



## Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

Dezembro/2025

## SUMÁRIO

Apresentação .....	02
<b>Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja</b> .....	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja .....	05
Pontos de melhoria .....	06
Pontos de destaque .....	07
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão</b> .....	08
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão .....	09
Pontos de melhoria .....	11
Pontos de destaque .....	11
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	12
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado) .....	12
Pontos de melhoria .....	13
Pontos de destaque .....	13
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)</b> .....	14
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado .....	14
Serviços mais atendidos – EXPRESSO Web logado .....	15
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços .....	16
Pontos de melhoria .....	17
Pontos de destaque .....	18
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO App</b> .....	19
Serviços avaliados – EXPRESSO App .....	19
Serviços mais atendidos – EXPRESSO App .....	19
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App .....	20
Pontos de melhoria .....	21
Pontos de destaque .....	22

## **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: **01/12/2025 a 31/12/2025.**

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	Bom Jesus de Goiás	3.400	434	12,76%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	2.107	18	0,85%	100,00	94,44
3	Cidade de Goiás	4.427	38	0,86%	100,00	100,00
4	Ipameri	2.980	93	3,12%	100,00	100,00
5	Palmeiras de Goiás	4.721	7	0,15%	100,00	100,00
6	Piracanjuba	2.544	10	0,39%	100,00	100,00
7	Rialma	2.531	22	0,87%	100,00	100,00
8	Iporá	6.855	477	6,96%	99,16	100,00
9	Cristalina	5.865	307	5,23%	98,70	100,00
10	Ceres	4.380	607	13,86%	98,52	99,83
11	Minaçu	6.534	460	7,04%	98,26	99,11
12	Morrinhos	5.384	746	13,86%	98,12	99,46
13	Pirenópolis	4.949	50	1,01%	98,00	100,00
14	Itaberaí	5.529	133	2,41%	97,74	96,06
15	Crixás	3.301	34	1,03%	97,06	100,00
16	Alvorada do Norte	2.291	234	10,21%	97,01	98,71
17	Vapt Vupt Padrão Procon	4.928	105	2,13%	96,19	95,79
18	Rubiataba	3.960	276	6,97%	95,65	96,91
19	Vapt Vupt Mara Rosa	1.997	45	2,25%	95,56	95,56
20	Itaçu	3.952	215	5,44%	94,88	97,20
21	Hidrolândia	5.308	210	3,96%	94,76	98,51
22	Goianira	7.327	132	1,80%	94,70	96,00
23	Águas Lindas de Goiás	11.563	207	1,79%	94,69	95,85
24	Shopping Bougainville	23.701	665	2,81%	94,29	95,93
25	Portal Shopping	7.356	187	2,54%	94,12	96,07
26	Rio Verde	18.551	916	4,94%	93,78	96,31
27	Porangatu	7.952	62	0,78%	93,55	94,92
28	Admar Otto (Buriti Shopping)	20.887	448	2,14%	93,53	95,61
29	Anápolis	19.102	950	4,97%	93,47	95,11
30	Jussara	5.084	59	1,16%	93,22	100,00
31	Campinas	17.193	255	1,48%	92,94	92,86
32	Itapaci	2.847	314	11,03%	92,68	98,40
33	Araguaia Shopping	10.111	558	5,52%	91,94	94,81
34	Goianésia	6.269	37	0,59%	91,89	91,67
35	São Luís de Montes Belos	7.854	86	1,09%	91,86	95,12
36	Bela Vista de Goiás	4.217	35	0,83%	91,43	100,00
37	Inhumas	5.032	77	1,53%	90,91	98,61
38	Paraúna	1.481	11	0,74%	90,91	90,00

## 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)
39	Campos Belos	3.962	21	0,53%	90,48	95,24
40	Jaraguá	9.834	61	0,62%	90,16	93,33
41	Trindade - Maysa	6.953	182	2,62%	90,11	95,27
42	Trindade	9.653	212	2,20%	90,09	92,19
43	Mineiros	5.255	47	0,89%	89,36	90,91
44	Anápolis Sul	16.873	187	1,11%	88,24	92,90
45	Santo Antônio do Descoberto	4.166	220	5,28%	87,73	95,00
46	Alexânia	2.081	16	0,77%	87,50	100,00
47	Padre Bernardo	2.317	23	0,99%	86,96	100,00
48	São Miguel do Araguaia	2.583	46	1,78%	86,96	93,18
49	Itapuranga - Júnior Bento	6.797	57	0,84%	85,96	92,31
50	Catalão	6.358	35	0,55%	85,71	100,00
51	Mangalô	9.718	63	0,65%	85,71	91,07
52	Senador Canedo	9.465	161	1,70%	85,71	90,38
53	Jataí	8.937	124	1,39%	84,68	89,29
54	Formosa	8.367	98	1,17%	83,67	90,11
55	Anicuns	4.454	12	0,27%	83,33	81,82
56	Planaltina	5.979	96	1,61%	83,33	87,21
57	Novo Gama	6.989	22	0,31%	81,82	90,00
58	Jardim Ingá	6.376	87	1,36%	81,61	94,74
59	Itumbiara	9.561	155	1,62%	81,29	87,86
60	Shopping Cerrado	9.287	36	0,39%	80,56	100,00
61	Aparecida Shopping	10.089	91	0,90%	80,22	85,19
62	Posse	4.974	10	0,20%	80,00	100,00
63	Valparaíso de Goiás	10.357	130	1,26%	79,23	84,48
64	Praça Cívica (Central do Servidor)	12.655	215	1,70%	78,60	83,58
65	Garavelo	16.469	56	0,34%	78,57	78,72
66	Passeio das Águas	8.156	180	2,21%	76,67	84,71
67	Quirinópolis	5.133	100	1,95%	75,00	85,87
68	Luziânia	8.720	23	0,26%	73,91	90,91
69	Vapt Vupt Padrão Detran	26.239	180	0,69%	67,78	75,93
70	Praça da Bíblia	12.199	575	4,71%	54,26	57,71
71	Caldas Novas	3.907	4	0,10%	50,00	33,33
72	Nerópolis	3.667	6	0,16%	33,33	20,00
73	Santa Helena de Goiás	4.833	11	0,23%	27,27	75,00
74	Pires do Rio	4.925	15	0,30%	20,00	60,00
75	Goiatuba	3.547	9	0,25%	11,11	0,00
76	Mozarlândia	1.954	-	-	-	-
77	Shopping Cidade Jardim*	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>558.259</b>	<b>13.086</b>	<b>2,34%</b>	<b>90,68</b>	<b>93,69</b>

\* Unidade em reforma: Shopping Cidade Jardim em reforma desde 20/11/2025.

	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: **13.086**

Número de avaliações sobre os serviços: **12.479**

Referência: **01 a 31/12/2025**

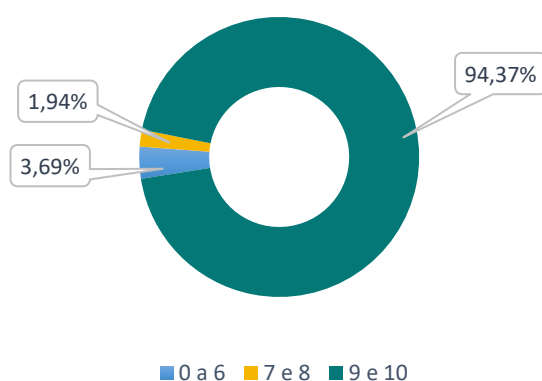
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

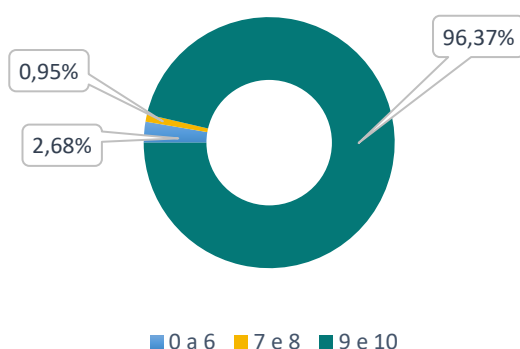
#### 1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente.



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

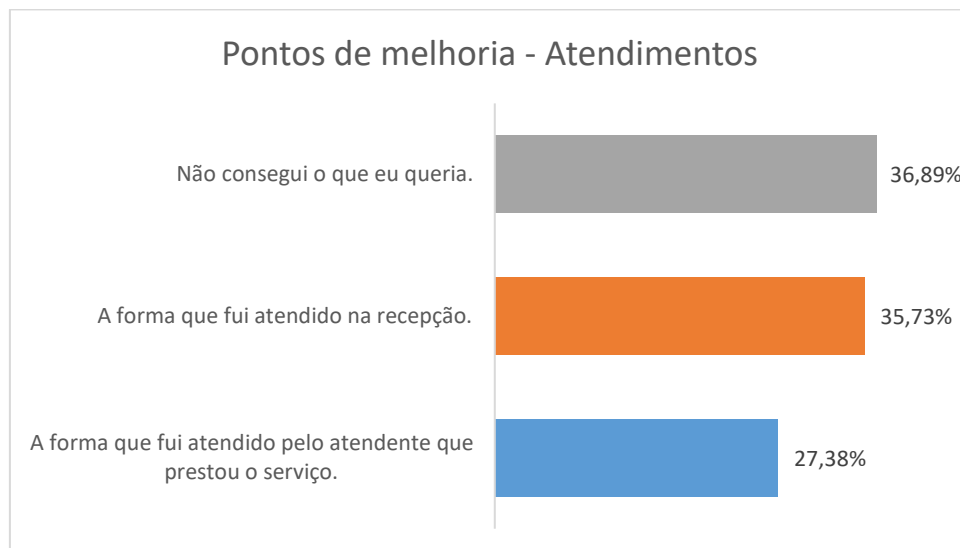


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

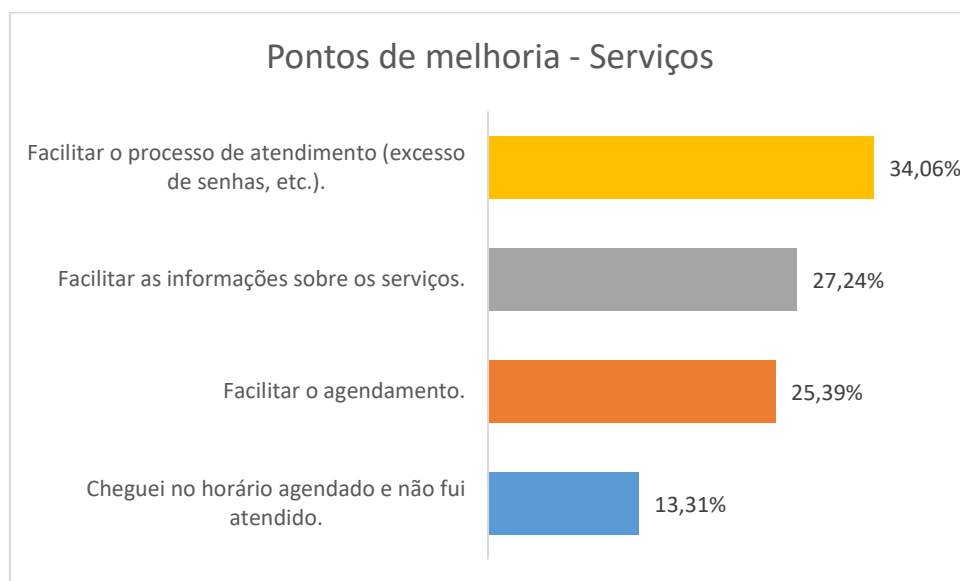
## PONTOS DE MELHORIA

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

### 1 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 483 avaliações



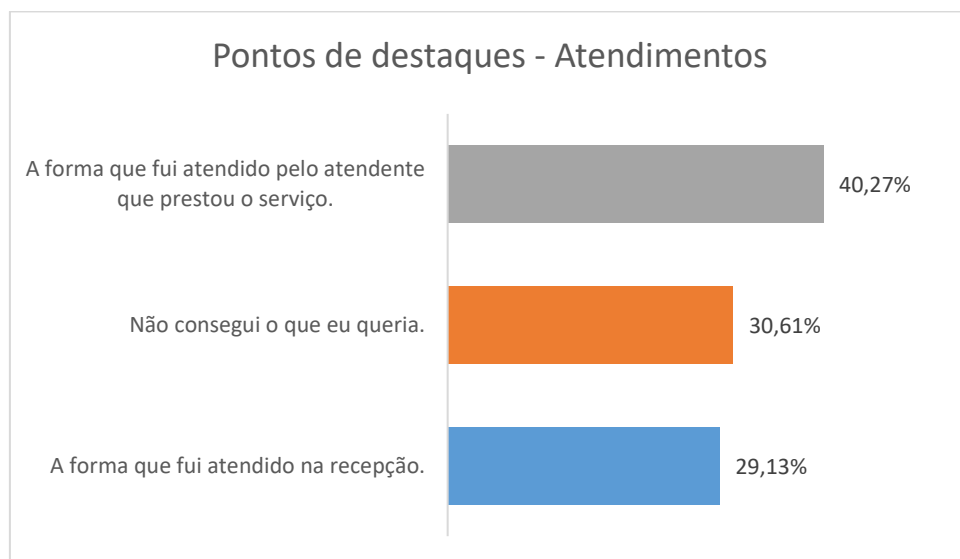
### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 335 avaliações



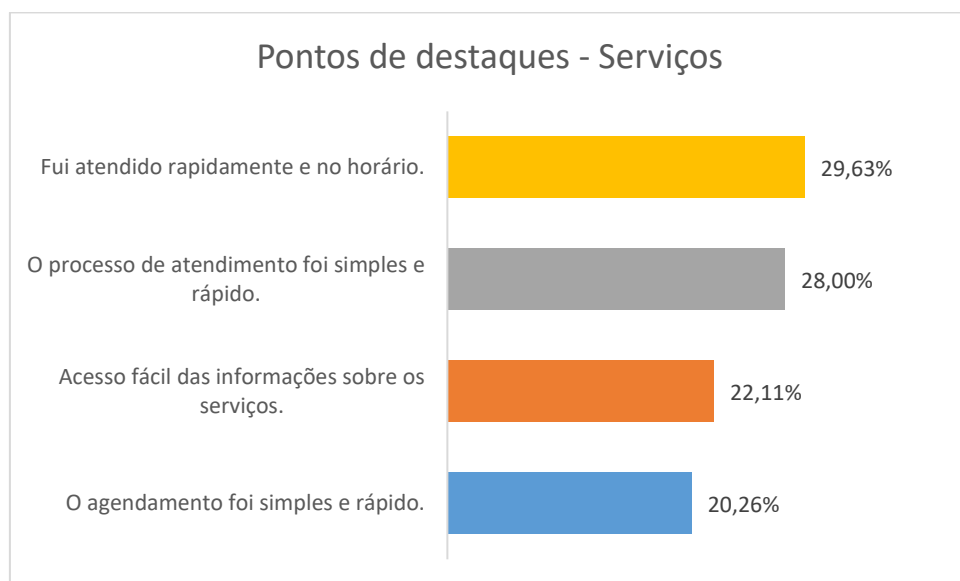
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 12.349 avaliações



### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 12.026 avaliações





## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/12/2025 a 31/12/2025.**

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	Nova América	129	6	4,65%	100,00	100,00
2	Varjão	87	32	36,78%	100,00	100,00
3	Caçu	232	-	-	-	-
4	Indiara	74	-	-	-	-
5	Cristianópolis	73	-	-	-	-
6	Matrinchã	51	-	-	-	-
7	Abadiânia	45	-	-	-	-
8	Palminópolis	18	-	-	-	-
9	Goianápolis	17	-	-	-	-
10	Rio Quente	17	-	-	-	-
11	Montividiu	10	-	-	-	-
12	Adelândia	9	-	-	-	-
13	Carmo do Rio Verde	9	-	-	-	-
14	Bonópolis	-	-	-	-	-
15	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
16	Campos Lindos	-	-	-	-	-
17	Divinópolis	-	-	-	-	-
18	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
19	Formoso	-	-	-	-	-
20	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
21	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
22	Mundo Novo	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>771</b>	<b>38</b>	<b>4,93%</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

	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\*: **38**

Número de avaliações sobre os serviços: **0**

Referência: **01 a 31/12/2025**

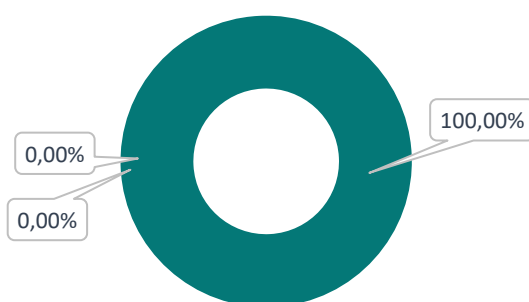
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

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



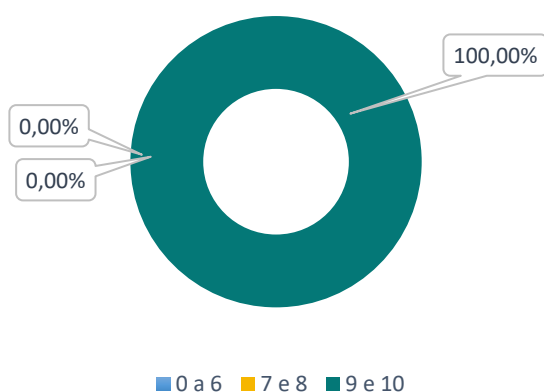
\*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

\*\*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 - Não houve avaliação por parte do usuário sobre os serviços; portanto, não há NPS referente à satisfação com os serviços prestados.**

### 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.*

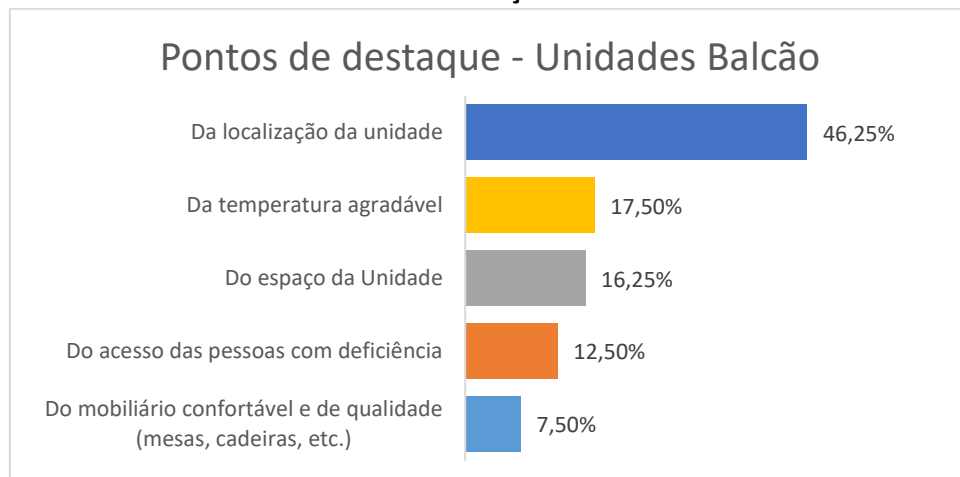
## PONTOS DE MELHORIA

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

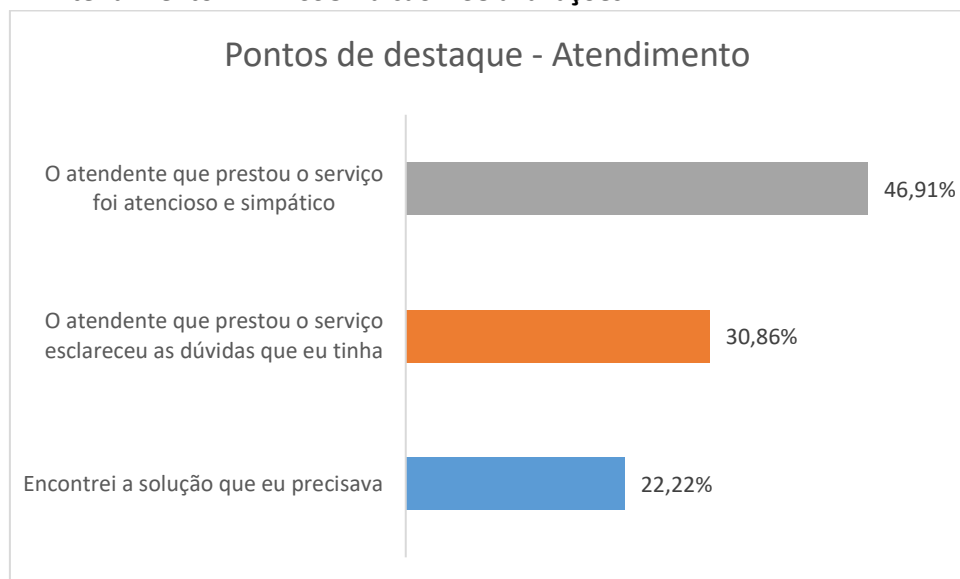
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 38 avaliações



### 2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 38 avaliações



### 3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 0 avaliações

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

Período registrado: **01/12/2025 a 31/12/2025**.

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

Número de avaliações recebidas: **42**

Número de acesso ao Portal Web: **1.890.957**

% de avaliações/número de acessos: **0,002%**

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

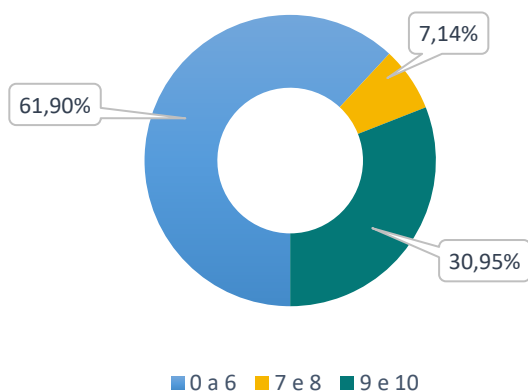
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

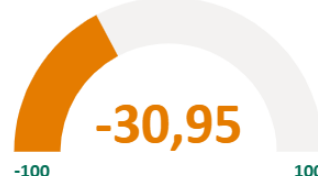
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

#### 1 - Satisfação do usuário com o Portal EXPRESSO Web (ambiente não logado)



NPS - Satisfação do usuário com o Portal EXPRESSO Web (ambiente não logado)

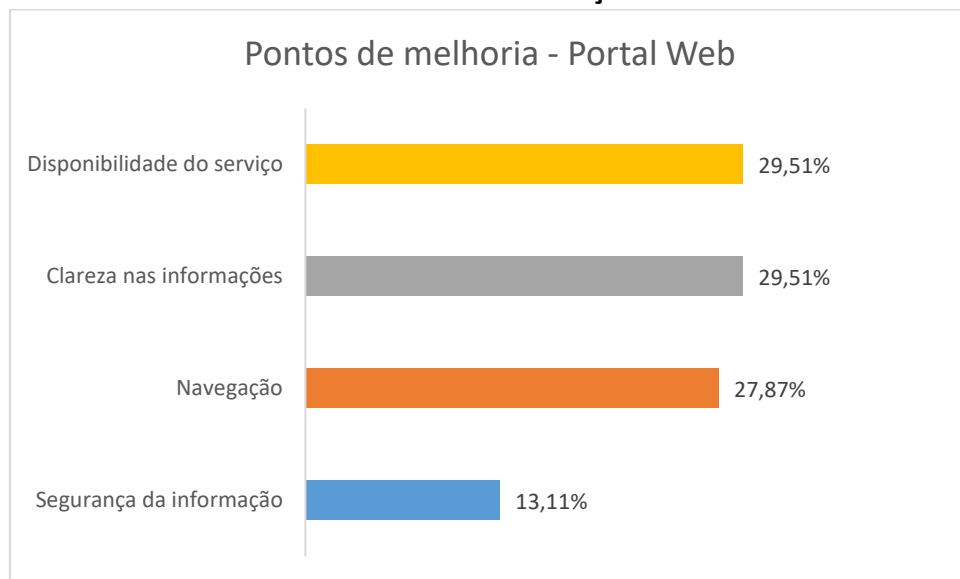


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## 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.

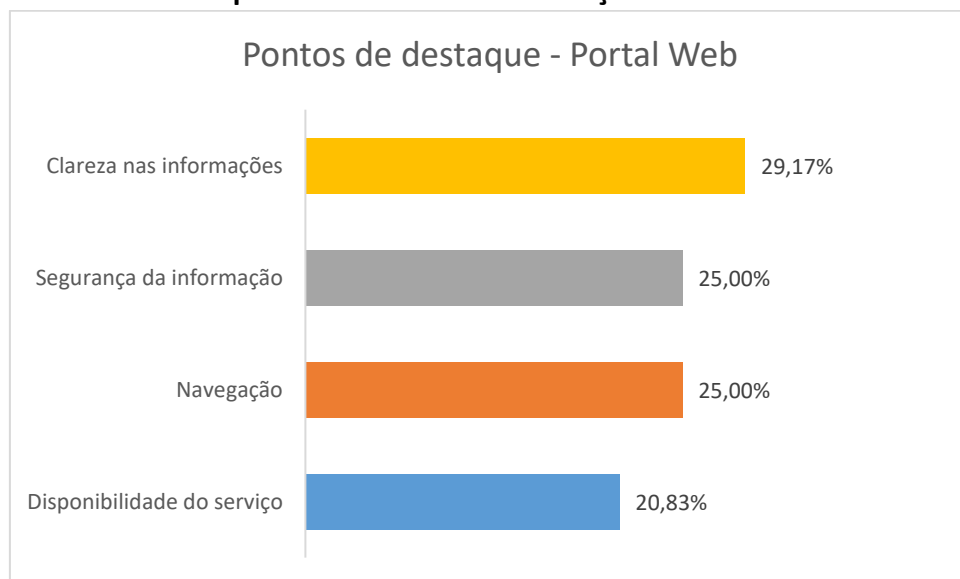
### Pontos de melhoria - Portal Web – 26 avaliações



## 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 – 13 avaliações



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

Período registrado: **01/12/2025 a 31/12/2025.**

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

Número de avaliações recebidas: **9.785**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.483.827**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,39%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	8.000
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	558
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	308
4	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	238
5	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	88
6	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	50
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	49
8	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	44
9	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	42
10	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	36
11	Registrar Reclamação Digital junto ao PROCON	34
12	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	30
13	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	27
14	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	26
15	Consultar Dados da CNH	24
16	Registrar Reclamação Online no Procon	20
17	Consultar Contracheque	15
18	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	12
19	Receber Honorários Dativos	12
20	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	11
21	Solicitar Declaração de Matrícula	11
22	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	11
23	Consultar RENACH	10
24	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	10
25	Validar Antecedente Criminal	9
26	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	8
27	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	7
28	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	6
29	Registrar denúncia junto ao PROCON	6
30	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	6
31	Consultar Débitos Tributários por CPF	5
32	Consultar Processo Detran (Protocolo)	5
33	Consultar Unidades do Vapt Vupt	5
34	Obter Licença de Pesca	5
35	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	5
36	Consultar Desempenho Acadêmico	4
37	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	3

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Indicar real condutor (transferir pontuação)	3
39	Obter Declaração de Vínculo Funcional com a Administração Pública Estadual	3
40	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	3
41	Solicitar Baixa do Gravame	3
42	Solicitar Tratamento de Dados Pessoais - LGPD	3
43	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	2
44	Consultar Declaração de Imposto de Renda	2
45	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	2
46	Solicitar Fatura Digital de Água	2
47	Solicitar Segunda Via da CNH	2
48	Tirar dúvidas junto ao PROCON	2
49	Validar Contracheque	2
50	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
51	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	1
52	Consultar Extrato Financeiro	1
53	Consultar Frequência	1
54	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	1
55	Consultar Prontuário Eletrônico	1
56	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
57	Emitir Certidão de Localização de Bens Imóveis Versão Simplificada (LDA)	1
58	Emitir Histórico Acadêmico	1
59	Emitir Relatório de Informação Cadastral	1
60	Restituir Taxas Estaduais - DARE	1
61	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	1
62	Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento sumário	1
63	Solicitar cálculo junto ao PROCON	1
64	Solicitar Exclusão do Ipasgo Saúde	1
65	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	1
Total		9.785

Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	645.025
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	461.220
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	274.884
Total		1.381.129



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

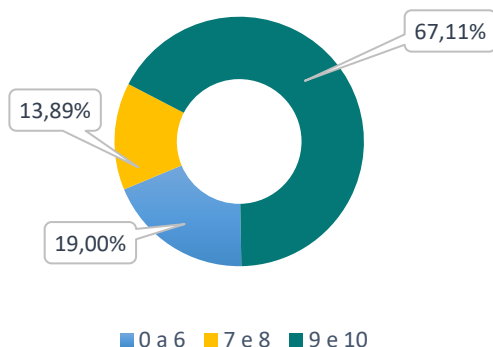
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

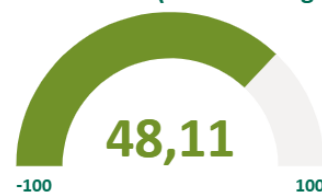
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

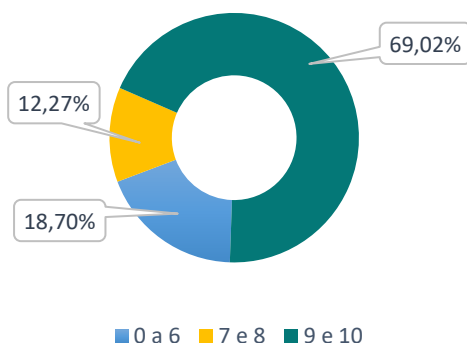
#### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



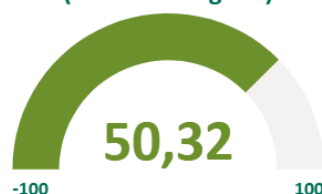
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



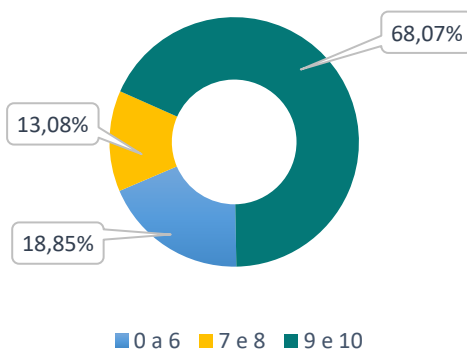
#### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



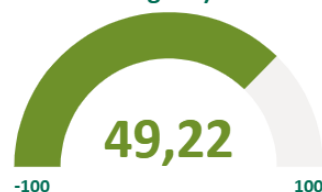
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO Web (ambiente logado)



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



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

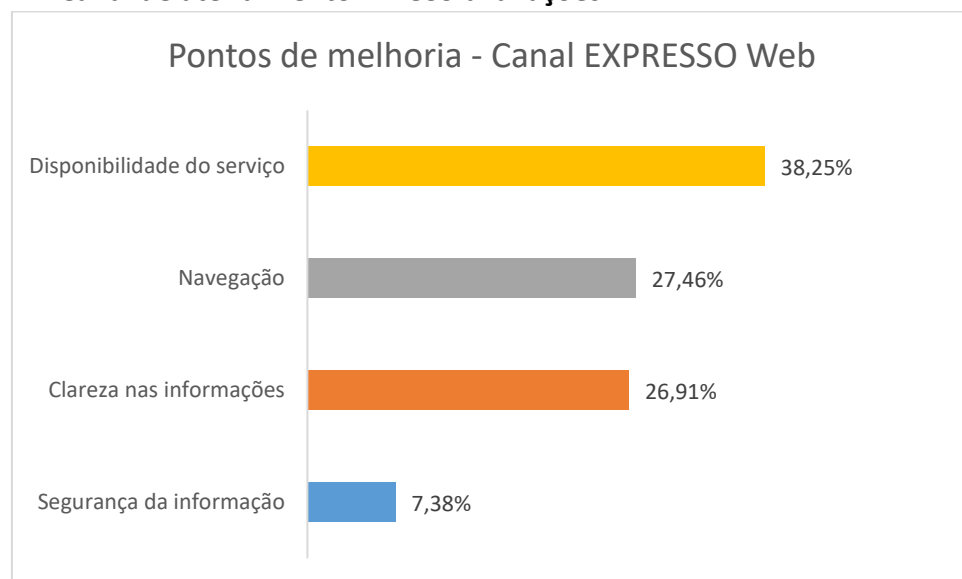


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

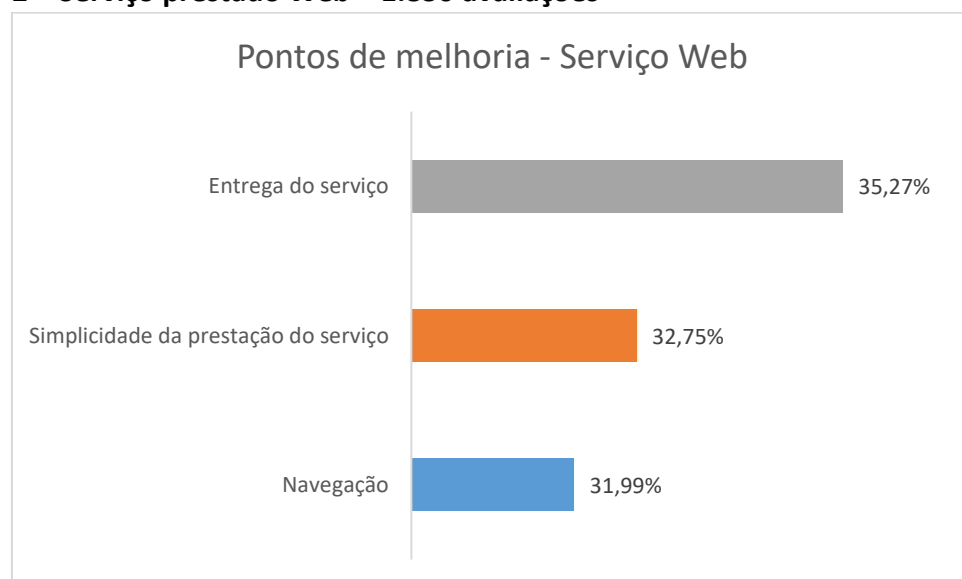
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.859 avaliações



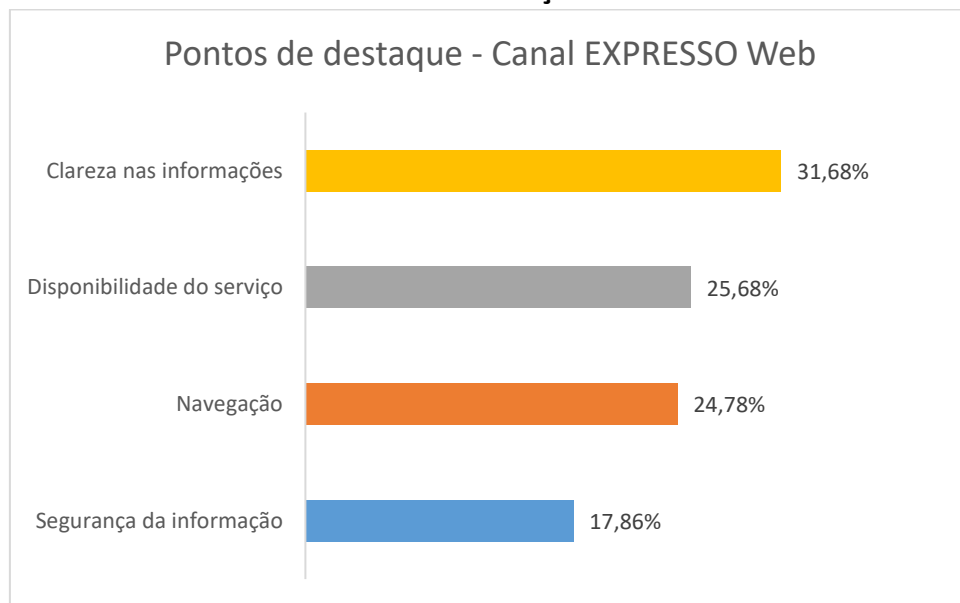
### 2 – Serviço prestado Web – 1.830 avaliações



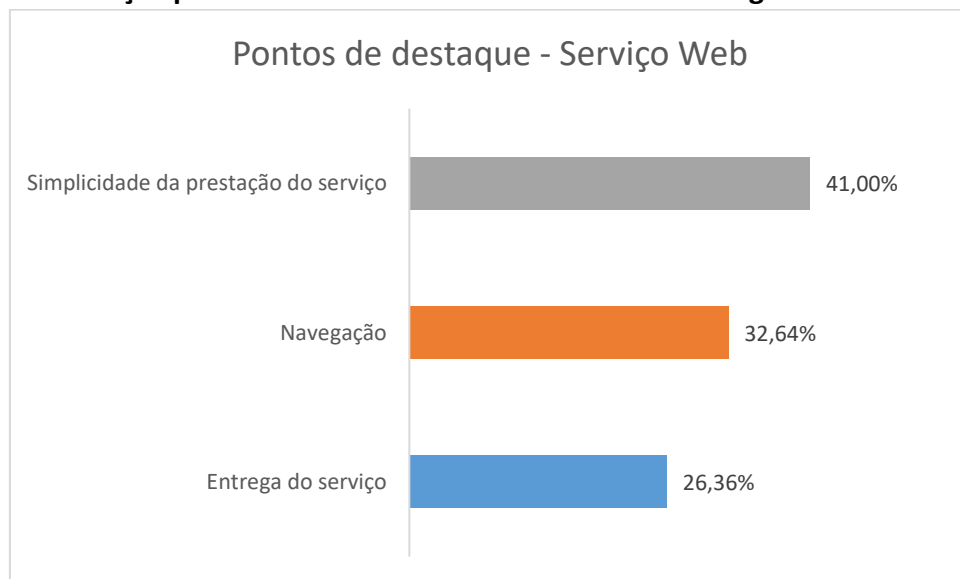
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 6.567 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 6.754 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/12/2025 a 31/12/2025.**

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

Número de serviços realizados: **147.666**

Número de avaliações recebidas: **119**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,08%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	84
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	18
3	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	12
4	Serviço sem nome*	2
5	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	2
6	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	1
Total		119

\* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais atendidos - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	116.521
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	13.196
3	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	4.910
Total		134.627

## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

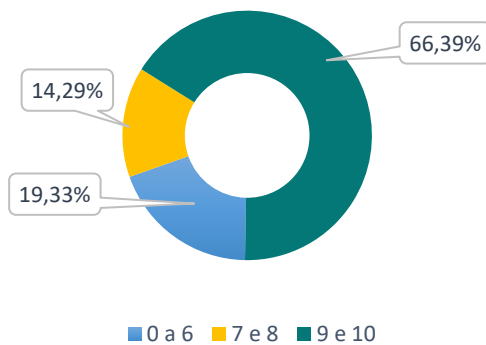
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

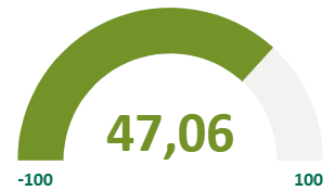
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

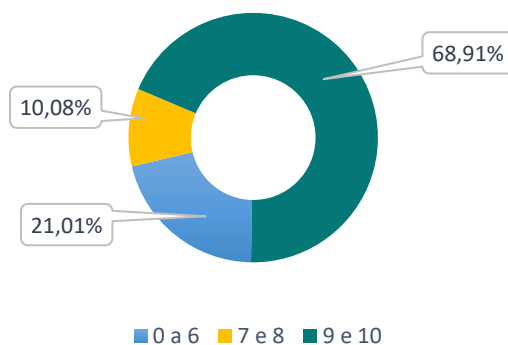
#### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



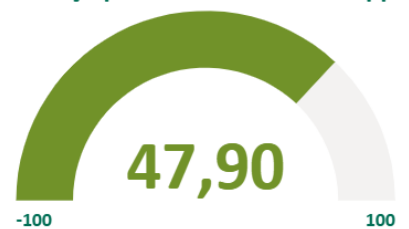
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO App



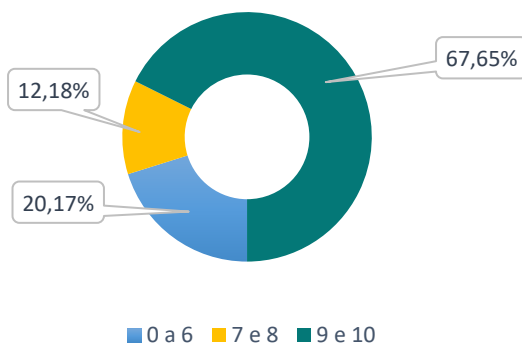
#### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



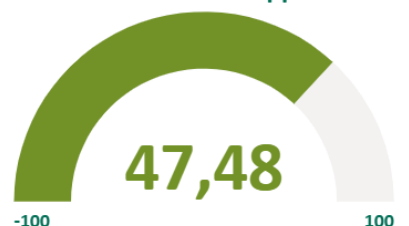
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO App



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



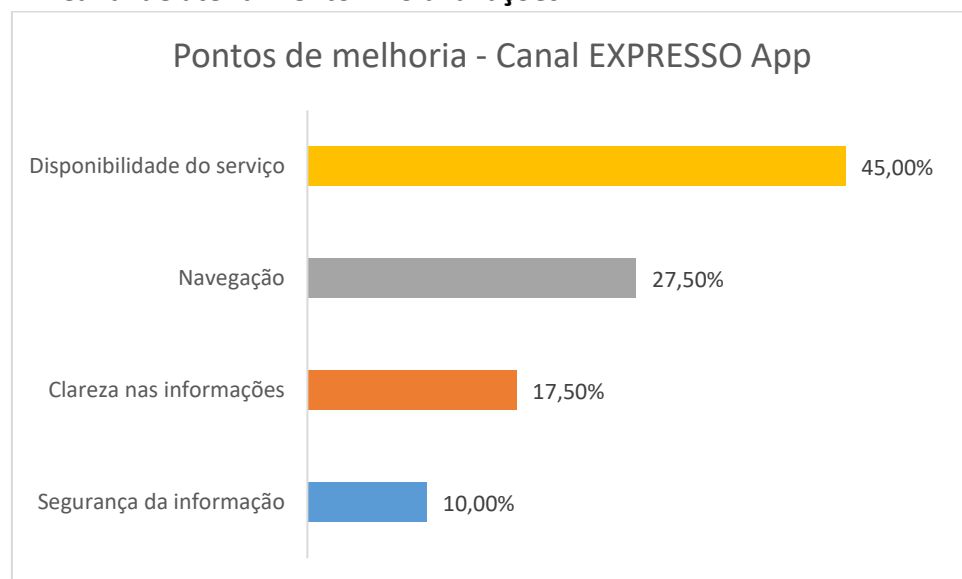
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



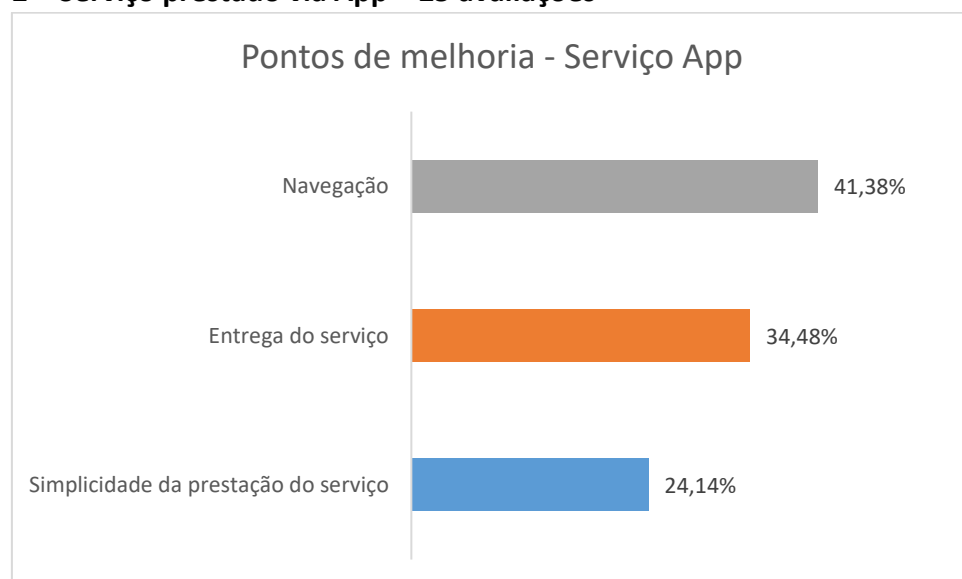
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 23 avaliações



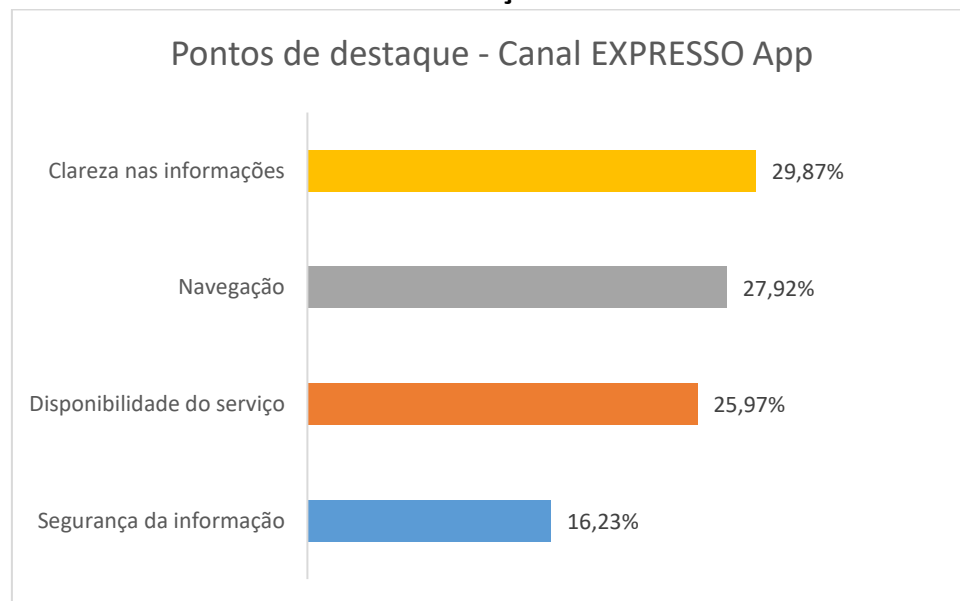
### 2 – Serviço prestado via App – 25 avaliações



## 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 – 79 avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 82 avaliações

