



## **Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO**

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

**Fevereiro/2026**

## 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 .....	06
Pontos de destaque .....	07
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão</b> .....	<b>08</b>
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão .....	09
Pontos de melhoria .....	10
Pontos de destaque .....	10
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	<b>11</b>
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado) .....	11
Pontos de melhoria .....	12
Pontos de destaque .....	12
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)</b> .....	<b>13</b>
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado .....	13
Serviços mais atendidos – EXPRESSO Web logado .....	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços .....	15
Pontos de melhoria .....	16
Pontos de destaque .....	17
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO App</b> .....	<b>18</b>
Serviços avaliados – EXPRESSO App .....	18
Serviços mais atendidos – EXPRESSO App .....	18
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App .....	19
Pontos de melhoria .....	20
Pontos de destaque .....	21

## 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 2 aspectos fundamentais para a prestação de um serviço, são eles: o atendimento 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: **01/02/2026 a 28/02/2026.**

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	2.967	45	1,52%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	1.795	3	0,17%	100,00	100,00
3	Cidade de Goiás	4.647	9	0,19%	100,00	100,00
4	Crixás	2.879	5	0,17%	100,00	100,00
5	Minaçu	5.631	22	0,39%	100,00	100,00
6	Vapt Vupt Mara Rosa	1.679	21	1,25%	100,00	100,00
7	Pires do Rio	4.902	2.127	43,39%	99,91	99,86
8	Alvorada do Norte	1.612	186	11,54%	98,92	100,00
9	Itapuranga - Júnior Bento	6.925	173	2,50%	98,84	98,84
10	Itauçu	3.865	158	4,09%	98,73	99,37
11	Rio Verde	16.658	989	5,94%	98,48	99,29
12	São Miguel do Araguaia	2.841	125	4,40%	98,40	100,00
13	Rialma	2.211	55	2,49%	98,18	98,04
14	Goiatuba	3.995	169	4,23%	97,63	98,18
15	Rubiataba	4.211	294	6,98%	97,62	98,26
16	Ceres	4.955	801	16,17%	97,50	99,24
17	Itapaci	2.865	231	8,06%	97,40	99,11
18	São Luís de Montes Belos	7.369	106	1,44%	97,17	94,34
19	Morrinhos	5.612	878	15,65%	97,15	97,71
20	Hidrolândia	5.587	139	2,49%	97,12	96,24
21	Jussara	5.095	33	0,65%	96,97	100,00
22	Pirenópolis	4.458	32	0,72%	96,88	93,75
23	Ipameri	2.609	126	4,83%	96,83	100,00
24	Santo Antônio do Descoberto	4.021	248	6,17%	96,37	97,84
25	Santa Helena de Goiás	4.605	156	3,39%	96,15	96,73
26	Piracanjuba	2.775	231	8,32%	96,10	96,92
27	Goianira	8.704	72	0,83%	95,83	100,00
28	Padre Bernardo	2.715	20	0,74%	95,00	100,00
29	Jaraguá	9.412	78	0,83%	94,87	100,00
30	Cristalina	5.080	94	1,85%	94,68	95,51
31	Senador Canedo	11.778	150	1,27%	93,33	97,30
32	Vapt Vupt Padrão Procon	4.843	45	0,93%	93,33	100,00
33	Anápolis	17.276	246	1,42%	93,09	93,48
34	Campos Belos	4.405	86	1,95%	93,02	96,05
35	Águas Lindas de Goiás	13.122	432	3,29%	92,59	94,47
36	Alexânia	1.900	25	1,32%	92,00	88,00
37	Planaltina	6.647	98	1,47%	91,84	91,30
38	Catalão	5.688	95	1,67%	91,58	96,70
39	Shopping Cidade Jardim	14.683	641	4,37%	90,80	93,57
40	Passeio das Águas	8.272	535	6,47%	90,47	94,40

## 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)
41	Shopping Bougainville	22.602	409	1,81%	89,73	91,80
42	Admar Otto (Buriti Shopping)	19.885	504	2,53%	89,09	94,20
43	Caldas Novas	3.591	71	1,98%	88,73	94,03
44	Itaberaí	5.429	35	0,64%	88,57	94,12
45	Mangalô	9.433	178	1,89%	88,20	92,31
46	Mozarlândia	2.123	25	1,18%	88,00	90,48
47	Araguaia Shopping	9.131	243	2,66%	87,65	92,20
48	Porangatu	7.533	223	2,96%	87,44	90,24
49	Luziânia	9.568	79	0,83%	86,08	88,00
50	Bela Vista de Goiás	3.591	14	0,39%	85,71	83,33
51	Paraúna	1.751	14	0,80%	85,71	85,71
52	Goianésia	6.673	41	0,61%	85,37	89,74
53	Anicuns	4.167	13	0,31%	84,62	100,00
54	Formosa	8.617	57	0,66%	84,21	95,92
55	Itumbiara	8.602	263	3,06%	84,03	87,24
56	Valparaíso de Goiás	8.910	371	4,16%	83,29	88,50
57	Praça da Bíblia	12.230	561	4,59%	82,53	87,71
58	Shopping Cerrado	6.007	88	1,46%	81,82	84,71
59	Aparecida Shopping	9.352	164	1,75%	81,71	84,38
60	Jardim Ingá	5.995	143	2,39%	81,12	84,38
61	Anápolis Sul	17.937	179	1,00%	81,01	86,96
62	Quirinópolis	4.445	130	2,92%	80,77	90,91
63	Portal Shopping	7.170	222	3,10%	80,63	88,04
64	Posse	4.310	359	8,33%	78,27	78,92
65	Inhumas	4.927	42	0,85%	76,19	89,47
66	Vapt Vupt Padrão Detran	21.566	305	1,41%	76,07	82,90
67	Nerópolis	3.350	64	1,91%	75,00	79,31
68	Novo Gama	7.491	90	1,20%	74,44	81,82
69	Trindade	8.714	71	0,81%	73,24	84,21
70	Campinas	13.629	306	2,25%	72,88	82,98
71	Praça Cívica (Central do Servidor)	12.247	134	1,09%	70,90	79,84
72	Palmeiras de Goiás	4.092	43	1,05%	69,77	65,00
73	Trindade - Maysa	6.780	77	1,14%	68,83	75,41
74	Jataí	7.818	92	1,18%	68,48	75,00
75	Iporá	6.817	20	0,29%	60,00	76,47
76	Mineiros	4.453	27	0,61%	59,26	61,54
77	Garavelo	15.915	34	0,21%	47,06	50,00
<b>Total Geral</b>		<b>548.145</b>	<b>15.670</b>	<b>2,86%</b>	<b>91,21</b>	<b>93,96</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 - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações sobre o atendimento: **15.670**

Número de avaliações sobre os serviços: **14.972**

Referência: **01 a 28/02/2026**

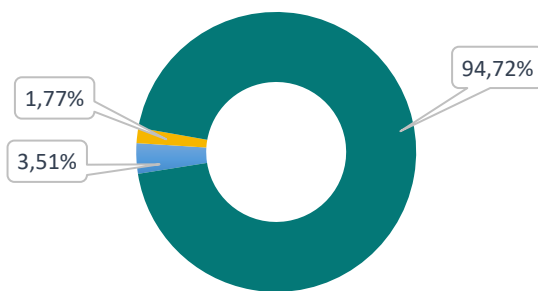
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

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.

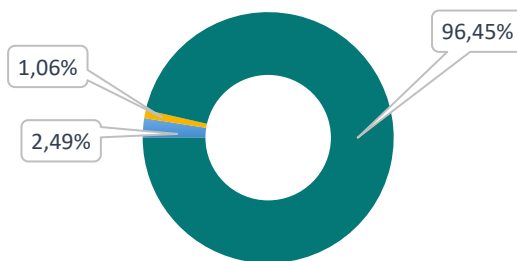


■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10

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



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



■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10

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

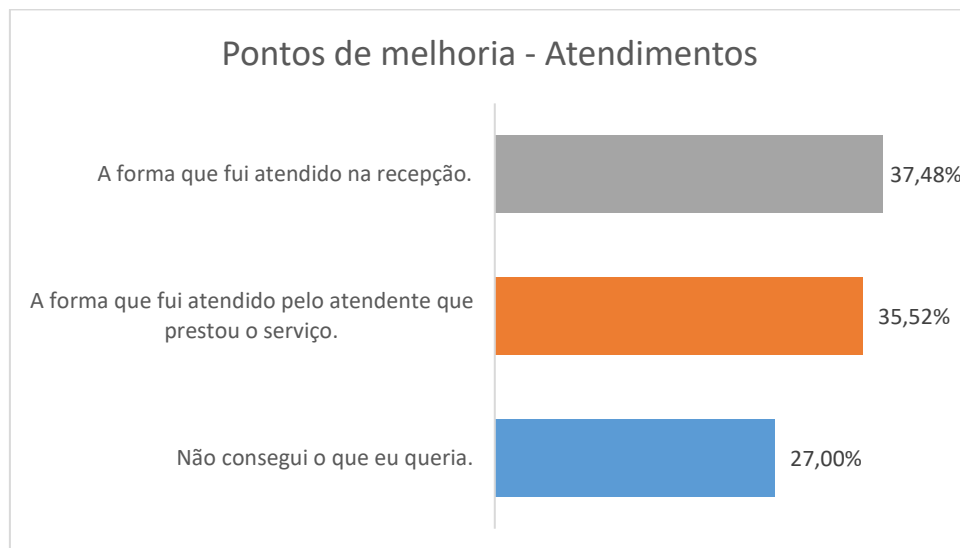


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

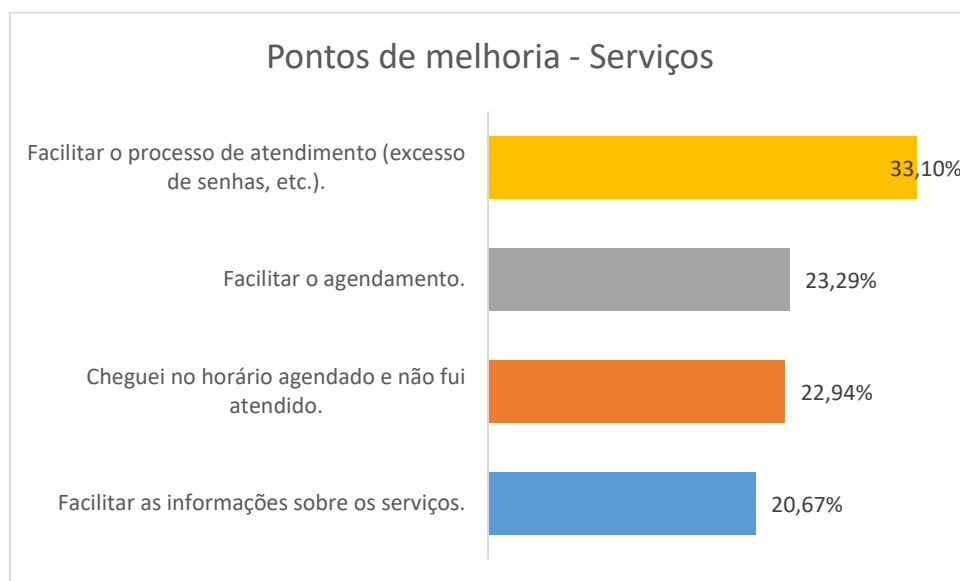
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 550 avaliações



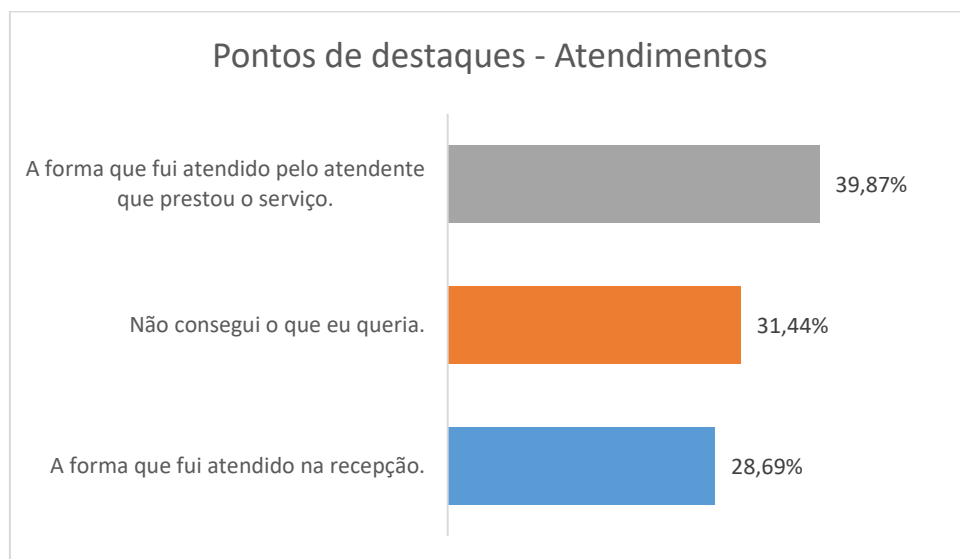
### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 373 avaliações



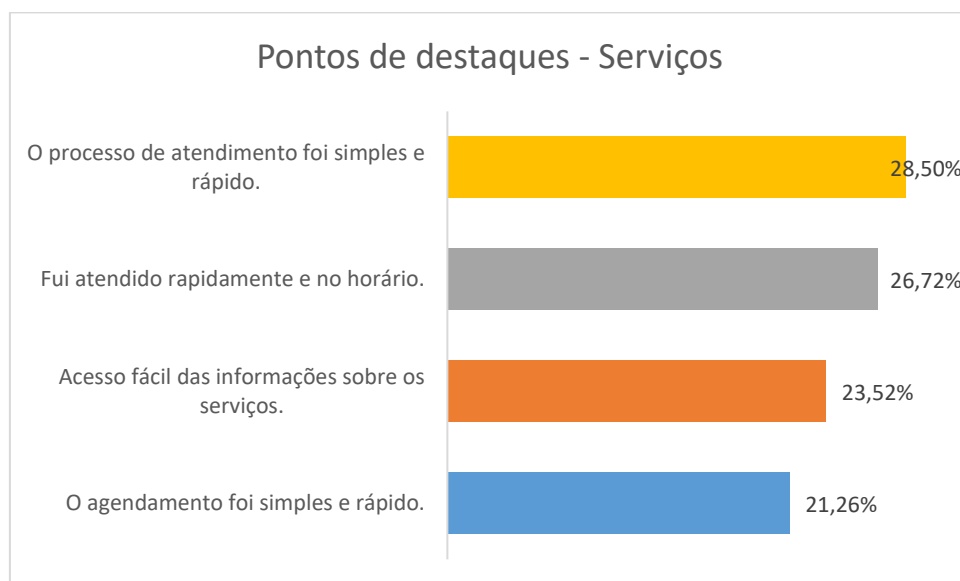
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 14.842 avaliações



### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 14.440 avaliações



## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/02/2026 a 28/02/2026.**

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 do Serviço (NPS)
1	Nova América	138	16	11,59%	100,00	100,00
2	Montividiu	113	1	0,88%	100,00	100,00
3	Rio Quente	113	12	10,62%	100,00	100,00
4	Abadiânia	41	1	2,44%	100,00	100,00
5	Santa Isabel	28	27	96,43%	100,00	100,00
6	Cristianópolis	116	-	-	-	-
7	Goianópolis	87	-	-	-	-
8	Varjão	71	-	-	-	-
9	Indiara	42	-	-	-	-
10	Palminópolis	41	-	-	-	-
11	Adelândia	22	-	-	-	-
12	Mundo Novo	11	-	-	-	-
13	Carmo do Rio Verde	3	-	-	-	-
14	Bonópolis	-	-	-	-	-
15	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
16	Caçu	-	-	-	-	-
17	Campos Lindos	-	-	-	-	-
18	Divinópolis	-	-	-	-	-
19	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
20	Formoso	-	-	-	-	-
21	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
22	Matrinchã	-	-	-	-	-
23	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
24	Niquelândia	-	-	-	-	-
25	Nova Crixás	-	-	-	-	-
26	Porteirão	-	-	-	-	-
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>826</b>	<b>57</b>	<b>6,90%</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 sobre o atendimento: **57**

Número de avaliações sobre os serviços: **57**

Referência: **01 a 28/02/2026**

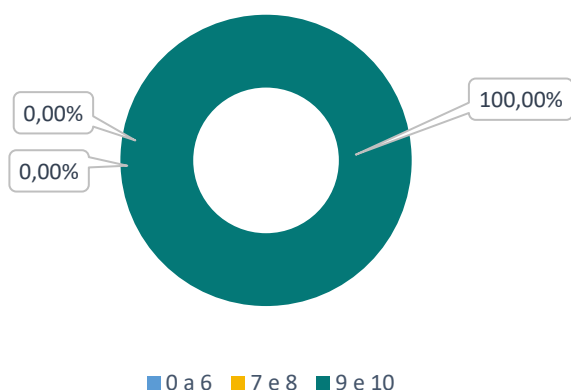
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

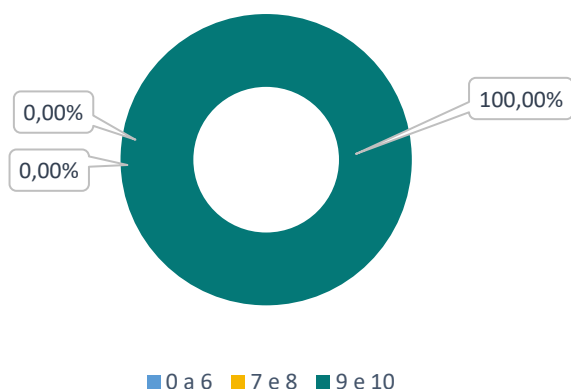
#### 1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente



#### NPS - Satisfação do usuário com o atendimento - EXPRESSO Balcão



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



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



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

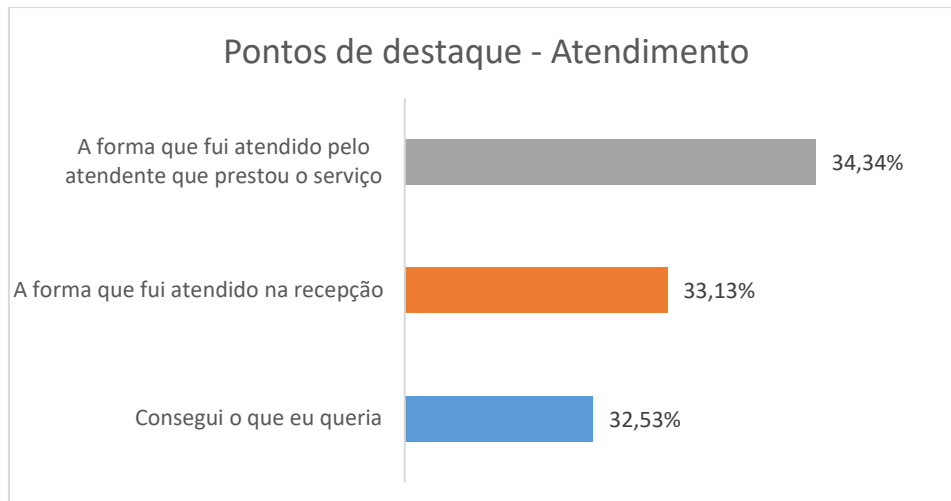
## PONTOS DE MELHORIA

Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

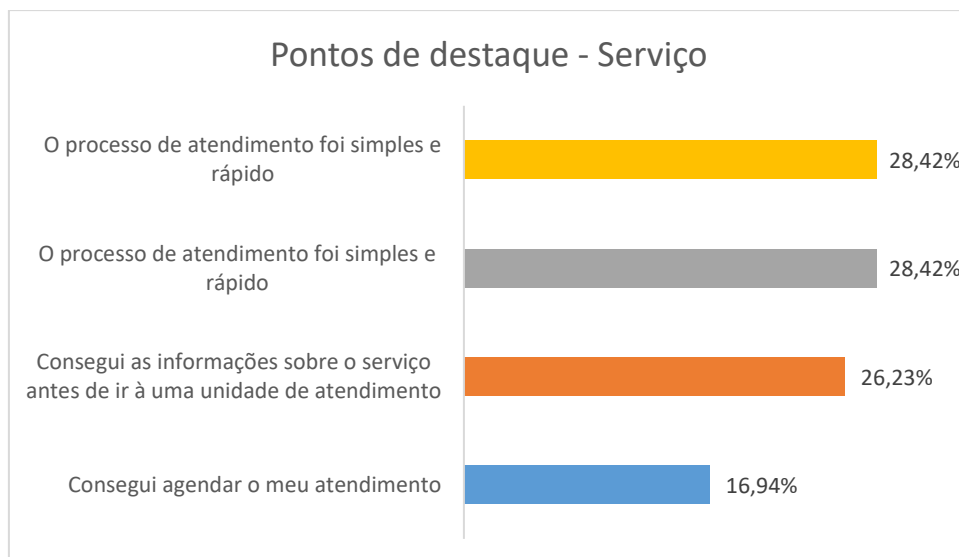
## PONTOS DE DESTAQUE

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

### 1 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 57 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 57 avaliações



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

Período registrado: **01/02/2026 a 28/02/2026**.

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

Número de avaliações recebidas: **96**

Número de acesso ao Portal Web: **2.599.737**

% de avaliações/número de acessos: **0,004%**

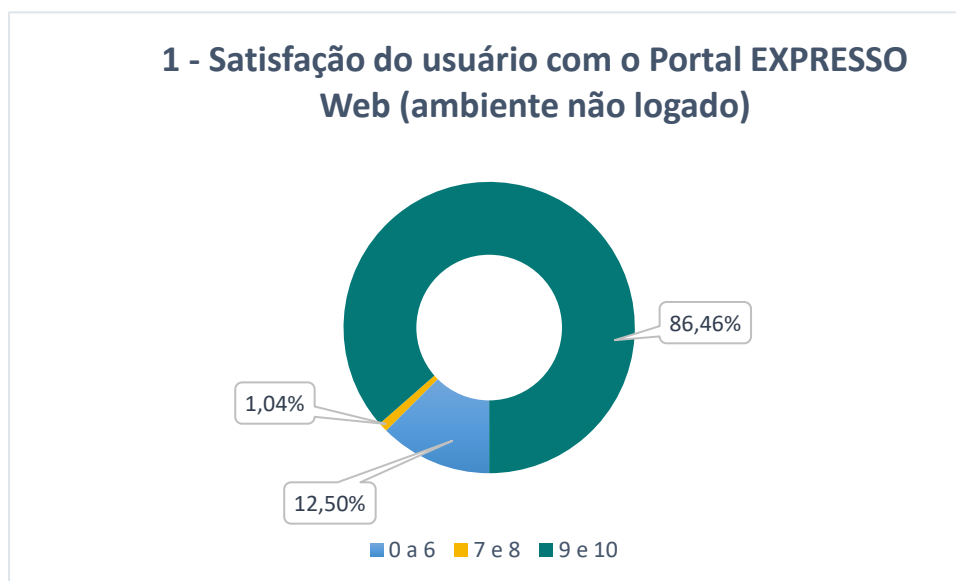
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### 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

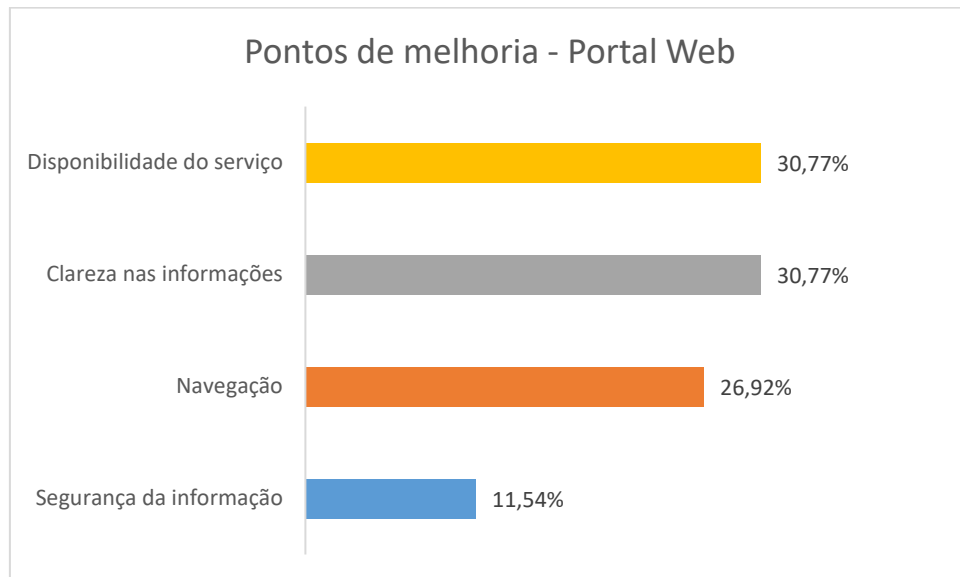


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## 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.

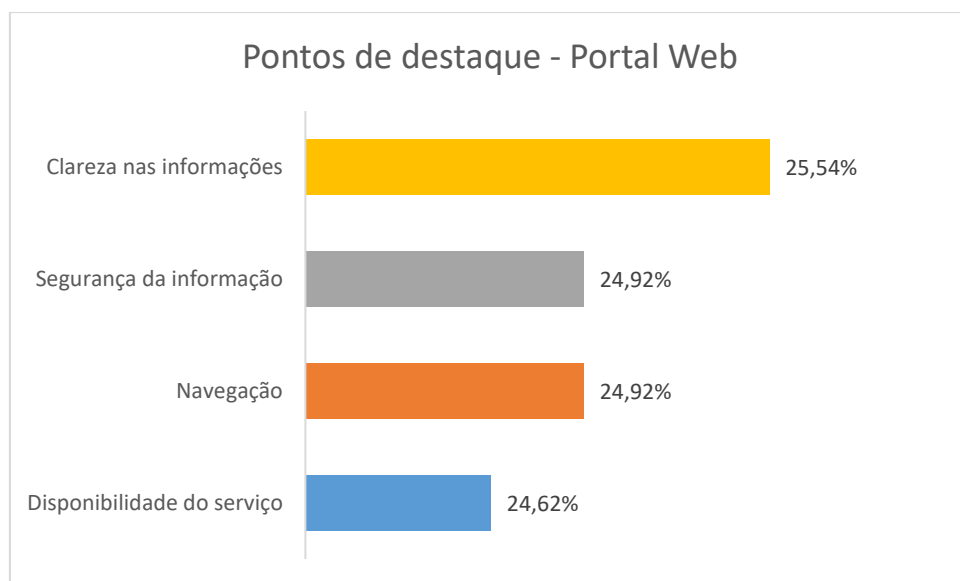
### Pontos de melhoria - Portal Web – 12 avaliações



## 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 – 83 avaliações



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

Período registrado: **01/02/2026 a 28/02/2026.**

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

Número de avaliações recebidas: **10.830**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.482.263**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	8.973
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	577
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	354
4	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	237
5	Solicitar Transação Tributária - QUITA GOIÁS	57
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	56
7	Registrar Reclamação Online no PROCON	50
8	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	46
9	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	44
10	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	43
11	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	35
12	Consultar Dados da CNH	34
13	Consultar RENACH	27
14	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	26
15	Obter Licença de Pesca	23
16	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	22
17	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	19
18	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	18
19	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	17
20	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	15
21	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	14
22	Consultar Processo Detran (Protocolo)	9
23	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	8
24	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	8
25	Validar Antecedente Criminal	8
26	Consultar Débitos Tributários por CPF	7
27	Solicitar Baixa do Gravame	7
28	Solicitar Declaração de Matrícula	6
29	Consultar Contracheque	5
30	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	5
31	Solicitar Tratamento de Dados Pessoais - LGPD	5
32	Consultar Prontuário Eletrônico	4
33	Consultar Unidades do Vapt Vupt	4
34	Receber Honorários Dativos	4
35	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	4
36	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	3
37	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	3
38	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	3

### Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
39	Emitir Guia de Trânsito Animal	3
40	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	3
41	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	3
42	Solicitar cálculo junto ao PROCON	3
43	Consultar Declaração de Imposto de Renda	2
44	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	2
45	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	2
46	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	2
47	Solicitar Fatura Digital de Água	2
48	Solicitar Fiscalização pelo PROCON	2
49	Tirar dúvidas junto ao PROCON	2
50	Validar Contracheque	2
51	Abrir Ciclos de Eventos Pecuários	1
52	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
53	Alterar Senha do Recadastramento Anual	1
54	Baixar CRLV Eletrônico	1
55	Consultar Frequência	1
56	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
57	Consultar Período Aquisitivo de Férias	1
58	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	1
59	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
60	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
61	Emitir Certidão de Localização de Bens Imóveis Versão Simplificada (LDA)	1
62	Emitir Certidão Negativa de Débito de água e/ou esgoto	1
63	Obter Acesso à informação	1
64	Obter Licenciamento Anual de Veículo	1
65	Registrar Denúncia	1
66	Solicitar Abertura de Empresa	1
67	Solicitar Certidão de Inteiro Teor - JUCEG (Cópia de Documentos)	1
68	Solicitar Certidão Negativa de Débitos - AGR	1
69	Solicitar Declaração de Informações Cadastrais de Propriedades Rurais e Semoventes	1
70	Solicitar Passaporte Equestre	1
71	Solicitar Protocolos e Serviços	1
72	Solicitar Segunda Via da CNH	1
<b>Total</b>		<b>10.830</b>

### Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	712.272
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	554.214
3	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	149.860
<b>Total</b>		<b>1.416.346</b>

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

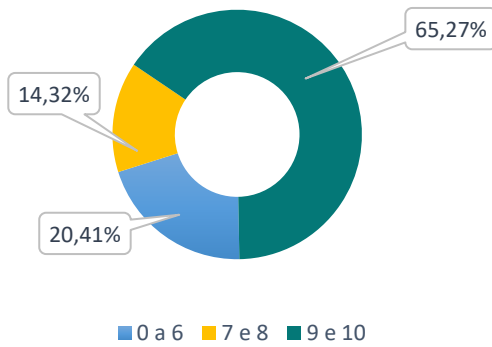
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

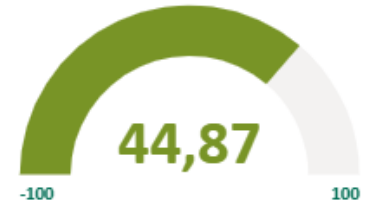
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

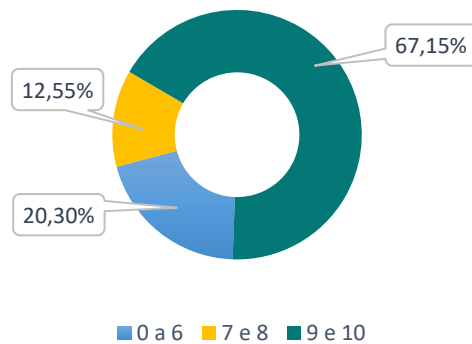
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



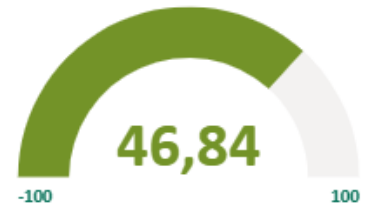
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



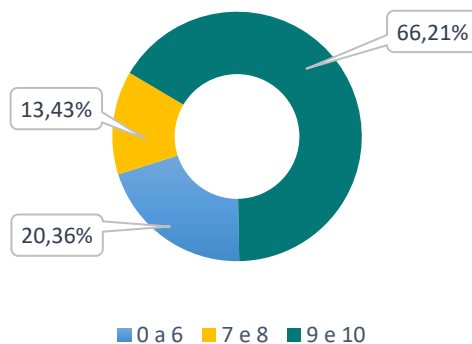
### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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)

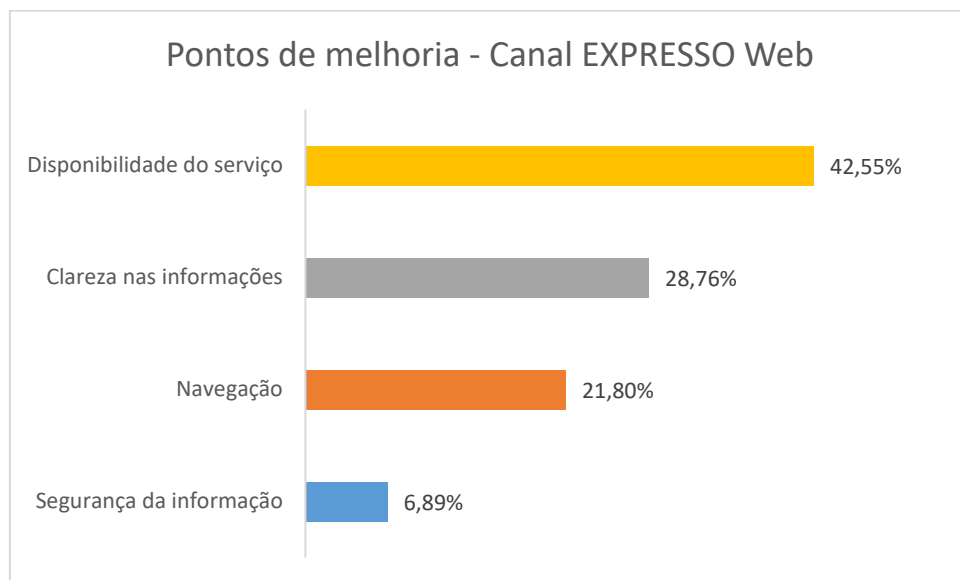


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

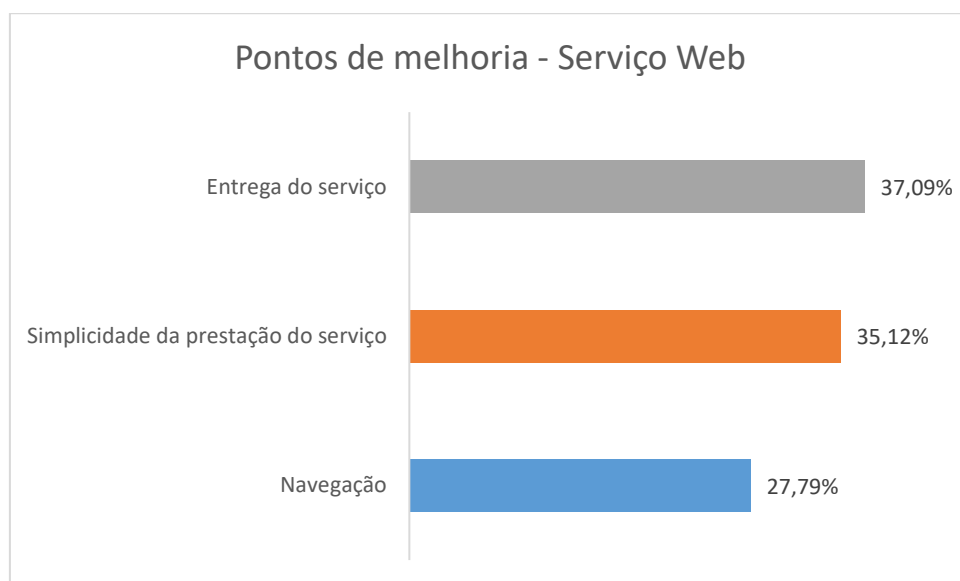
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 2.210 avaliações



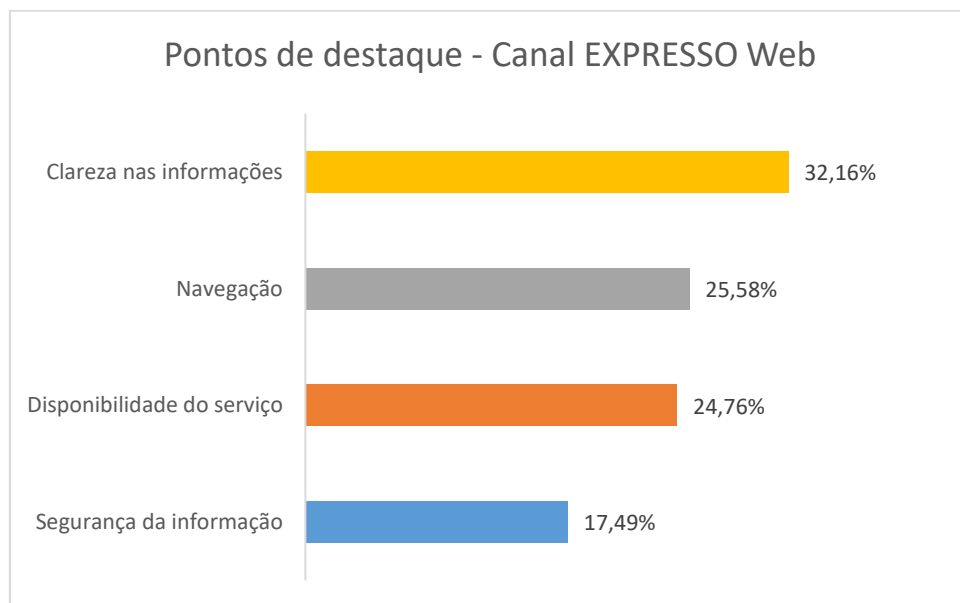
### 2 – Serviço prestado Web – 2.199 avaliações



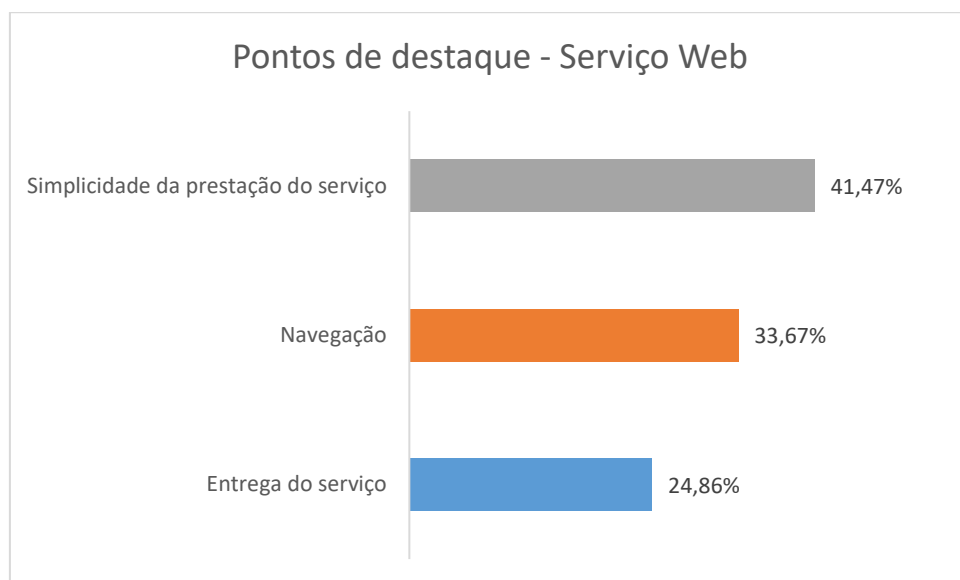
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 7.069 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 7.272 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/02/2026 a 28/02/2026**.

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

Número de serviços realizados: **30.039**

Número de avaliações recebidas: **125**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,42%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	93
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	25
3	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	2
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	2
5	Serviço sem nome*	2
6	Consultar Contracheque	1
Total		125

\* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais atendidos - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	11.699
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	7.241
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	2.298
Total		21.238

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

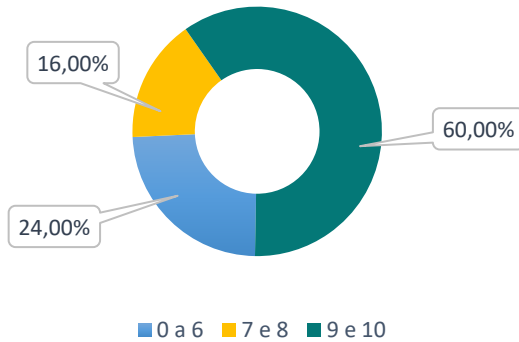
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

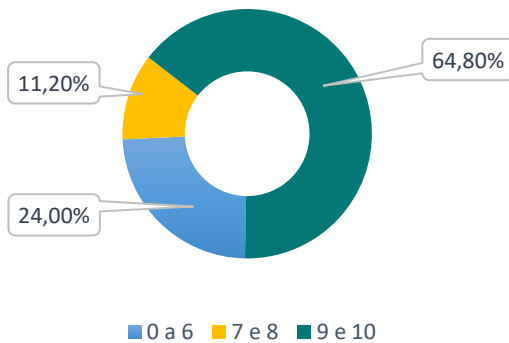
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



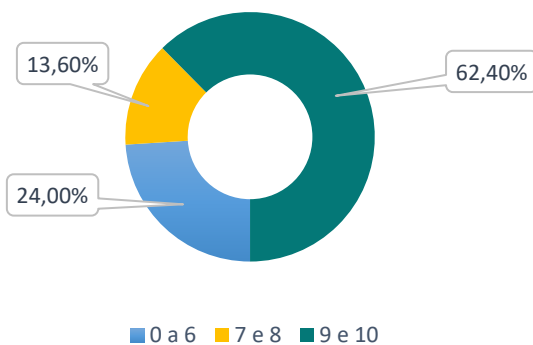
### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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



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



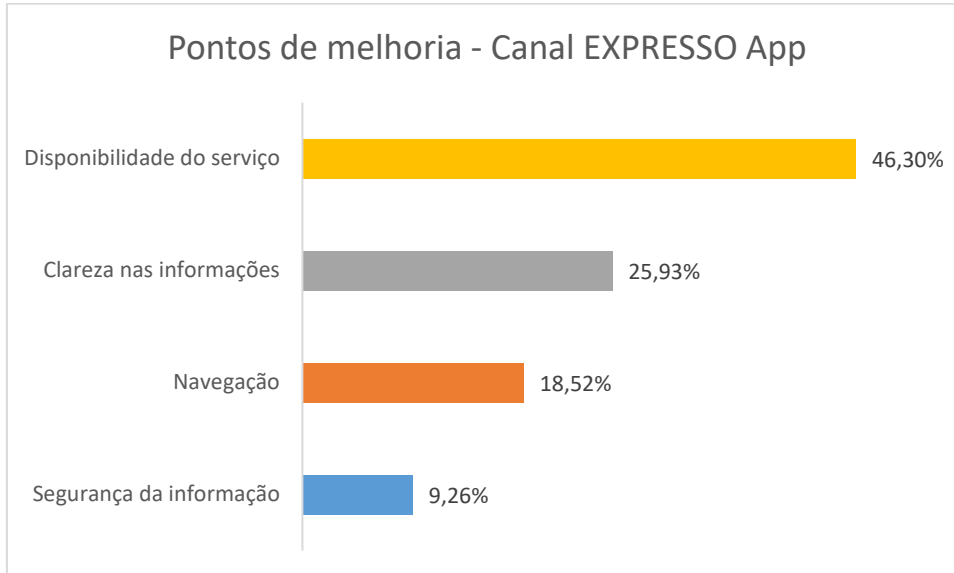
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



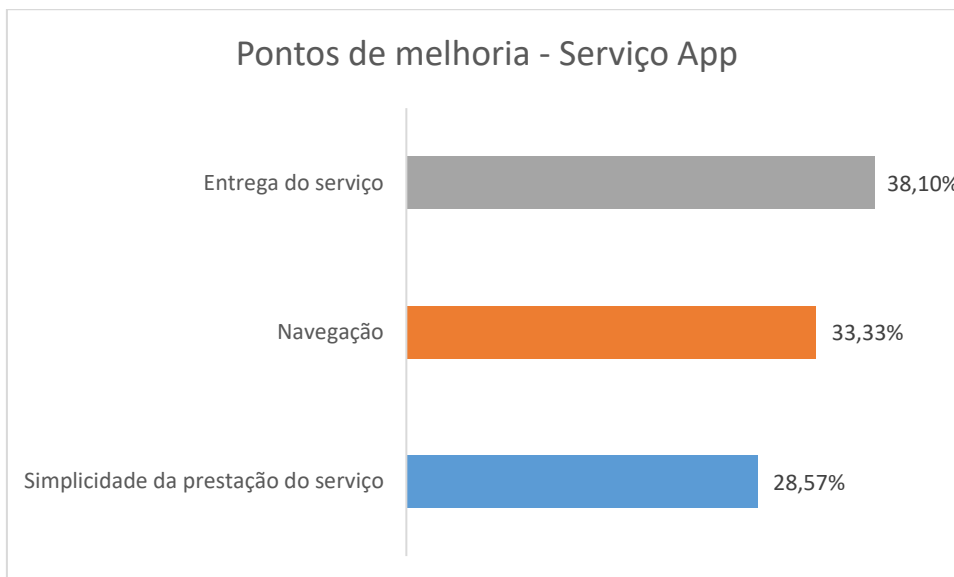
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 30 avaliações



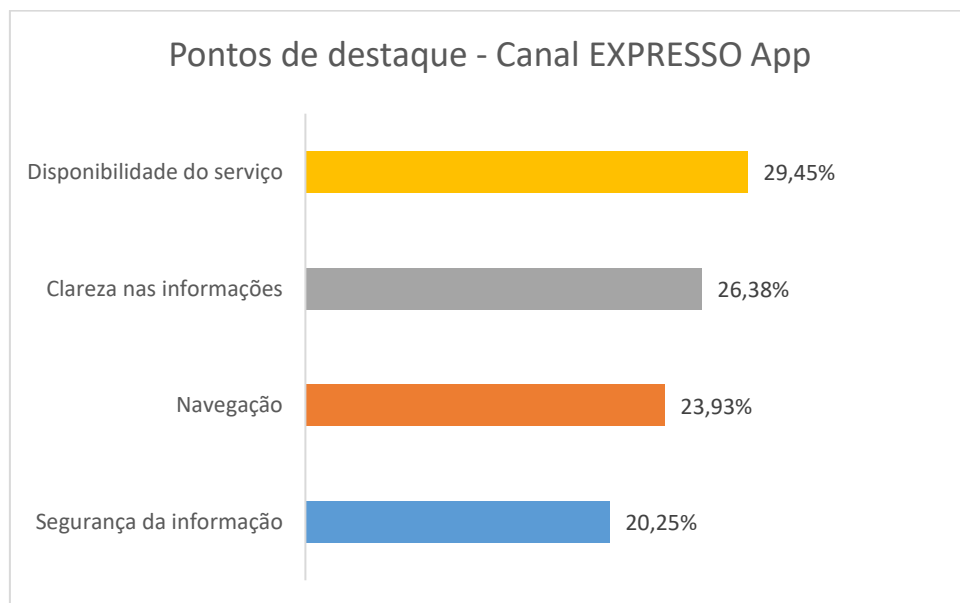
### 2 – Serviço prestado via App – 30 avaliações



## 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 – 75 avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 81 avaliações

