



## Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

Março/2026

## 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 .....	10
Pontos de destaque .....	10
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	11
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> .....	13
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado .....	13
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 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: **01/03/2026 a 31/03/2026.**

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	Alvorada do Norte	2.645	210	7,94%	100,00	100,00
2	Anicuns	3.980	23	0,58%	100,00	95,65
3	Bela Vista de Goiás	4.445	7	0,16%	100,00	100,00
4	Buriti Alegre	2.156	2	0,09%	100,00	100,00
5	Caldas Novas	3.497	24	0,69%	100,00	95,83
6	Cidade de Goiás	4.455	15	0,34%	100,00	100,00
7	Goiatuba	4.485	144	3,21%	100,00	100,00
8	Itapuranga - Júnior Bento	8.561	25	0,29%	100,00	100,00
9	Jussara	6.004	37	0,62%	100,00	100,00
10	Minaçu	7.823	8	0,10%	100,00	87,50
11	Padre Bernardo	3.047	14	0,46%	100,00	92,31
12	Palmeiras de Goiás	4.658	24	0,52%	100,00	100,00
13	Paraúna	2.387	7	0,29%	100,00	100,00
14	Pirenópolis	5.276	21	0,40%	100,00	100,00
15	Rialma	2.219	36	1,62%	100,00	96,97
16	São Luís de Montes Belos	8.595	13	0,15%	100,00	100,00
17	São Miguel do Araguaia	3.632	171	4,71%	100,00	99,40
18	Vapt Vupt Mara Rosa	1.960	21	1,07%	100,00	100,00
19	Pires do Rio	5.259	1.953	37,14%	99,64	99,79
20	Iporá	7.346	1.112	15,14%	99,28	99,10
21	Morrinhos	6.891	1.035	15,02%	99,13	99,61
22	Itapaci	2.655	169	6,37%	98,82	98,21
23	Ceres	5.814	863	14,84%	98,38	99,53
24	Rio Verde	19.512	1.138	5,83%	97,36	98,31
25	Rubiataba	5.114	195	3,81%	96,41	96,30
26	Itauçu	3.846	177	4,60%	96,05	98,28
27	Porangatu	9.338	174	1,86%	95,98	97,63
28	Cristalina	6.013	149	2,48%	95,97	95,07
29	Mineiros	5.287	217	4,10%	95,85	99,04
30	Campos Belos	5.334	45	0,84%	95,56	97,50
31	Ipameri	3.298	146	4,43%	94,52	100,00
32	Posse	5.114	106	2,07%	94,34	93,27
33	Santa Helena de Goiás	5.224	113	2,16%	93,81	99,07
34	Inhumas	5.849	112	1,91%	93,75	93,27
35	Itaberaí	6.378	32	0,50%	93,75	100,00
36	Catalão	6.395	92	1,44%	93,48	94,38
37	Hidrolândia	6.884	178	2,59%	92,70	95,29
38	Goianira	10.039	79	0,79%	92,41	100,00
39	Garavelo	19.407	667	3,44%	92,35	95,85
40	Admar Otto (Buriti Shopping)	23.090	932	4,04%	92,17	94,51
41	Jaraguá	11.843	104	0,88%	91,35	97,94

## 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	Vapt Vupt Padrão Procon	5.239	67	1,28%	91,04	91,94
43	Santo Antônio do Descoberto	5.135	289	5,63%	91,00	93,28
44	Anápolis	22.445	153	0,68%	90,20	96,43
45	Goianésia	7.978	121	1,52%	90,08	92,04
46	Planaltina	7.140	109	1,53%	89,91	93,00
47	Águas Lindas de Goiás	14.932	444	2,97%	89,64	93,41
48	Jataí	9.637	269	2,79%	88,10	91,67
49	Mozarlândia	2.631	41	1,56%	87,80	94,87
50	Formosa	9.357	57	0,61%	87,72	95,92
51	Shopping Cidade Jardim	16.482	563	3,42%	87,21	91,68
52	Nerópolis	4.345	54	1,24%	87,04	88,89
53	Shopping Bougainville	25.199	389	1,54%	86,63	93,66
54	Bom Jesus de Goiás	3.932	322	8,19%	86,34	91,59
55	Piracanjuba	2.749	211	7,68%	84,83	88,94
56	Praça Cívica (Central do Servidor)	14.854	215	1,45%	84,19	89,60
57	Trindade	10.636	187	1,76%	83,96	88,89
58	Passeio das Águas	8.993	450	5,00%	83,56	89,46
59	Luziânia	9.889	30	0,30%	83,33	92,00
60	Campinas	19.706	546	2,77%	83,15	89,70
61	Valparaíso de Goiás	11.877	296	2,49%	82,77	89,09
62	Praça da Bíblia	13.513	713	5,28%	82,75	88,89
63	Mangalô	10.801	246	2,28%	81,71	88,21
64	Novo Gama	8.654	164	1,90%	81,10	89,19
65	Itumbiara	10.063	274	2,72%	81,02	88,07
66	Jardim Ingá	6.779	161	2,37%	80,75	89,31
67	Portal Shopping	7.876	159	2,02%	79,87	87,94
68	Crixás	3.853	19	0,49%	78,95	88,89
69	Vapt Vupt Padrão Detran	23.671	204	0,86%	76,47	77,42
70	Senador Canedo	13.214	118	0,89%	76,27	74,14
71	Araguaia Shopping	6.499	105	1,62%	72,38	78,00
72	Shopping Cerrado	6.418	57	0,89%	71,93	84,31
73	Trindade - Maysa	7.564	99	1,31%	69,70	73,86
74	Aparecida Shopping	10.405	134	1,29%	67,16	79,31
75	Quirinópolis	4.579	67	1,46%	64,18	77,97
76	Anápolis Sul	19.365	107	0,55%	49,53	61,96
77	Alexânia	1.582	7	0,44%	14,29	60,00
<b>Total Geral</b>		<b>633.747</b>	<b>18.037</b>	<b>2,85%</b>	<b>91,43</b>	<b>94,55</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: **18.037**

Número de avaliações sobre os serviços: **17.260**

Referência: **01 a 31/03/2026**

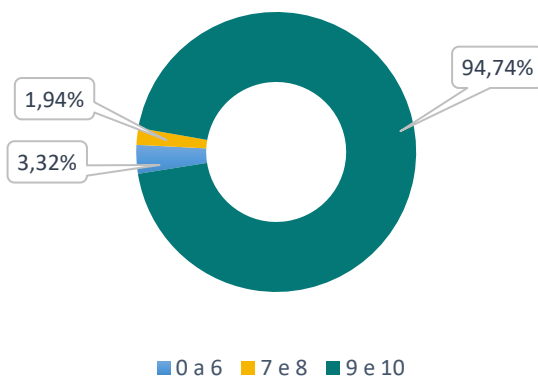
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

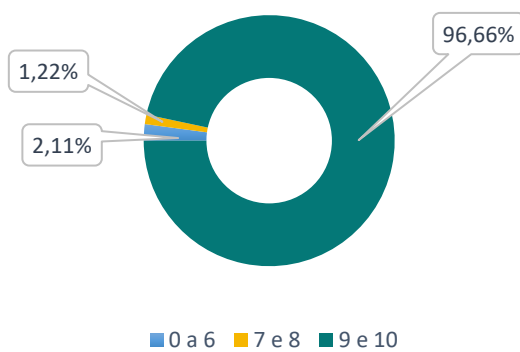
### 1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente.



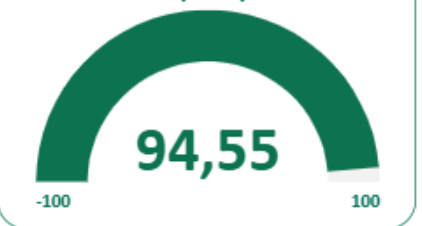
NPS - Satisfação do usuário com o atendimento - EXPRESSO Vapt Vupt



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



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

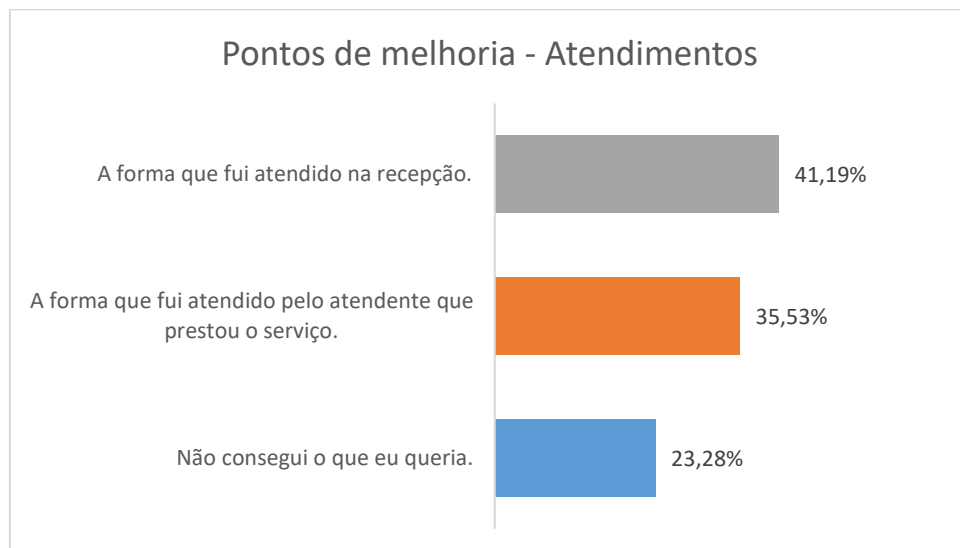


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

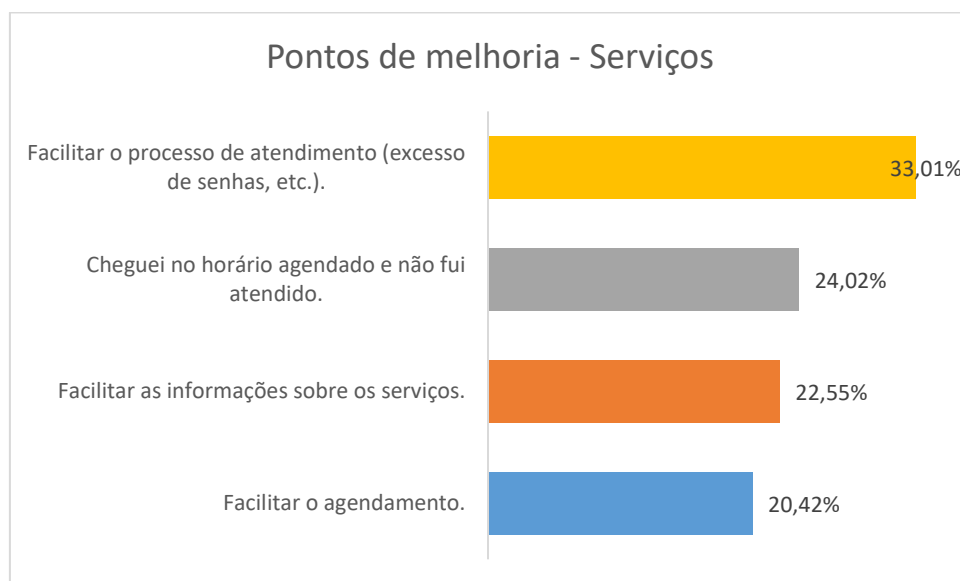
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 598 avaliações



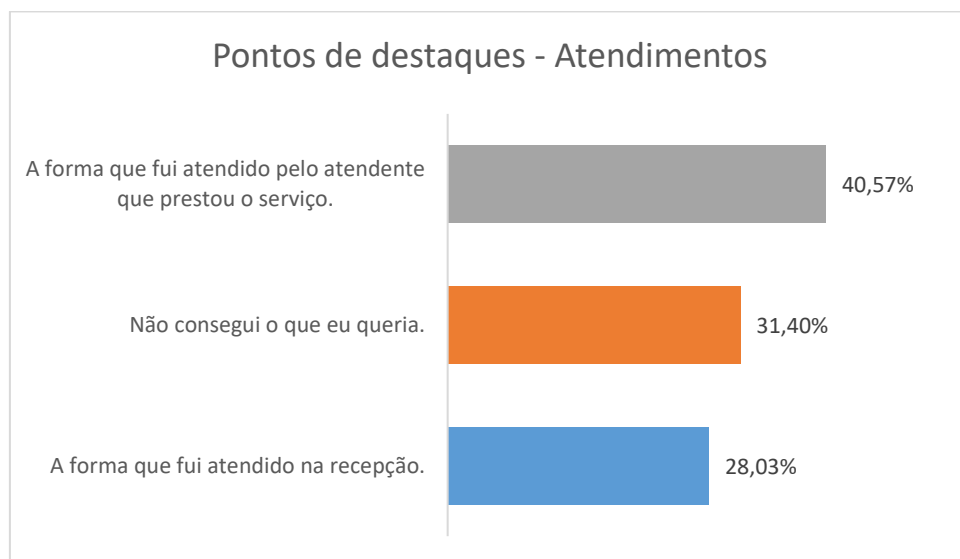
### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 365 avaliações



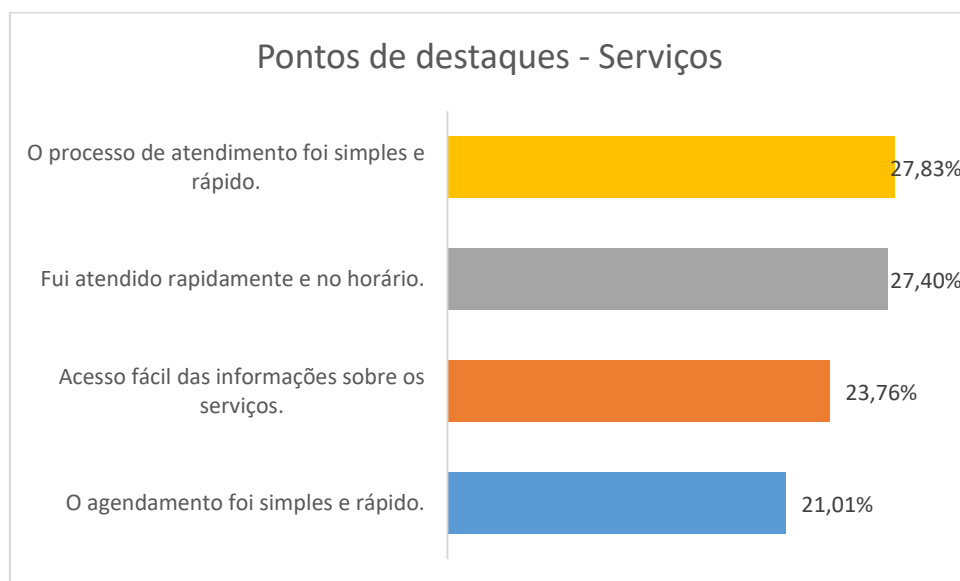
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 17.089 avaliações



### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 16.684 avaliações



## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/03/2026 a 31/03/2026.**

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	208	35	16,83%	100,00	100,00
2	Rio Quente	196	40	20,41%	100,00	100,00
3	Cristianópolis	165	1	0,61%	100,00	100,00
4	Nova Crixás	133	1	0,75%	100,00	100,00
5	Santa Isabel	44	33	75,00%	100,00	100,00
6	Montividiu	101	-	-	-	-
7	Goianópolis	84	-	-	-	-
8	Indiara	60	-	-	-	-
9	Abadiânia	52	-	-	-	-
10	Palminópolis	41	-	-	-	-
11	Adelândia	24	-	-	-	-
12	Mundo Novo	24	-	-	-	-
13	Carmo do Rio Verde	5	-	-	-	-
14	Caçu	2	-	-	-	-
15	Varjão	1	-	-	-	-
16	Bonópolis	-	-	-	-	-
17	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
18	Campos Lindos	-	-	-	-	-
19	Divinópolis	-	-	-	-	-
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Formoso	-	-	-	-	-
22	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
23	Matrinchã	-	-	-	-	-
24	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
25	Niquelândia	-	-	-	-	-
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>1.140</b>	<b>110</b>	<b>9,65%</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: **110**

Número de avaliações sobre os serviços: **109**

Referência: **01 a 31/03/2026**

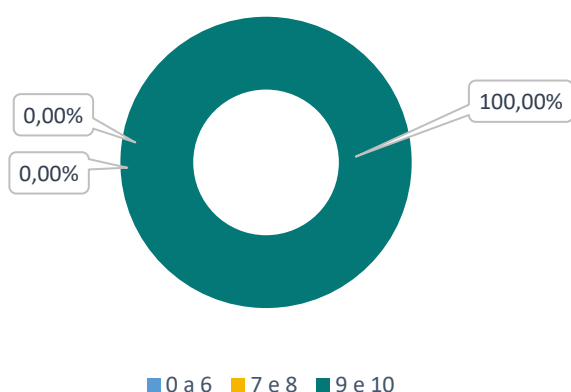
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

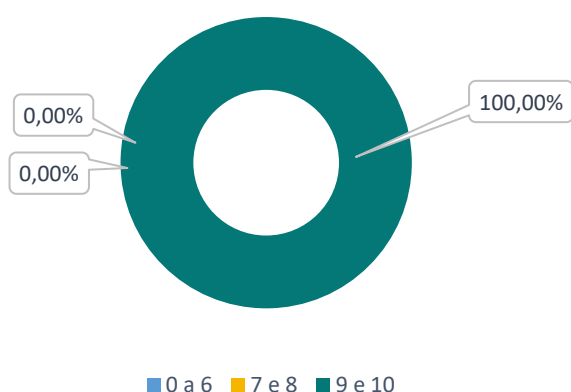
#### 1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente



#### 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).

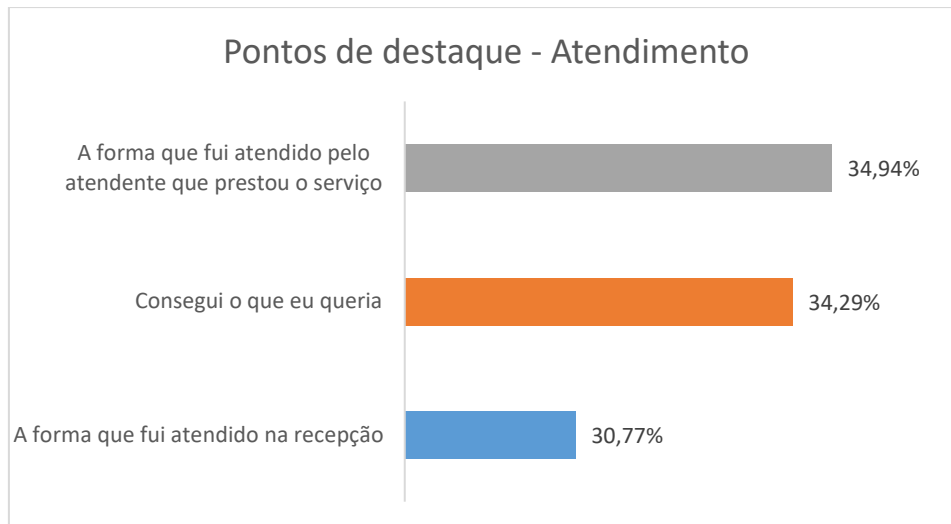
## PONTOS DE MELHORIA

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

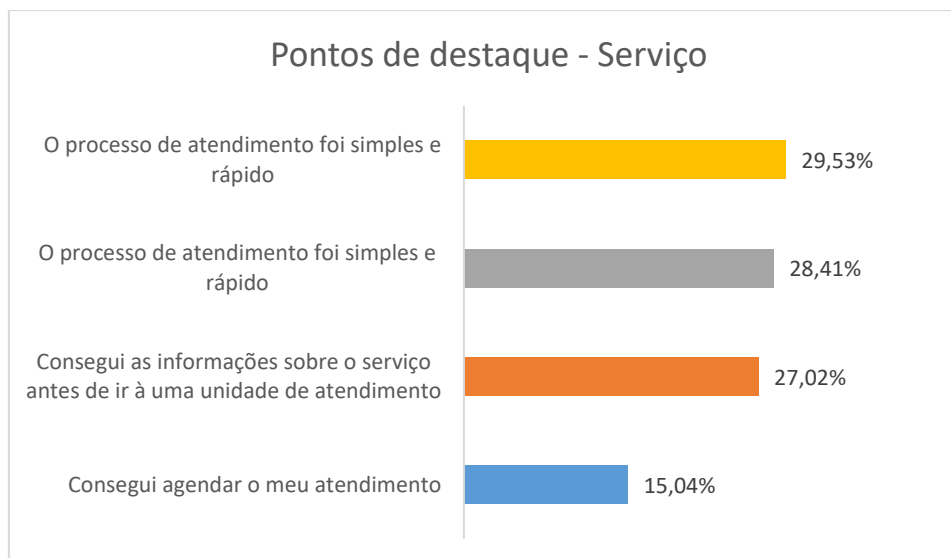
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 110 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 109 avaliações



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

Período registrado: **01/03/2026 a 31/03/2026**.

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

Número de avaliações recebidas: **103**

Número de acesso ao Portal Web: **2.844.851**

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

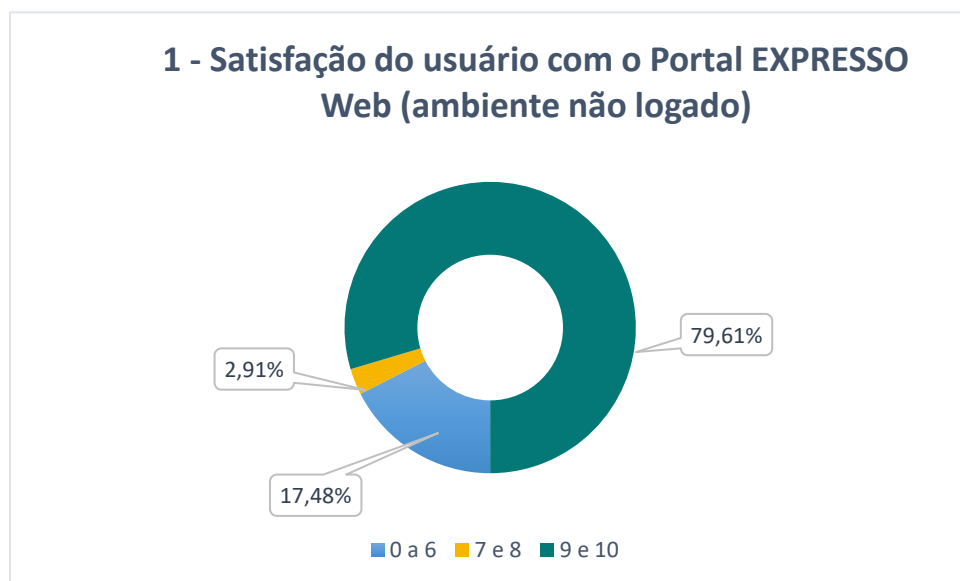
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### 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

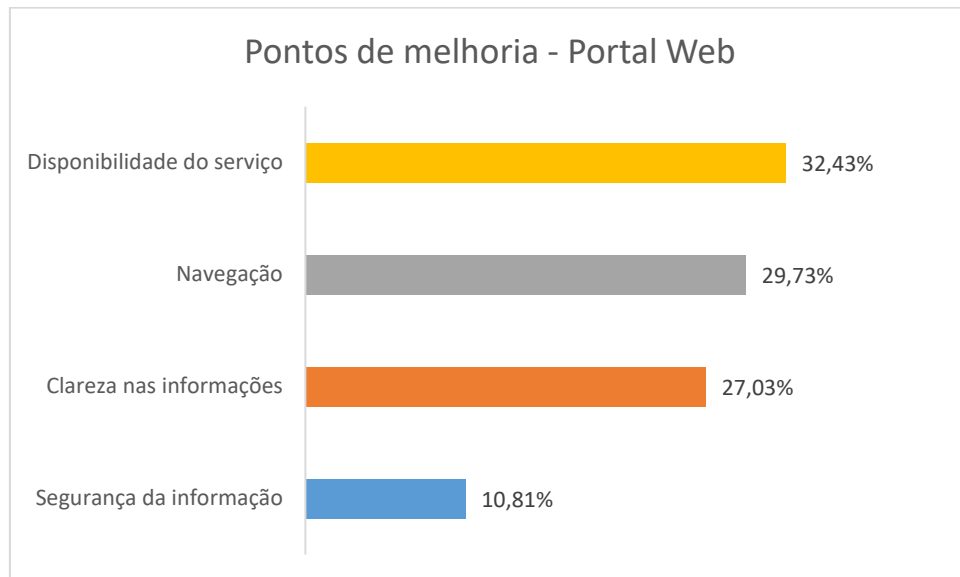


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## 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.

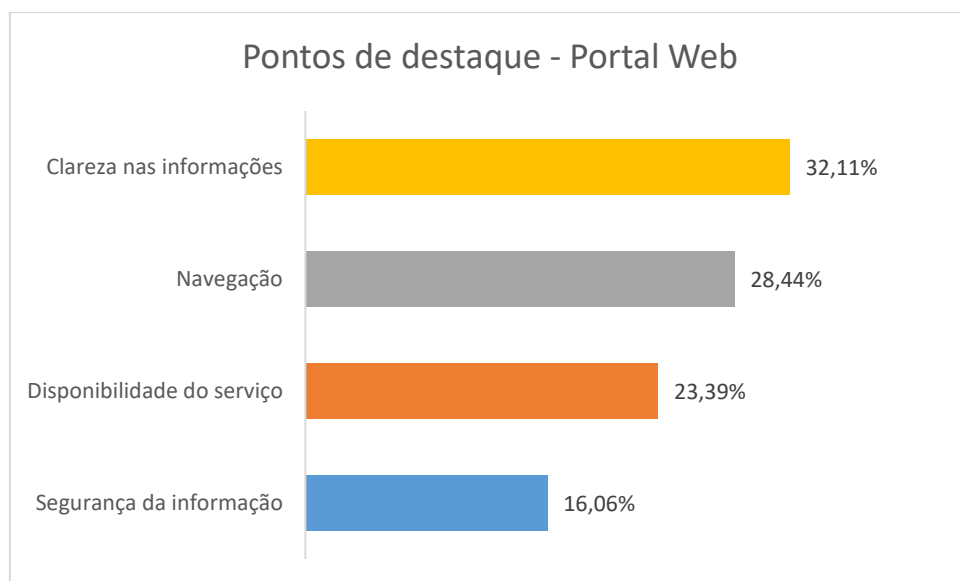
### Pontos de melhoria - Portal Web – 18 avaliações



## 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 – 82 avaliações



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

Período registrado: **01/03/2026 a 31/03/2026.**

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

Número de avaliações recebidas: **11.574**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.577.103**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,45%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	9.145
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	776
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	354
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	272
5	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	253
6	Registrar Reclamação Online no PROCON	59
7	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	59
8	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	57
9	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	54
10	Obter Licença de Pesca	49
11	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	38
12	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	33
13	Solicitar Transação Tributária - QUITA GOIÁS	27
14	Consultar Dados da CNH	24
15	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	23
16	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	21
17	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	18
18	Consultar Processos de Habilitação (RENACH)	17
19	Consultar Dados da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	16
20	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	16
21	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	15
22	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	15
23	Consultar RENACH	14
24	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	14
25	Validar Antecedente Criminal	14
26	Consultar Boletim de Ocorrência (Polícia, Bombeiros e Delegacia Virtual)	13
27	Solicitar Baixa do Gravame	11
28	Receber Honorários Dativos	9
29	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	8
30	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	8
31	Validar Contracheque	8
32	Consultar Declaração de Imposto de Renda	7
33	Consultar Unidades do Vapt Vupt	7
34	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	7
35	Consultar Processo Detran (Protocolo)	6
36	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	6
37	Solicitar Declaração de Matrícula	6

## Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Consultar Contracheque	5
39	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	5
40	Solicitar Fiscalização pelo PROCON	5
41	Entrar com recurso contra a suspensão da CNH	4
42	Obter o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV-e)	4
43	Realizar Prova de Legislação de Trânsito - Presencial	4
44	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	3
45	Consultar Comprovante Anual de Rendimentos para Imposto de Renda	3
46	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	3
47	Consultar Prontuário Eletrônico	3
48	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	3
49	Indicar real condutor (transferir pontuação)	3
50	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	3
51	Obter Licenciamento Anual de Veículo	3
52	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	3
53	Solicitar Segunda Via da CNH	3
54	Solicitar Transferência Escolar na Rede Estadual	3
55	Consultar Desconto no IPVA pela Nota Fiscal Goiana	2
56	Obter Validação da Licença de Pesca	2
57	Realizar Denúncia de Assédio na Ouvidoria da Mulher Servidora	2
58	Reclamar Falta de Água	2
59	Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento sumário	2
60	Solicitar cálculo junto ao PROCON	2
61	Solicitar Fatura Digital de Água	2
62	Solicitar Protocolos e Serviços	2
63	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
64	Alterar Senha do Recadastramento Anual	1
65	Autenticar Livros Fiscais (Autenticação, Alteração e Cancelamento)	1
66	Consultar Cursos ofertados pela UEG	1
67	Consultar Débitos Tributários por CPF	1
68	Consultar Desempenho Acadêmico	1
69	Consultar Edital de Notificações do DETRAN	1
70	Consultar Ficha Financeira Anual	1
71	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
72	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	1
73	Consultar Período Aquisitivo de Férias	1
74	Desistir de Categoria A ou B da Primeira Habilitação	1
75	Emitir Certidão de Localização de Bens Imóveis Versão Simplificada (LDA)	1
76	Emitir Documento para Pagamento de Parcela de Débitos Tributários	1
77	Emitir Guia de Trânsito Animal	1
78	Regularizar Dívida Ativa Junto ao DETRAN	1
79	Renovar Processo para Medicamento de Alto Custo - CEMAC JB	1
80	Solicitar Exclusão do Ipagso Saúde	1
81	Solicitar Segunda Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	1
<b>Total</b>		<b>11.574</b>

## Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	714.150
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	583.346
3	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	176.039
<b>Total</b>		<b>1.473.535</b>

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

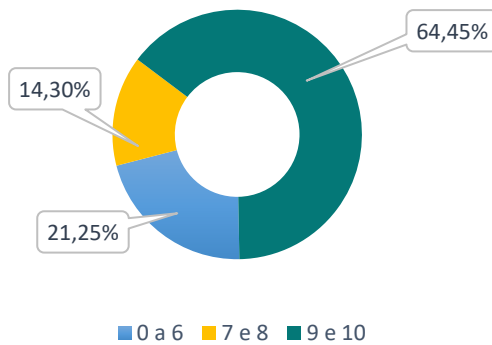
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

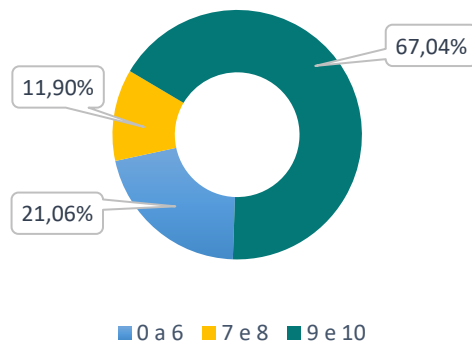
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



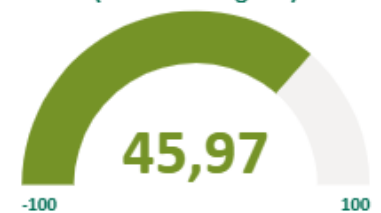
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



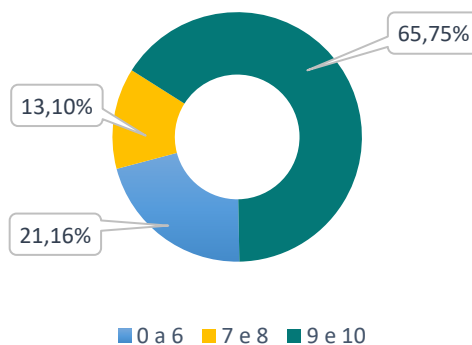
### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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)

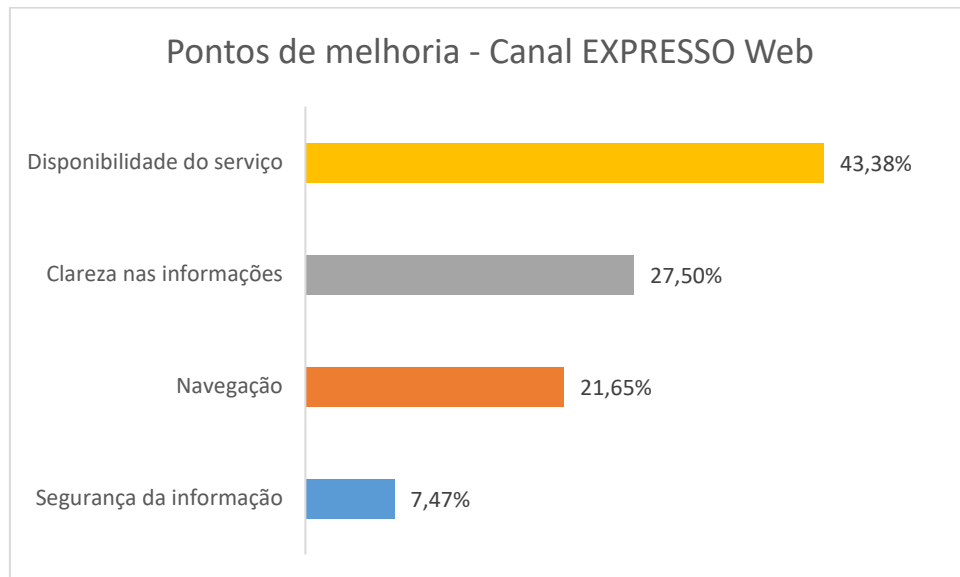


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

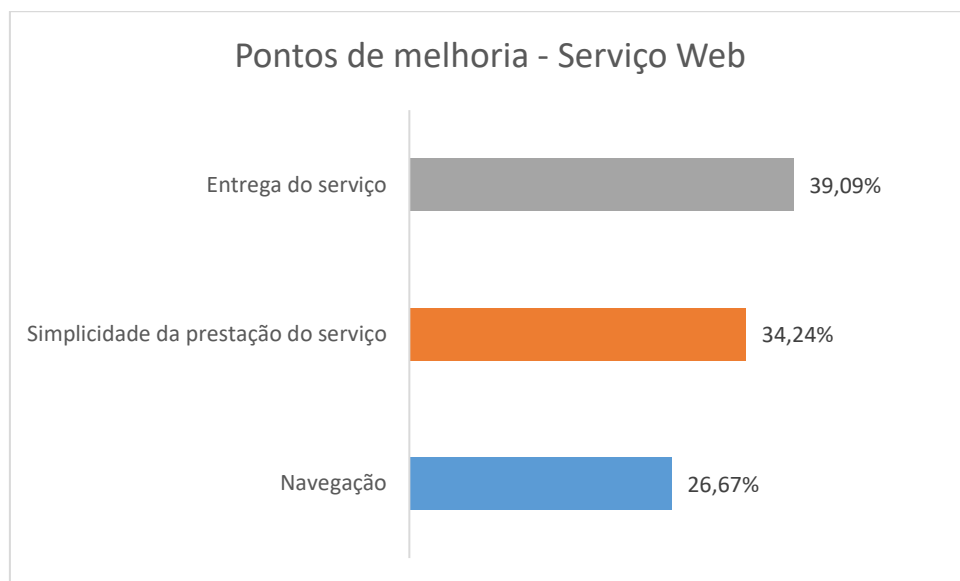
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 2.459 avaliações



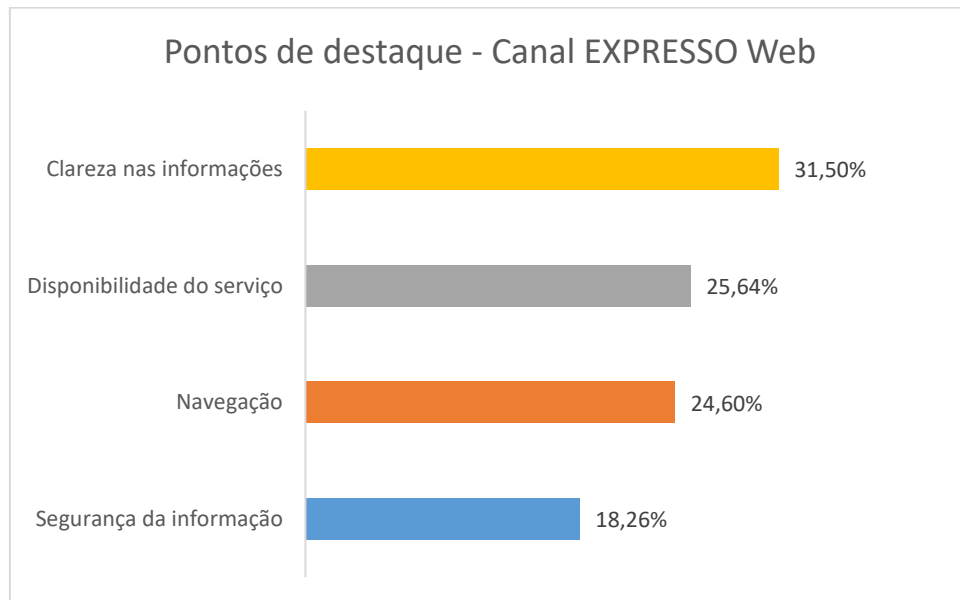
### 2 – Serviço prestado Web – 2.438 avaliações



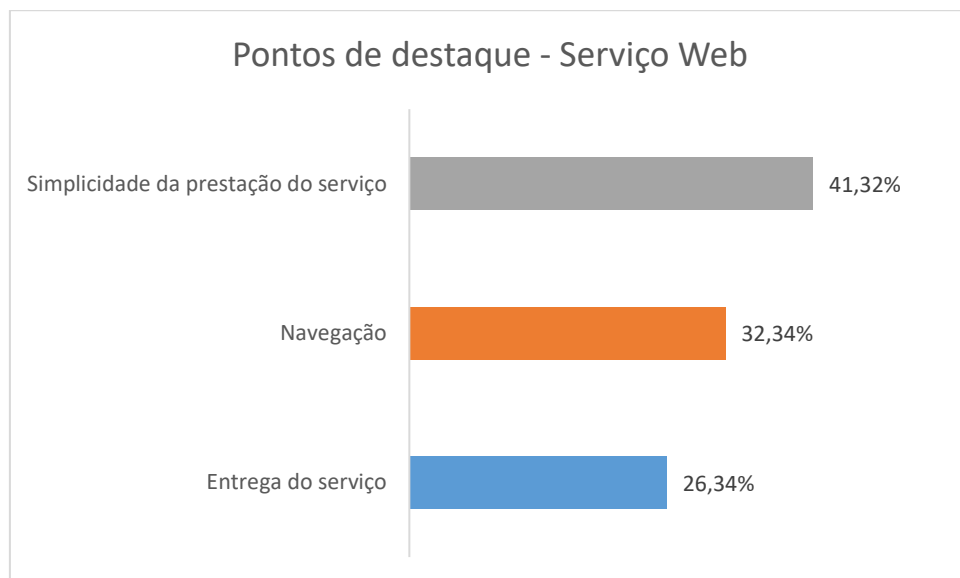
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 7.460 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 7.759 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/03/2026 a 31/03/2026**.

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

Número de serviços realizados: **34.827**

Número de avaliações recebidas: **115**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,33%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	91
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	17
3	Serviço sem nome*	4
4	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	2
5	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	1
Total		115

\* 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	16.807
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	7.281
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	4.905
Total		28.993

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

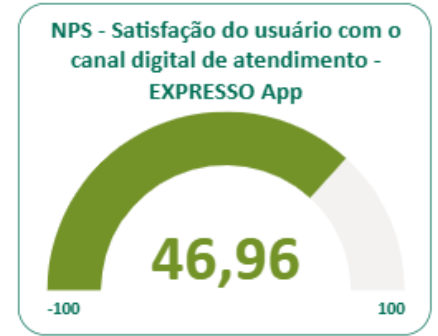
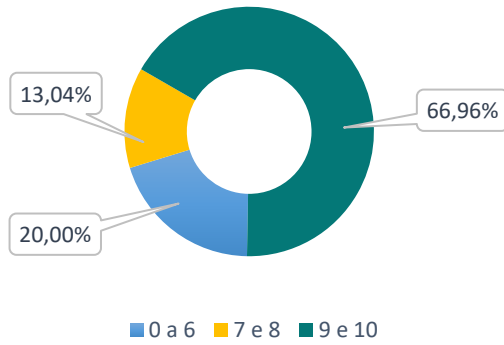
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

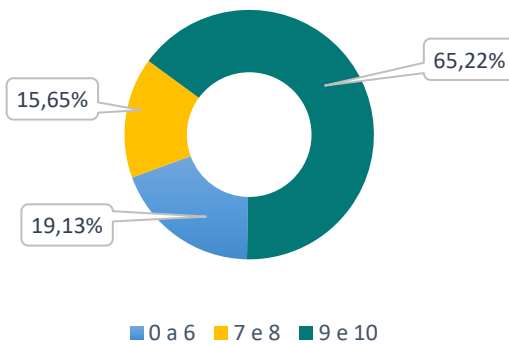
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

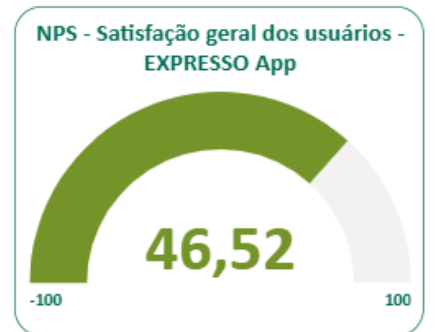
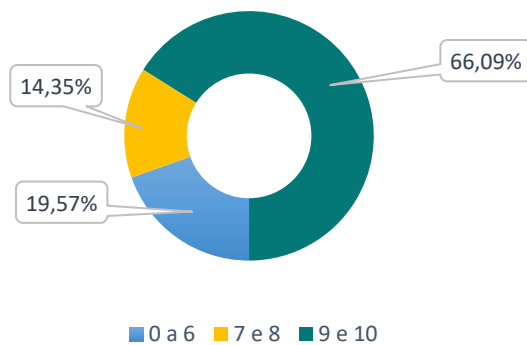
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



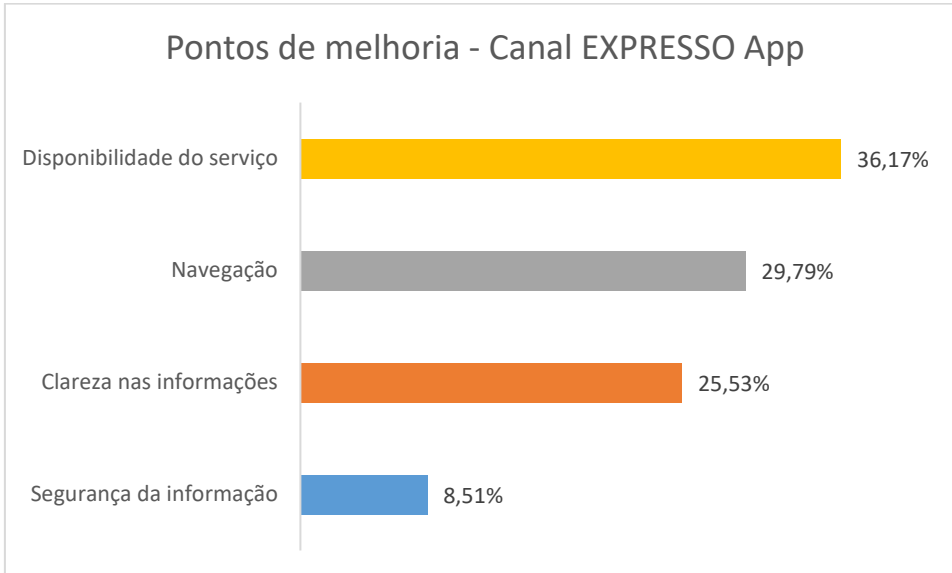
### 3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



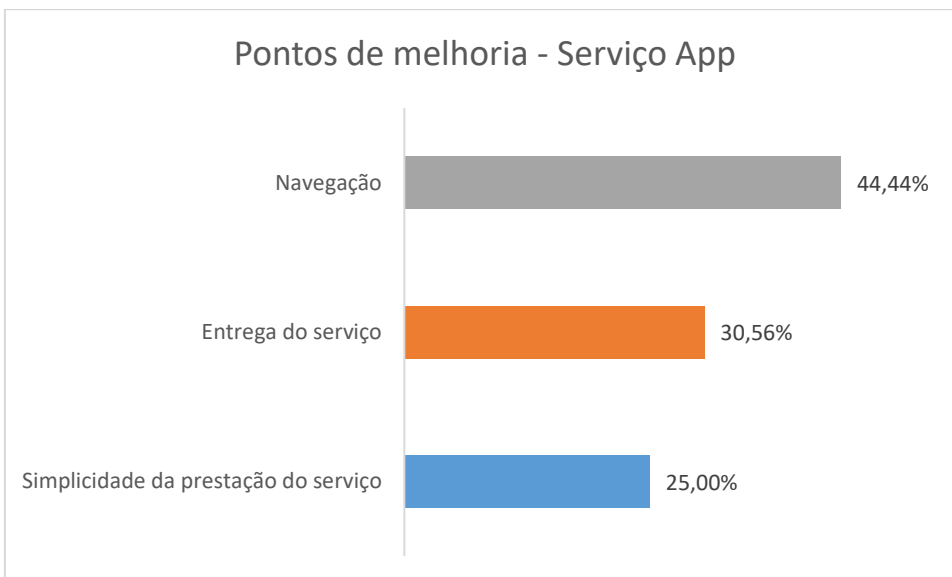
## PONTOS DE MELHORIA

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

### 1 – Canal de atendimento – 23 avaliações



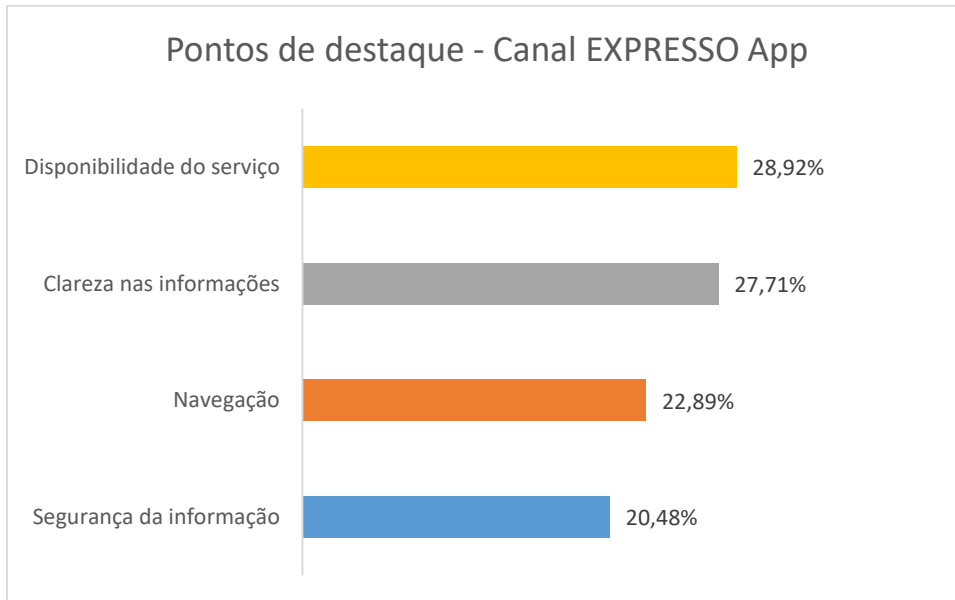
### 2 – Serviço prestado via App – 22 avaliações



## 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 – 77 avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 75 avaliações

