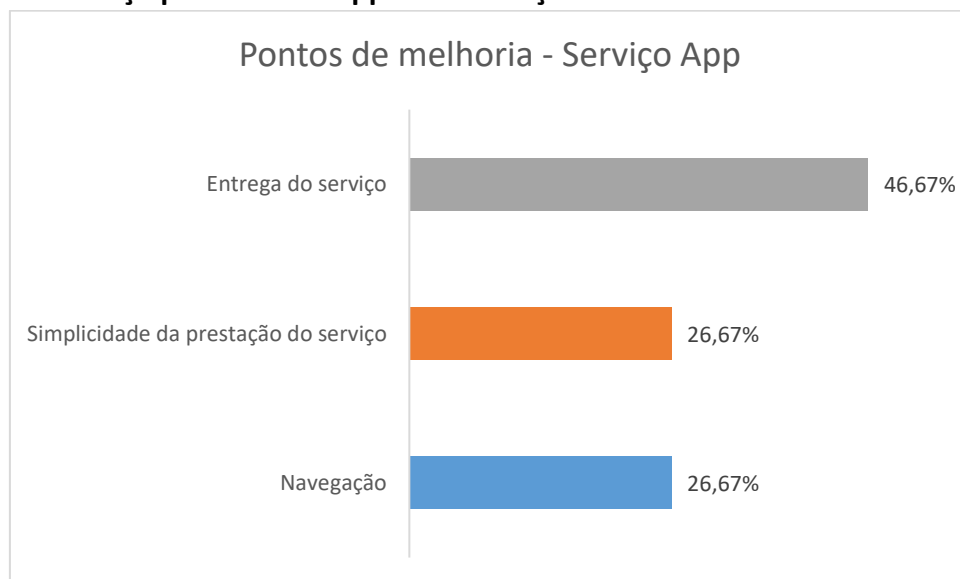
PONTOS DE MELHORIA

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 – 19 avaliações



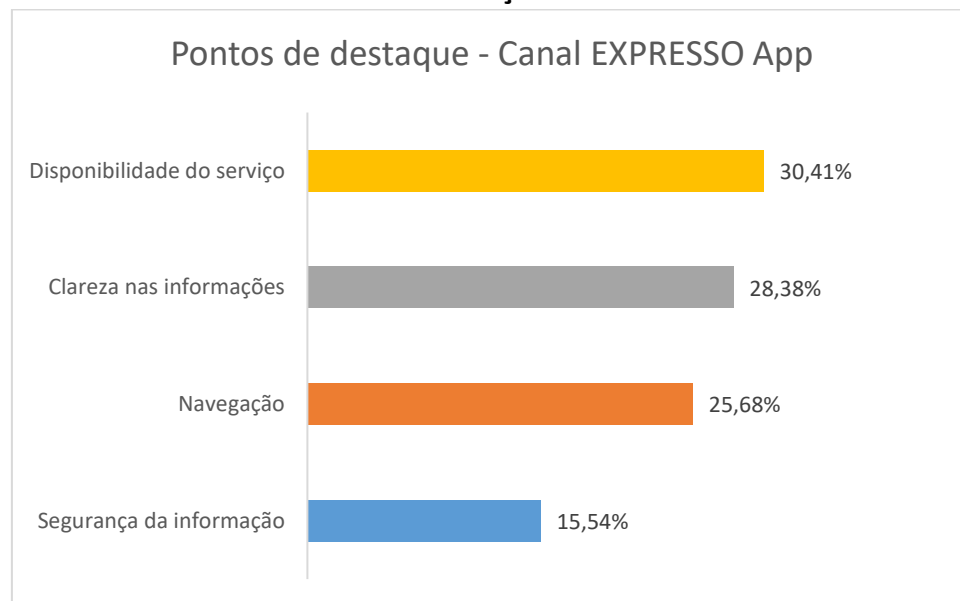
2 – Serviço prestado via App – 19 avaliações



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 – 78 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 74 avaliações

