



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

Janeiro/2026

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	10
Pontos de destaque	10
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	11
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	11
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	13
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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	18
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: **01/01/2026 a 31/01/2026.**

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	Buriti Alegre	2.494	11	0,44%	100,00	100,00
2	Ipameri	3.398	85	2,50%	100,00	100,00
3	Paraúna	2.279	12	0,53%	100,00	100,00
4	Rialma	2.460	17	0,69%	100,00	93,33
5	São Miguel do Araguaia	2.505	84	3,35%	100,00	100,00
6	Itauçu	4.205	114	2,71%	99,12	98,23
7	Ceres	5.692	665	11,68%	99,10	99,70
8	Itapuranga - Júnior Bento	8.485	206	2,43%	99,03	97,57
9	Alvorada do Norte	2.441	282	11,55%	98,94	100,00
10	Goiatuba	4.435	116	2,62%	98,28	99,12
11	Inhumas	5.644	112	1,98%	98,21	98,08
12	Pires do Rio	4.378	1.534	35,04%	97,72	98,69
13	Santa Helena de Goiás	5.332	111	2,08%	97,30	99,08
14	Vapt Vupt Padrão Procon	5.290	71	1,34%	97,18	95,52
15	Cidade de Goiás	5.857	69	1,18%	97,10	98,51
16	Cristalina	6.763	274	4,05%	97,08	98,88
17	Pirenópolis	5.201	52	1,00%	96,15	100,00
18	Rubiataba	4.725	359	7,60%	96,10	98,27
19	Minaçu	7.539	152	2,02%	96,05	98,01
20	Vapt Vupt Mara Rosa	2.196	74	3,37%	95,95	97,22
21	Morrinhos	6.487	597	9,20%	95,81	96,45
22	Itaberaí	6.462	89	1,38%	95,51	96,55
23	Rio Verde	18.568	698	3,76%	94,84	96,18
24	Hidrolândia	6.305	162	2,57%	94,44	96,10
25	Padre Bernardo	3.101	18	0,58%	94,44	94,12
26	Goianira	9.523	172	1,81%	94,19	97,39
27	Senador Canedo	12.413	102	0,82%	94,12	98,00
28	Quirinópolis	5.704	489	8,57%	93,46	95,78
29	Jussara	5.946	44	0,74%	93,18	90,70
30	Itapaci	3.188	421	13,21%	93,11	99,03
31	Bom Jesus de Goiás	4.715	112	2,38%	91,96	98,08
32	Bela Vista de Goiás	4.593	24	0,52%	91,67	100,00
33	Portal Shopping	7.491	463	6,18%	90,06	95,69
34	Crixás	3.743	10	0,27%	90,00	88,89
35	Shopping Bougainville	24.359	446	1,83%	89,69	93,38
36	Passeio das Águas	8.724	608	6,97%	89,64	92,84
37	Jataí	8.955	74	0,83%	89,19	91,43
38	Anápolis	19.463	302	1,55%	88,74	93,53
39	Santo Antônio do Descoberto	4.971	280	5,63%	88,57	93,08
40	Luziânia	9.878	177	1,79%	88,14	87,88

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	Mangalô	11.061	150	1,36%	88,00	91,97
42	Alexânia	2.306	33	1,43%	87,88	92,86
43	Jaraguá	9.877	82	0,83%	87,80	92,21
44	Nerópolis	3.855	70	1,82%	87,14	89,39
45	São Luís de Montes Belos	9.444	30	0,32%	86,67	85,71
46	Iporá	7.539	158	2,10%	86,08	90,79
47	Planaltina	6.614	46	0,70%	84,78	92,31
48	Goianésia	7.492	45	0,60%	84,44	95,00
49	Praça da Bíblia	12.361	621	5,02%	83,90	88,23
50	Admar Otto (Buriti Shopping)	21.458	527	2,46%	83,87	90,36
51	Trindade	10.158	134	1,32%	83,58	91,94
52	Anicuns	4.971	18	0,36%	83,33	88,24
53	Vapt Vupt Padrão Detran	23.206	570	2,46%	82,81	88,04
54	Praça Cívica (Central do Servidor)	13.223	364	2,75%	82,69	90,99
55	Trindade - Maysa	7.917	91	1,15%	81,32	93,67
56	Formosa	9.380	85	0,91%	80,00	83,95
57	Jardim Ingá	6.298	118	1,87%	79,66	87,37
58	Mineiros	5.805	42	0,72%	78,57	93,75
59	Garavelo	18.483	45	0,24%	75,56	84,62
60	Águas Lindas de Goiás	14.676	120	0,82%	73,33	80,61
61	Porangatu	9.393	74	0,79%	72,97	80,88
62	Araguaia Shopping	10.943	134	1,22%	72,39	80,49
63	Mozarlândia	1.892	36	1,90%	72,22	81,25
64	Campos Belos	5.842	14	0,24%	71,43	100,00
65	Shopping Cidade Jardim*	12.799	268	2,09%	67,91	69,64
66	Campinas	14.232	313	2,20%	66,77	81,34
67	Anápolis Sul	19.103	151	0,79%	64,90	81,25
68	Valparaíso de Goiás	11.418	201	1,76%	64,68	69,44
69	Aparecida Shopping	10.730	160	1,49%	63,13	72,79
70	Piracanjuba	3.448	5	0,15%	60,00	100,00
71	Catalão	7.331	34	0,46%	58,82	58,06
72	Caldas Novas	4.416	49	1,11%	57,14	71,11
73	Novo Gama	8.151	51	0,63%	56,86	71,74
74	Itumbiara	10.531	154	1,46%	53,25	63,57
75	Palmeiras de Goiás	4.385	4	0,09%	50,00	50,00
76	Shopping Cerrado	6.586	50	0,76%	46,00	65,85
77	Posse	5.081	7	0,14%	42,86	66,67
Total Geral		618.313	14.742	2,38%	88,62	92,73

* A unidade retomou os atendimentos em 06/01/2026.

	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: **14.742**

Número de avaliações sobre os serviços: **13.947**

Referência: **01 a 31/01/2026**

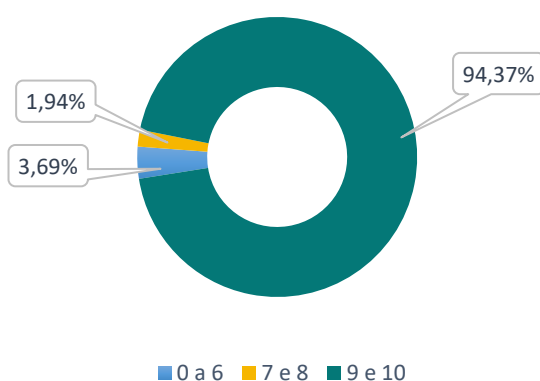
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

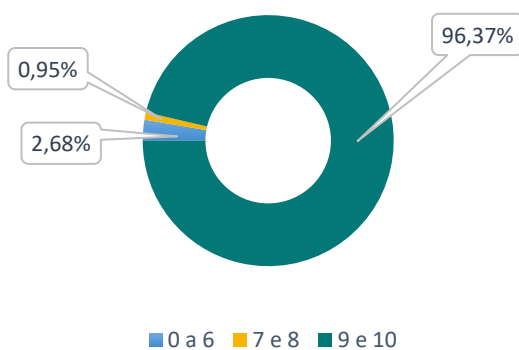
1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente



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



2 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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

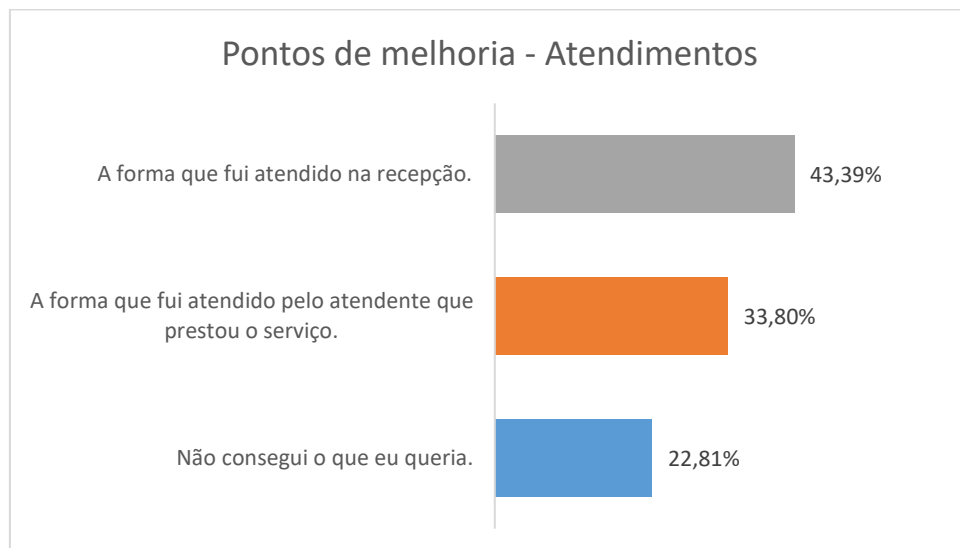


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

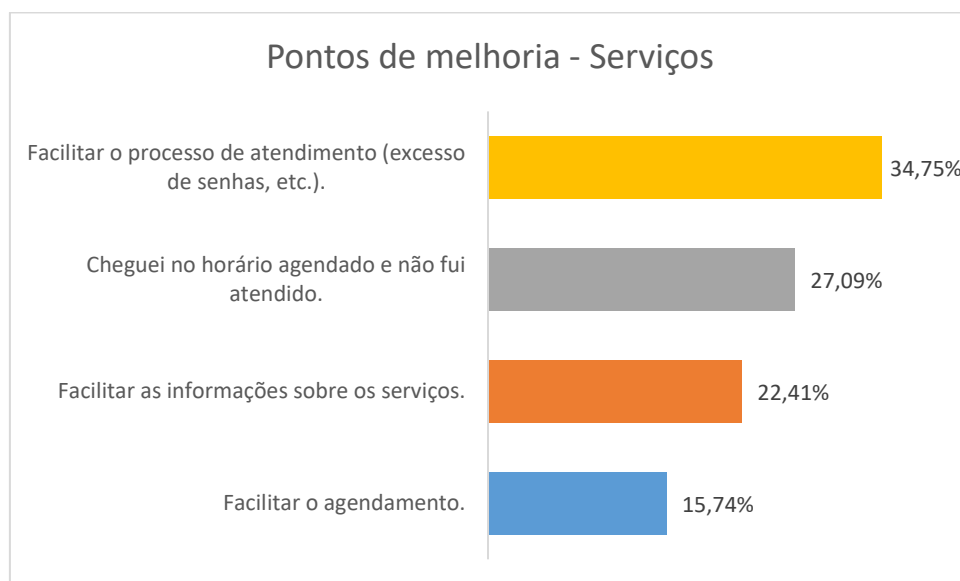
PONTOS DE MELHORIA

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 – 667 avaliações



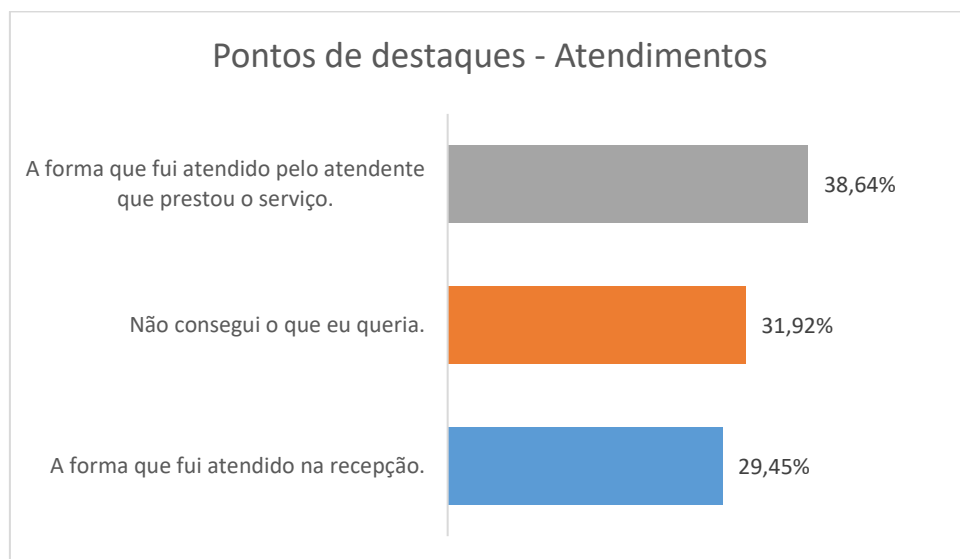
2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 422 avaliações



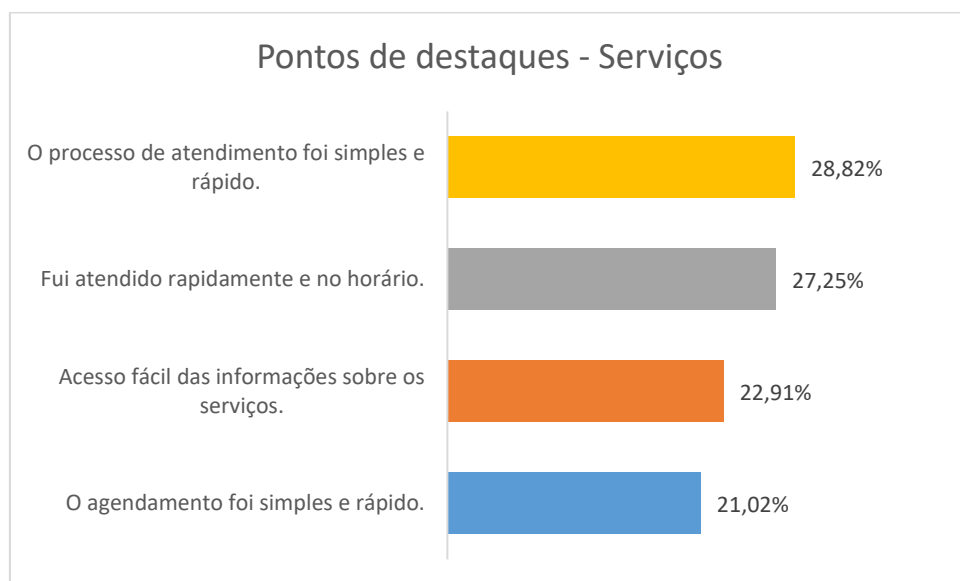
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 13.731 avaliações



2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 13.355 avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/01/2026 a 31/01/2026.**

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 Geral (NPS)
1	Nova América	154	30	19,48%	100,00	100,00
2	Varjão	136	29	21,32%	100,00	100,00
3	Montividiu	124	4	3,23%	100,00	100,00
4	Santa Isabel	57	56	98,25%	100,00	100,00
5	Abadiânia	42	3	7,14%	100,00	100,00
6	Rio Quente	203	-	-	-	-
7	Cristianópolis	114	-	-	-	-
8	Goianápolis	80	-	-	-	-
9	Indiara	74	-	-	-	-
10	Palminópolis	44	-	-	-	-
11	Mundo Novo	37	-	-	-	-
12	Adelândia	18	-	-	-	-
13	Carmo do Rio Verde	9	-	-	-	-
14	Caçu	4	-	-	-	-
15	Bonópolis	-	-	-	-	-
16	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
Total Geral		1.096	122	11,13%	100,00	100,00

	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: **122**

Número de avaliações sobre os serviços: **75**

Referência: **01 a 31/01/2026**

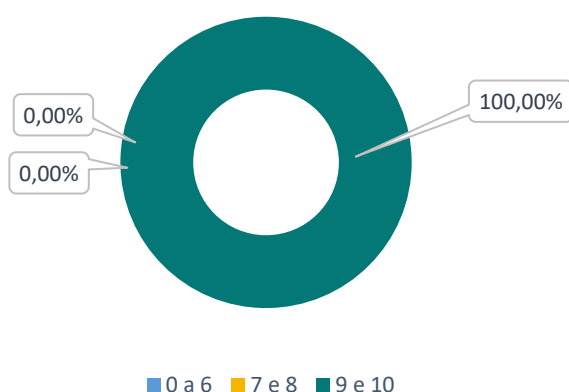
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

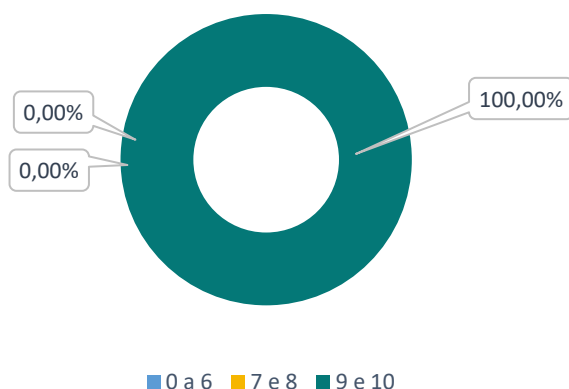
1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente



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° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

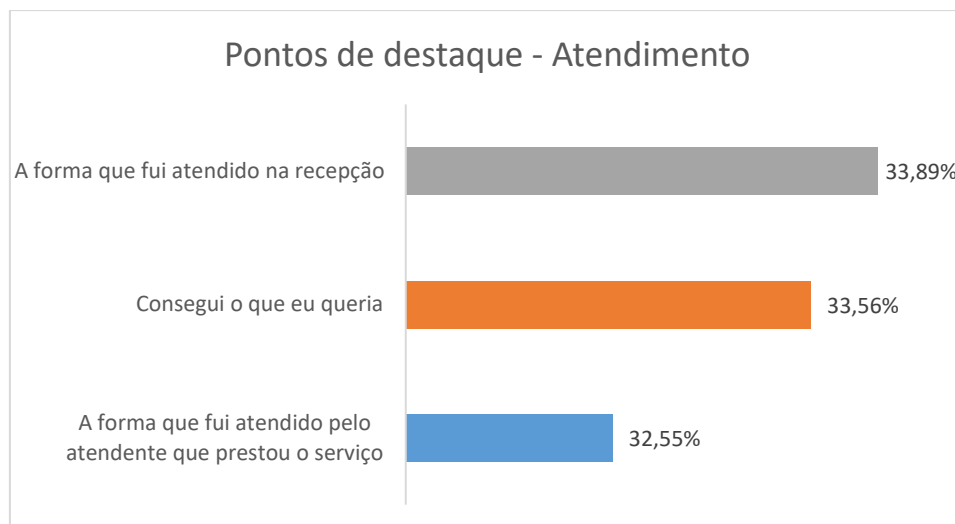
PONTOS DE MELHORIA

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

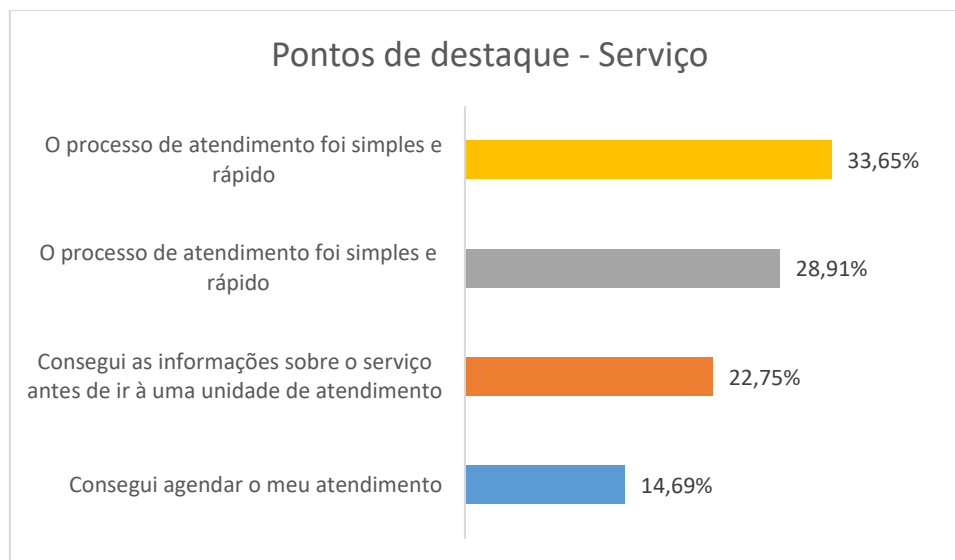
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 122 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 75 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/01/2026 a 31/01/2026**.

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

Número de avaliações recebidas: **37**

Número de acesso ao Portal Web: **3.213.729**

% de avaliações/número de acessos: **0,001%**

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

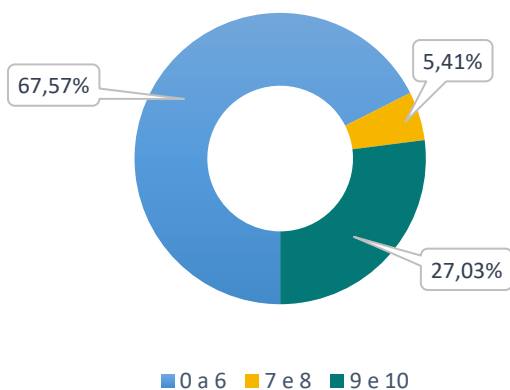
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

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)

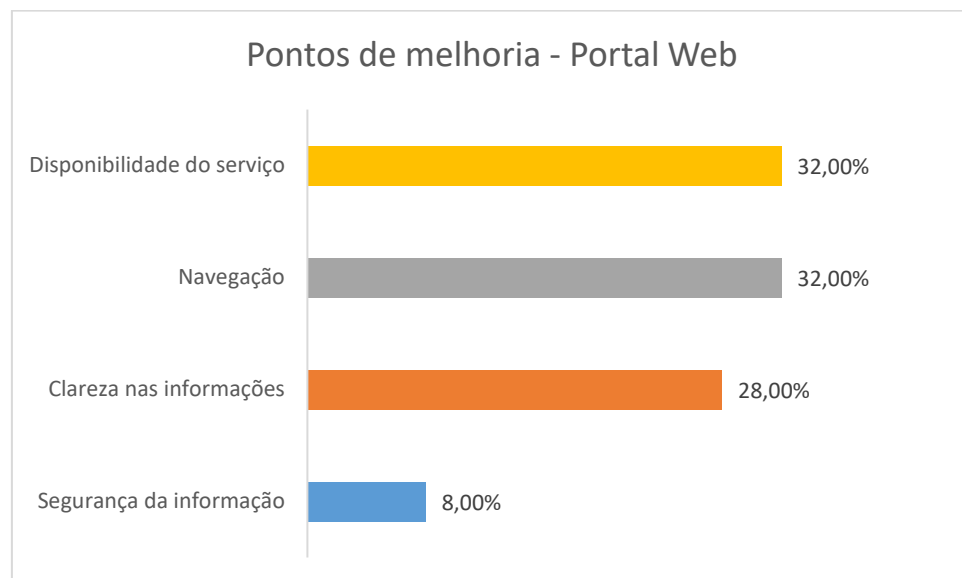


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

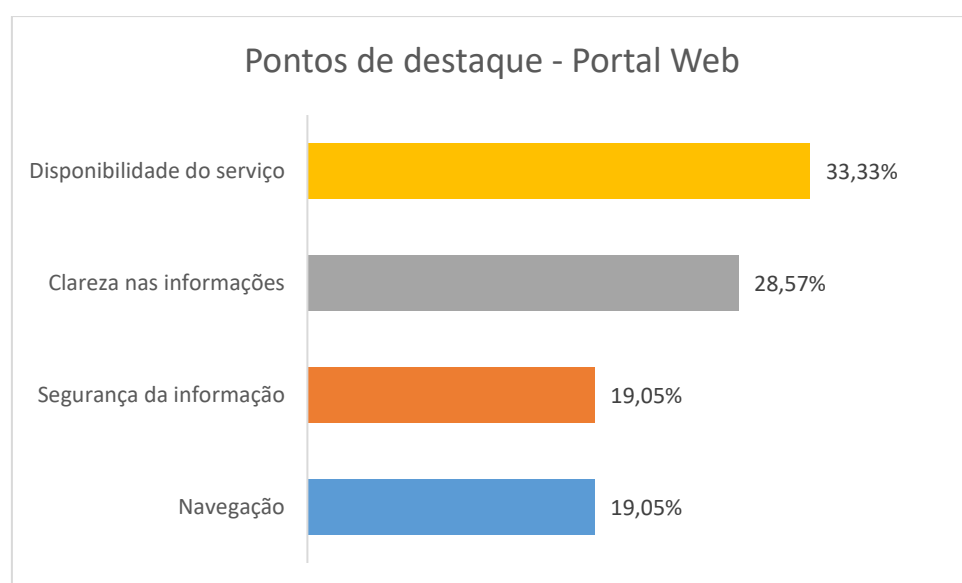
Pontos de melhoria - Portal Web – 25 avaliações



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 – 10 avaliações



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

Período registrado: **01/01/2026 a 31/01/2026.**

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

Número de avaliações recebidas: **13.055**

Número de serviços realizados no Portal Web: **3.365.450**

% 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	11.122
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	540
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	333
4	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	196
5	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	83
6	Registrar Reclamação Digital junto ao PROCON	63
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	59
8	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	57
9	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	50
10	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	47
11	Consultar Dados da CNH	44
12	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	44
13	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	39
14	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	35
15	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	27
16	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	26
17	Solicitar Declaração de Matrícula	23
18	Receber Honorários Dativos	20
19	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	19
20	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	15
21	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	15
22	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	15
23	Validar Antecedente Criminal	15
24	Consultar Débitos Tributários por CPF	12
25	Obter Licença de Pesca	12
26	Registrar Reclamação Online no PROCON	12
27	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	11
28	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	10
29	Consultar RENACH	10
30	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	8
31	Solicitar Baixa do Gravame	8
32	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	7
33	Consultar Processo Detran (Protocolo)	6
34	Consultar Unidades do Vapt Vupt	6
35	Consultar Contracheque	5
36	Solicitar Fatura Digital de Água	5
37	Solicitar Fiscalização pelo PROCON	5

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	4
39	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	4
40	Solicitar Tratamento de Dados Pessoais - LGPD	4
41	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	3
42	Indicar real condutor (transferir pontuação)	3
43	Solicitar Segunda Via da CNH	3
44	Validar Contracheque	3
45	Consultar Desempenho Acadêmico	2
46	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	2
47	Consultar Prontuário Eletrônico	2
48	Solicitar cálculo junto ao PROCON	2
49	Solicitar Protocolos e Serviços	2
50	Agendar Reteste de Exame de Legislação de Trânsito	1
51	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
52	Alterar Padrão de Acomodação	1
53	Cadastrar e Alterar Comunidade Terapêutica e seus Acolhidos	1
54	Consultar Comprovante Anual de Rendimentos para Imposto de Renda	1
55	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	1
56	Consultar Ficha Financeira Anual	1
57	Consultar Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	1
58	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	1
59	Emitir Certidão de Localização de Bens Imóveis Versão Simplificada (LDA)	1
60	Emitir Guia de Trânsito Animal	1
61	Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	1
62	Obter Declaração de Vínculo Funcional com a Administração Pública Estadual	1
63	Restituir Taxas Estaduais - DARE	1
64	Solicitar Exclusão do Ipasgo Saúde	1
65	Solicitar Passaporte Equestre	1
66	Tirar dúvidas junto ao PROCON	1
Total		13.055

Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.168.006
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	784.840
3	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	268.170
Total		2.221.016

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

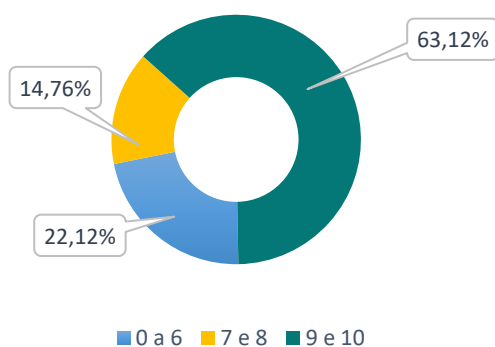
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

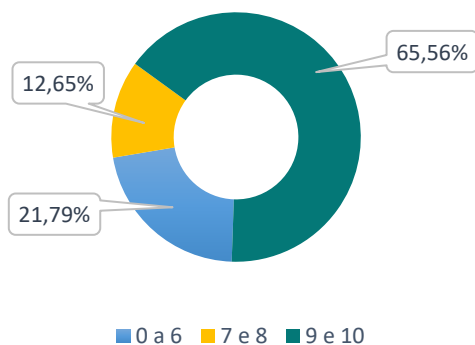
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



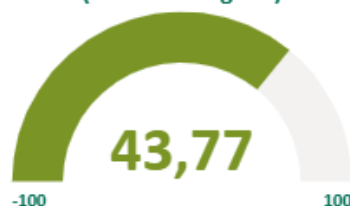
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



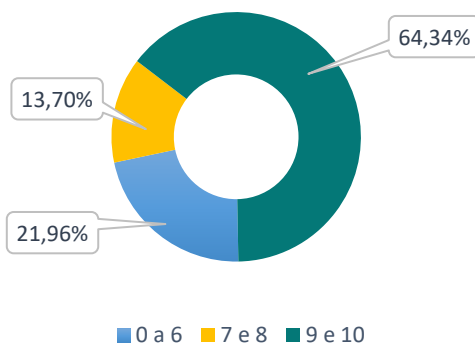
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



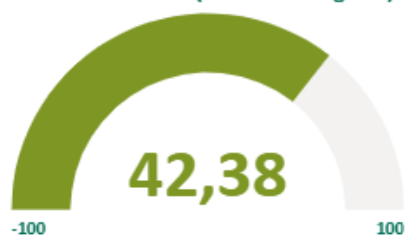
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO Web (ambiente logado)



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



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

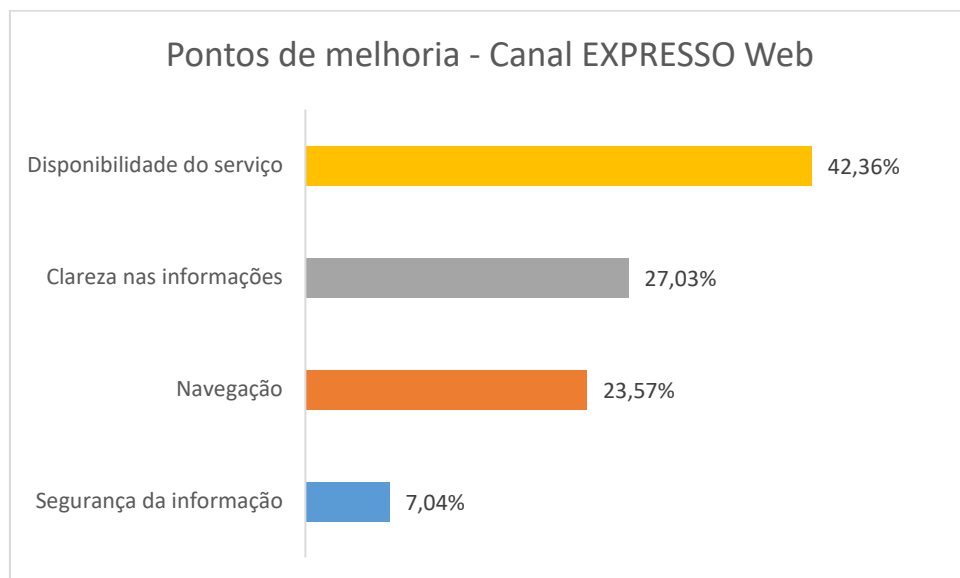


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

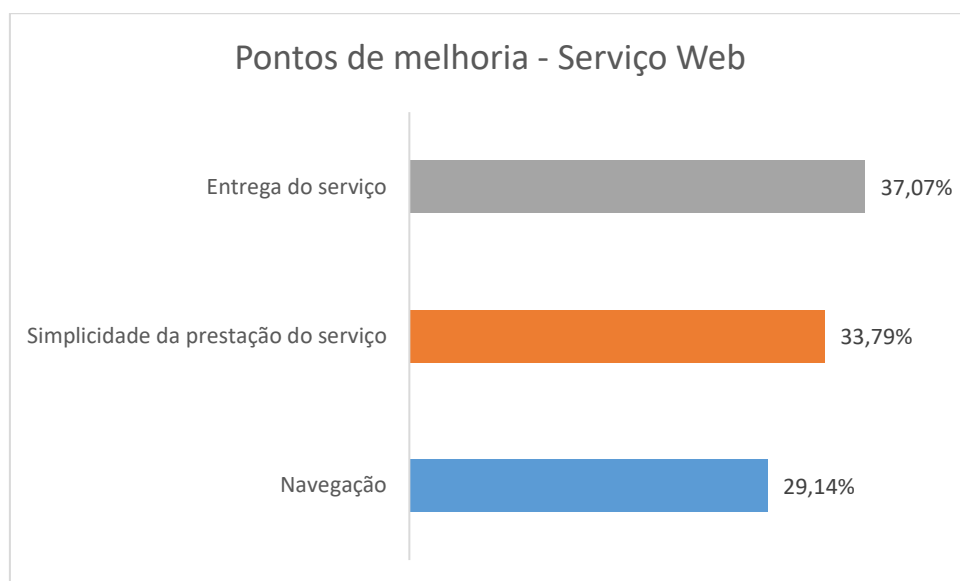
PONTOS DE MELHORIA

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 – 2.888 avaliações



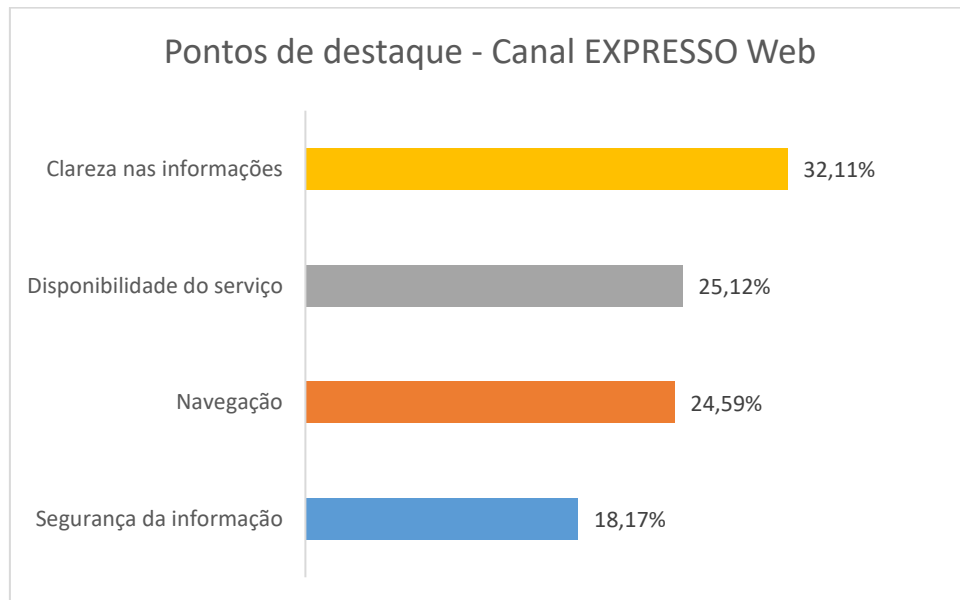
2 – Serviço prestado Web – 2.845 avaliações



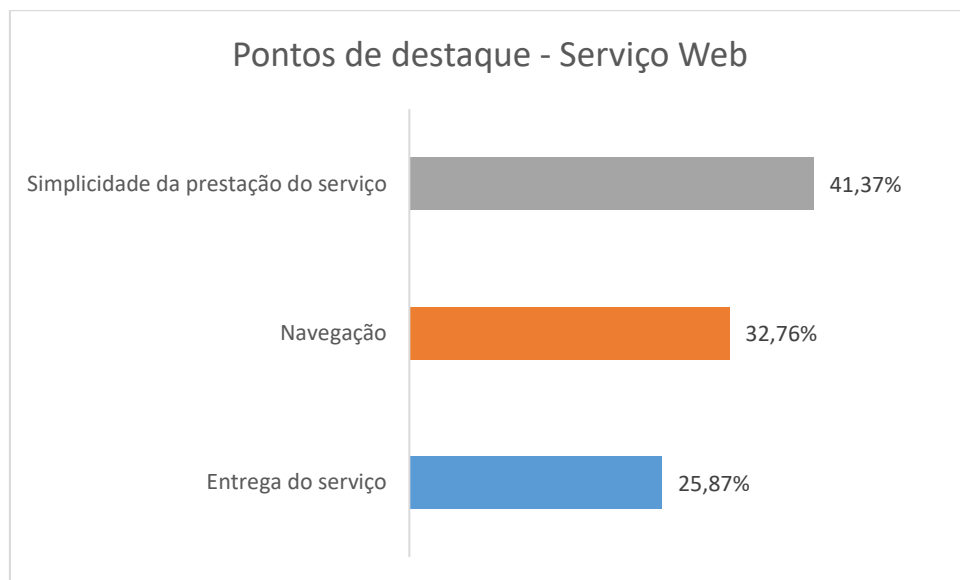
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 8.240 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 8.559 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/01/2026 a 31/01/2026.**

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

Número de serviços realizados: **45.230**

Número de avaliações recebidas: **153**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,34%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	119
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	23
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	3
4	Consultar Unidades do Vapt Vupt	2
5	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	2
6	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	1
7	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	1
8	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	1
9	Serviço sem nome*	1
Total		153

* 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	14.051
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	7.936
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	7.917
Total		29.904

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

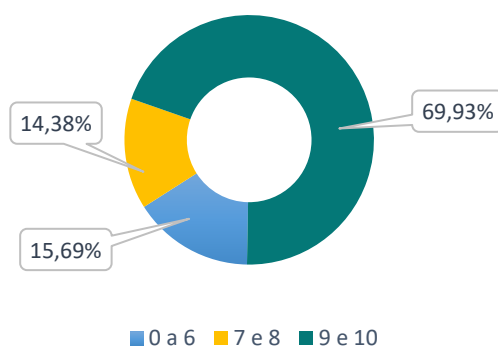
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

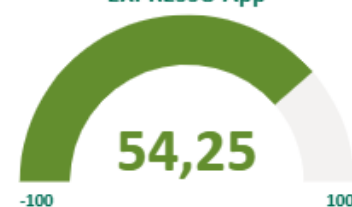
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

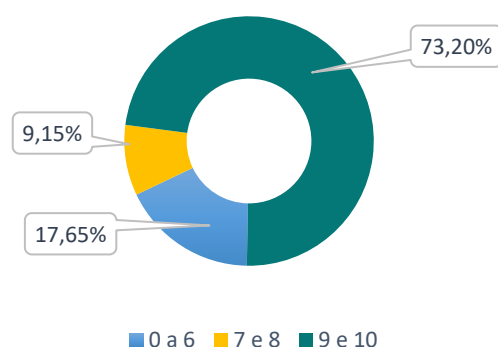
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



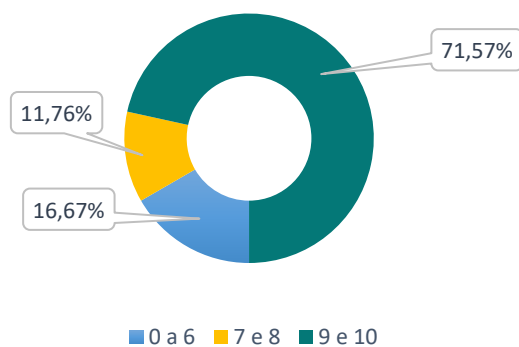
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



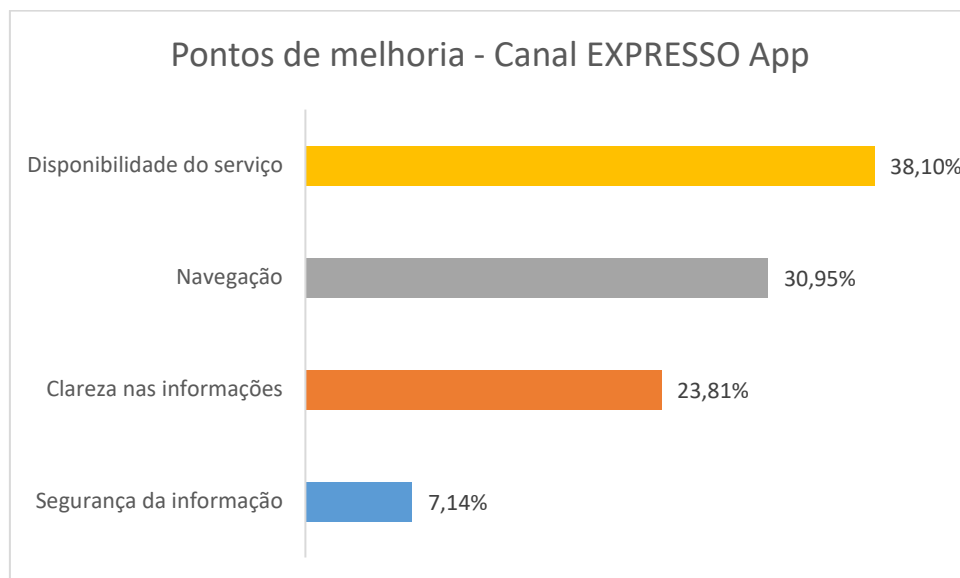
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



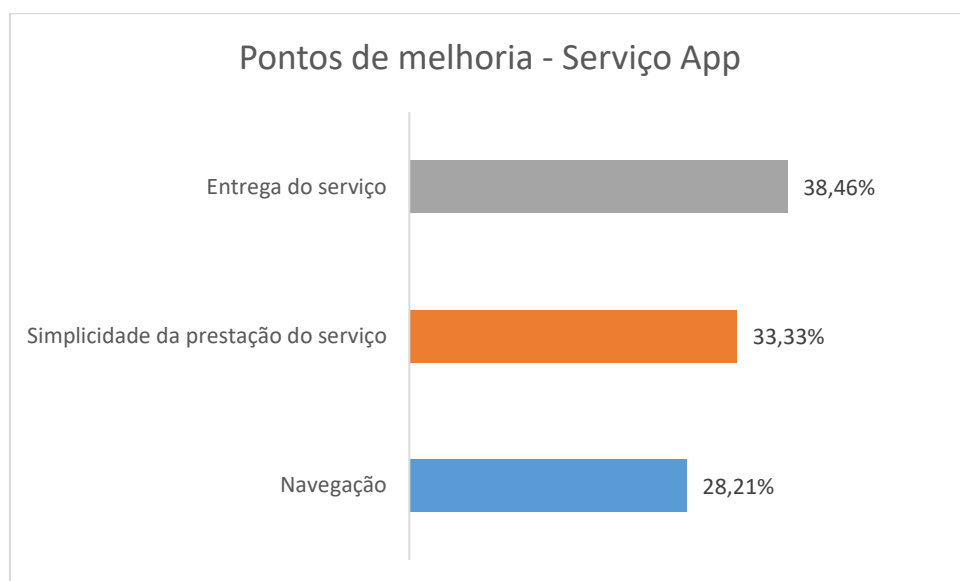
PONTOS DE MELHORIA

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 – 24 avaliações



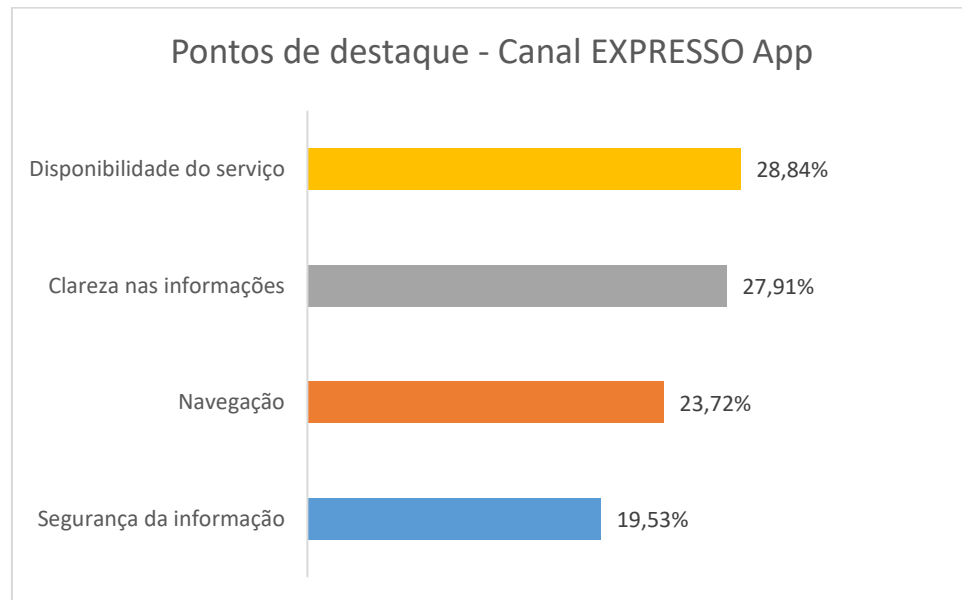
2 – Serviço prestado via App – 27 avaliações



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 – 107 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 112 avaliações

