



## Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

## 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: **01/04/2026 a 30/04/2026.**

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	Anicuns	3.831	27	0,70%	100,00	96,15
2	Buriti Alegre	1.975	1	0,05%	100,00	100,00
3	Goianira	10.005	47	0,47%	100,00	100,00
4	Goiatuba	4.243	173	4,08%	100,00	100,00
5	Itapuranga - Júnior Bento	7.501	27	0,36%	100,00	100,00
6	Jaraguá	10.401	79	0,76%	100,00	98,72
7	Jussara	5.460	7	0,13%	100,00	100,00
8	Santa Helena de Goiás	5.223	36	0,69%	100,00	100,00
9	São Luís de Montes Belos	8.028	8	0,10%	100,00	100,00
10	Pires do Rio	5.504	1.871	33,99%	99,57	99,89
11	Rubiataba	4.031	191	4,74%	99,48	100,00
12	Iporá	6.402	1.066	16,65%	99,44	99,81
13	Ipameri	2.635	118	4,48%	99,15	100,00
14	Cristalina	5.494	97	1,77%	98,97	100,00
15	Alvorada do Norte	2.604	188	7,22%	98,94	99,47
16	Ceres	5.058	730	14,43%	98,36	99,86
17	Itapaci	2.429	100	4,12%	98,00	98,96
18	Morrinhos	6.432	760	11,82%	97,76	98,15
19	Mineiros	5.050	126	2,50%	97,62	98,35
20	Rio Verde	17.971	693	3,86%	97,11	97,95
21	Goianésia	7.753	120	1,55%	95,83	98,29
22	Santo Antônio do Descoberto	4.507	206	4,57%	95,63	97,41
23	Rialma	2.138	45	2,10%	95,56	100,00
24	Inhumas	4.501	109	2,42%	95,41	97,12
25	Crixás	4.169	238	5,71%	95,38	96,48
26	São Miguel do Araguaia	3.690	105	2,85%	95,24	98,00
27	Nerópolis	3.736	50	1,34%	94,00	93,33
28	Mangalô	9.873	130	1,32%	93,85	96,72
29	Alexânia	2.443	96	3,93%	93,75	100,00
30	Quirinópolis	5.658	544	9,61%	93,75	95,76
31	Itaberá	5.730	47	0,82%	93,62	95,56
32	Jataí	8.943	106	1,19%	93,40	97,94
33	Itaçu	3.000	87	2,90%	93,10	93,10
34	Trindade	9.277	285	3,07%	92,63	95,83
35	Piracanjuba	2.797	363	12,98%	92,56	95,87
36	Campos Belos	4.376	26	0,59%	92,31	91,67
37	Porangatu	8.855	122	1,38%	91,80	93,28
38	Bela Vista de Goiás	3.919	12	0,31%	91,67	90,00
39	Bom Jesus de Goiás	3.941	452	11,47%	91,15	92,92

## 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)
40	Catalão	5.906	54	0,91%	90,74	90,74
41	Vapt Vupt Padrão Procon	4.644	70	1,51%	90,00	93,65
42	Águas Lindas de Goiás	14.180	331	2,33%	89,73	95,51
43	Mozarlândia	2.324	29	1,25%	89,66	100,00
44	Shopping Cidade Jardim	14.187	551	3,88%	89,66	97,26
45	Hidrolândia	5.751	100	1,74%	89,00	94,19
46	Garavelo	16.522	171	1,03%	88,30	93,17
47	Palmeiras de Goiás	4.359	8	0,18%	87,50	85,71
48	Passeio das Águas	7.872	358	4,55%	85,75	91,05
49	Valparaíso de Goiás	10.029	239	2,38%	85,36	87,33
50	Admar Otto (Buriti Shopping)	19.281	385	2,00%	85,19	93,02
51	Vapt Vupt Mara Rosa	2.547	19	0,75%	84,21	100,00
52	Itumbiara	9.807	149	1,52%	83,89	88,32
53	Novo Gama	8.854	66	0,75%	83,33	90,16
54	Aparecida Shopping	9.311	255	2,74%	83,14	89,61
55	Praça Cívica (Central do Servidor)	13.146	275	2,09%	82,18	87,60
56	Shopping Bougainville	20.953	251	1,20%	82,07	90,13
57	Trindade - Maysa	6.756	92	1,36%	81,52	90,36
58	Araguaia Shopping	11.020	231	2,10%	81,39	89,32
59	Formosa	8.641	31	0,36%	80,65	92,59
60	Senador Canedo	12.513	133	1,06%	80,45	88,28
61	Anápolis	18.911	104	0,55%	78,85	84,95
62	Campinas	15.191	370	2,44%	78,65	89,16
63	Praça da Bíblia	11.732	383	3,26%	78,33	86,98
64	Posse	4.123	27	0,65%	77,78	80,77
65	Portal Shopping	6.785	158	2,33%	77,22	82,68
66	Caldas Novas	2.811	13	0,46%	76,92	69,23
67	Pirenópolis	4.587	26	0,57%	76,92	90,91
68	Jardim Ingá	6.142	83	1,35%	75,90	76,06
69	Shopping Cerrado	5.397	34	0,63%	73,53	76,67
70	Luziânia	9.254	27	0,29%	70,37	73,91
71	Anápolis Sul	17.967	176	0,98%	68,75	82,80
72	Planaltina	6.814	74	1,09%	67,57	78,87
73	Cidade de Goiás	4.777	12	0,25%	66,67	81,82
74	Padre Bernardo	2.982	14	0,47%	64,29	69,23
75	Minaçu	5.819	7	0,12%	57,14	71,43
76	Paraúna	2.158	4	0,19%	50,00	33,33
77	Vapt Vupt Padrão Detran	16.241	107	0,66%	48,60	58,51
<b>Total Geral</b>		<b>569.877</b>	<b>14.905</b>	<b>2,62%</b>	<b>91,64</b>	<b>95,08</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: **14.905**

Número de avaliações sobre os serviços: **14.237**

Referência: **01 a 30/04/2026**

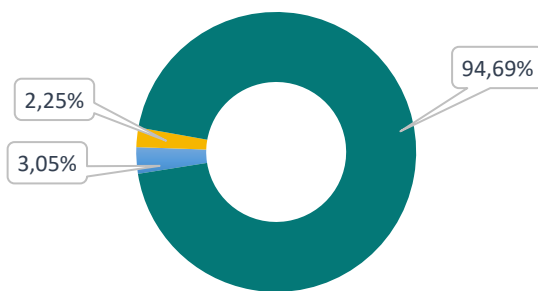
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

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.

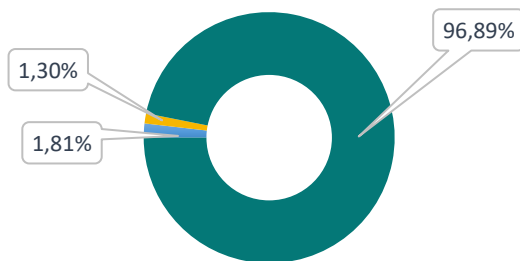


■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10

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 Vapt Vupt

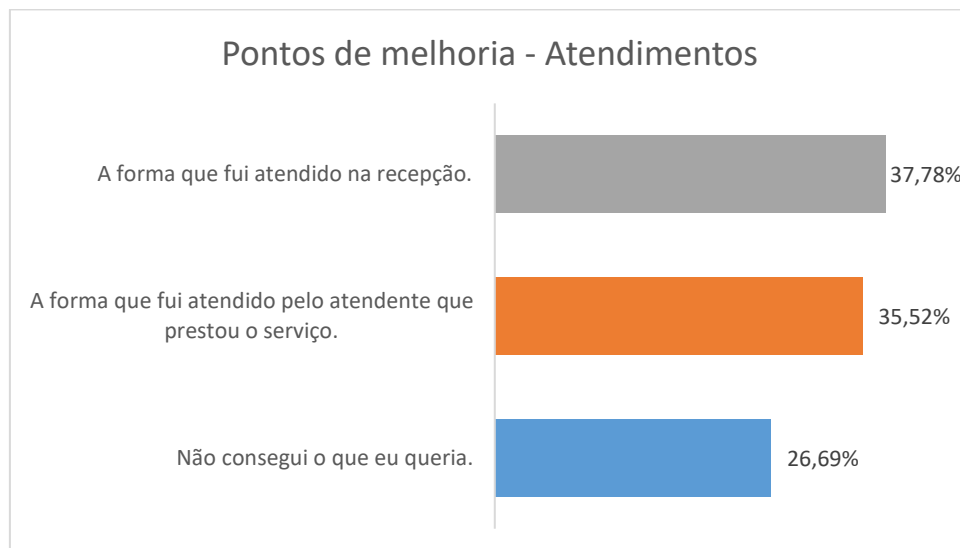


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

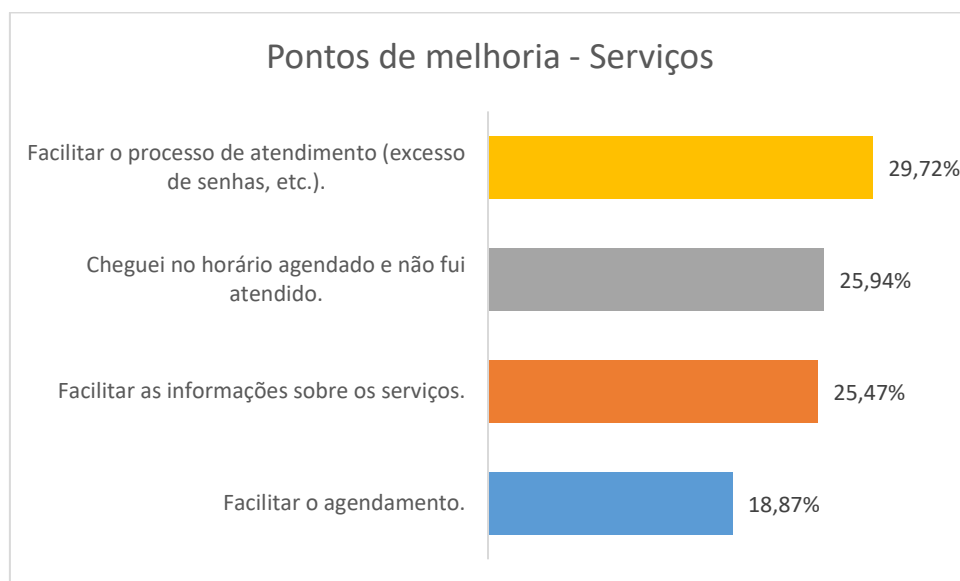
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 455 avaliações



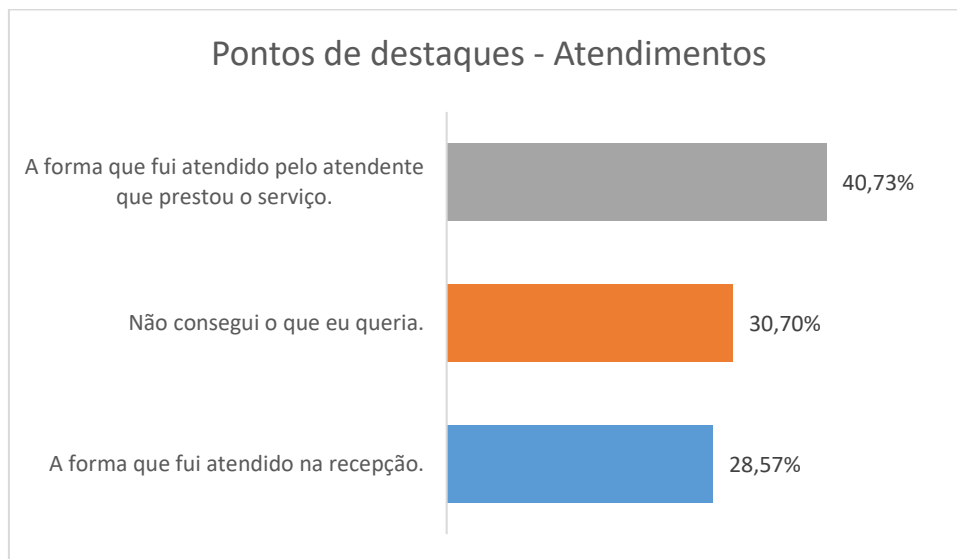
### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 258 avaliações



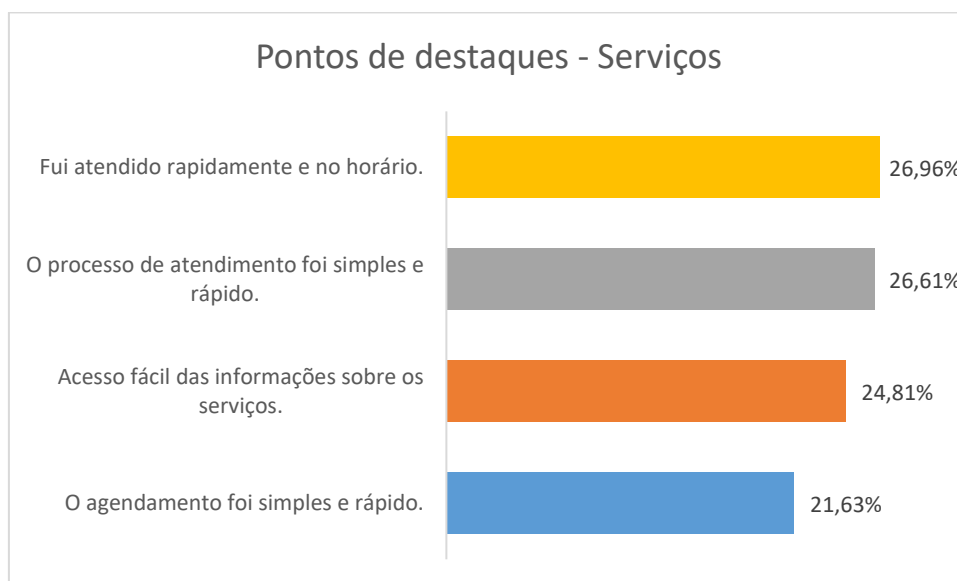
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 14.114 avaliações



### 2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 13.794 avaliações



## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/04/2026 a 30/04/2026.**

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	Cristianópolis	158	1	0,63%	100,00	100,00
2	Nova América	155	35	22,58%	100,00	100,00
3	Rio Quente	176	12	6,82%	100,00	100,00
4	Santa Isabel	43	27	62,79%	100,00	100,00
5	Nova Crixás	197	-	-	-	-
6	Adelândia	166	-	-	-	-
7	Indiara	57	-	-	-	-
8	Montividiu	55	-	-	-	-
9	Goianápolis	31	-	-	-	-
10	Abadiânia	23	-	-	-	-
11	Mundo Novo	23	-	-	-	-
12	Palminópolis	17	-	-	-	-
13	Carmo do Rio Verde	6	-	-	-	-
14	Silvânia	3	-	-	-	-
15	Bonópolis	-	-	-	-	-
16	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
17	Caçu	-	-	-	-	-
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	Varjão	-	-	-	-	-
33	Vianópolis	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>1.110</b>	<b>75</b>	<b>6,76%</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: **75**

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

Referência: **01 a 30/04/2026**

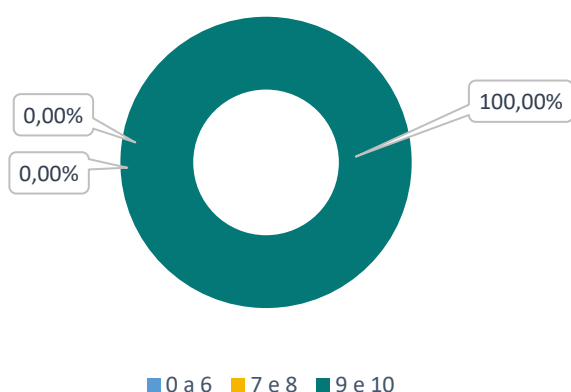
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

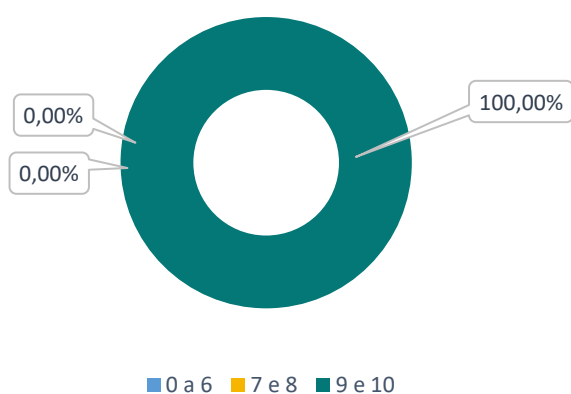
#### 1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente



#### 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).

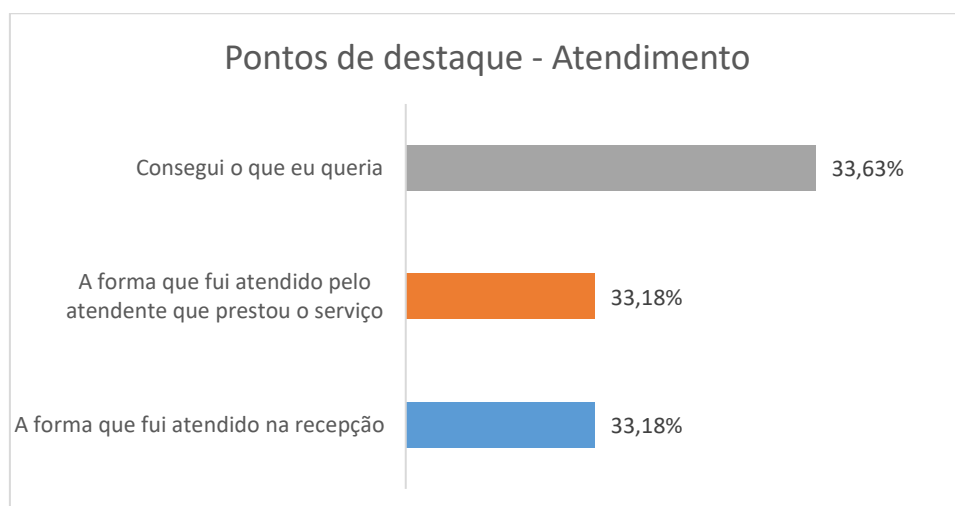
## PONTOS DE MELHORIA

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

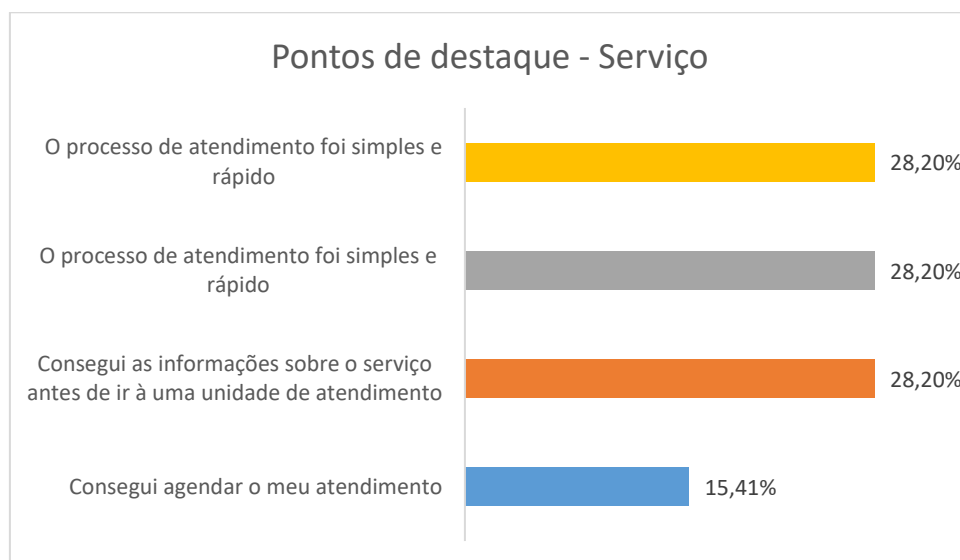
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 75 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 75 avaliações



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

Período registrado: **01/04/2026 a 30/04/2026**.

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

Número de avaliações recebidas: **82**

Número de acesso ao Portal Web: **2.773.823**

% de avaliações/número de acessos: **0,003%**

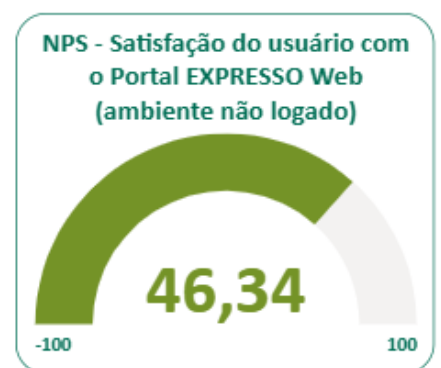
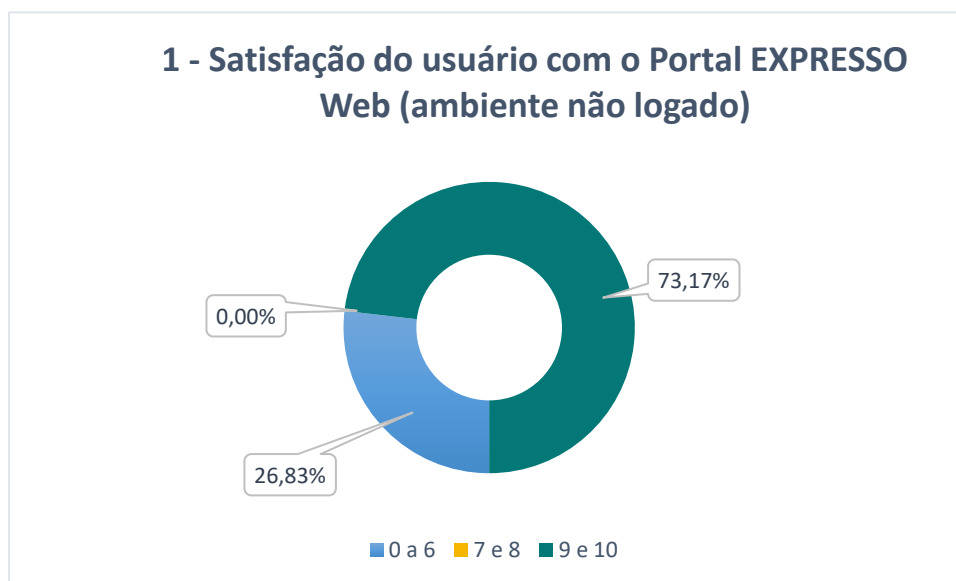
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### 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

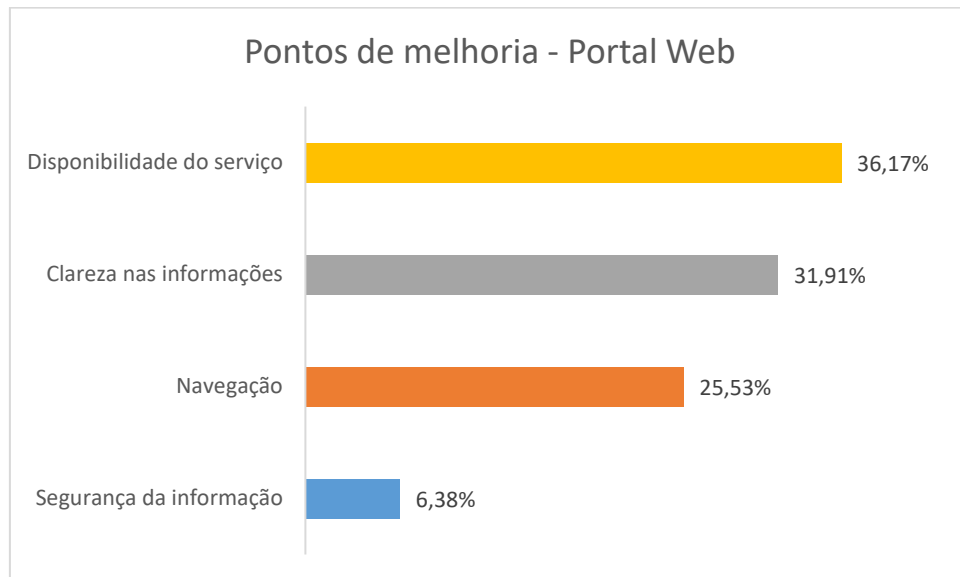


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## 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.

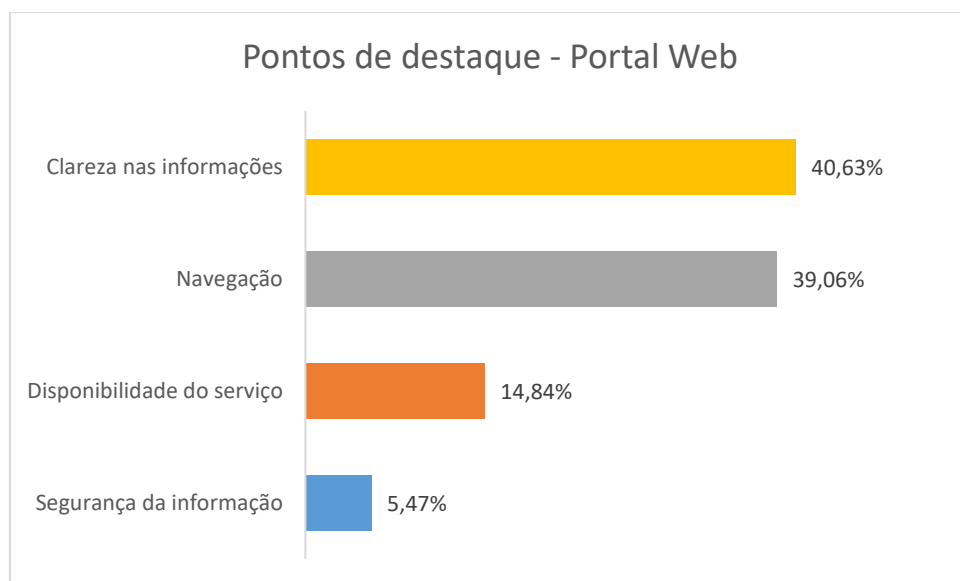
### Pontos de melhoria - Portal Web – 22 avaliações



## 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 – 60 avaliações



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

Período registrado: **01/04/2026 a 30/04/2026.**

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

Número de avaliações recebidas: **9.752**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.403.499**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,41%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	7.429
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	693
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	297
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	228
5	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	183
6	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	165
7	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	89
8	Obter Licença de Pesca	74
9	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	61
10	Registrar Reclamação Online no PROCON	57
11	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	56
12	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	43
13	Consultar Processos de Habilitação (RENACH)	38
14	Realizar Prova de Legislação de Trânsito - Presencial	27
15	Consultar Dados da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	26
16	Consultar Boletim de Ocorrência (Polícia, Bombeiros e Delegacia Virtual)	20
17	Obter o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV-e)	20
18	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	18
19	Consultar Autenticidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	17
20	Consultar Prontuário Eletrônico	16
21	Receber Honorários Dativos	16
22	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	15
23	Solicitar Declaração de Matrícula	13
24	Solicitar Baixa do Gravame	8
25	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	8
26	Consultar Débitos Tributários por CPF	7
27	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	7
28	Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo - CEMAC JB	7
29	Solicitar Transação Tributária - QUITA GOIÁS	6
30	Solicitar Transferência Escolar na Rede Estadual	6
31	Validar Contracheque	6
32	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	5
33	Consultar Autenticidade de Antecedente Criminal	5
34	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	5
35	Consultar Processo Detran (Protocolo)	5
36	Solicitar Fiscalização pelo PROCON	5
37	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	5

### Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Consultar Declaração de Imposto de Renda	4
39	Realizar Denúncia de Assédio na Ouvidoria da Mulher Servidora	4
40	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	4
41	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	4
42	Entrar com recurso contra a suspensão da CNH	3
43	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	3
44	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	3
45	Solicitar cálculo junto ao PROCON	3
46	Consultar Comprovante Anual de Rendimentos para Imposto de Renda	2
47	Consultar Contracheque	2
48	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	2
49	Emitir Certidão de Localização de Bens Imóveis Versão Simplificada (LDA)	2
50	Emitir Certidão Negativa de Débito de água e/ou esgoto	2
51	Obter Licenciamento Anual de Veículo	2
52	Obter Validação da Licença de Pesca	2
53	Realizar Prova de Legislação de Trânsito - À Distância	2
54	Solicitar Segunda Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	2
55	Solicitar Tratamento de Dados Pessoais - LGPD	2
56	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
57	Consultar Desconto no IPVA pela Nota Fiscal Goiana	1
58	Consultar Edital de Notificações do DETRAN	1
59	Consultar Extrato Financeiro	1
60	Consultar Frequência	1
61	Consultar Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	1
62	Desistir de Categoria A ou B da Primeira Habilitação	1
63	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	1
64	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	1
65	Emitir Documento para Pagamento de Parcela de Débitos Tributários	1
66	Emitir Guia de Trânsito Animal	1
67	Indicar real condutor (Transferir pontuação)	1
68	Registrar Reclamação, Denúncia ou Sugestão	1
69	Renovar Processo para Medicamento de Alto Custo - CEMAC JB	1
70	Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento sumário	1
71	Solicitar Certidão Negativa de Débitos - AGR	1
72	Solicitar Fatura Digital de Água	1
73	Solicitar Protocolos e Serviços	1
<b>Total</b>		<b>9.752</b>

### Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	611.820
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	525.525
3	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	181.172
<b>Total</b>		<b>1.318.517</b>

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

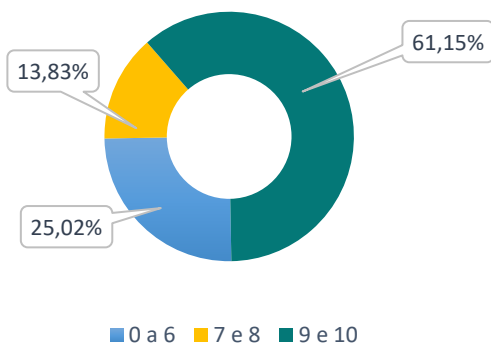
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

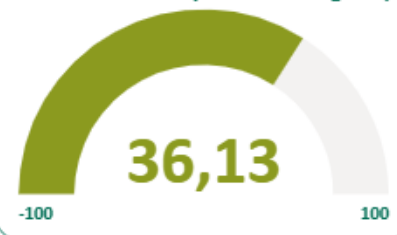
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

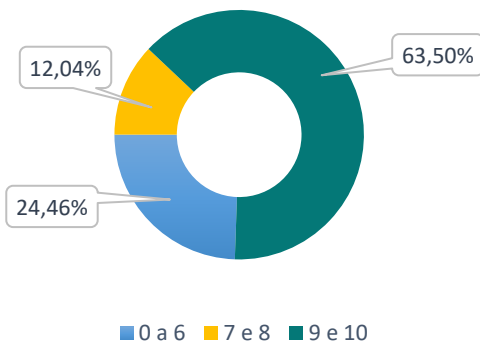
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



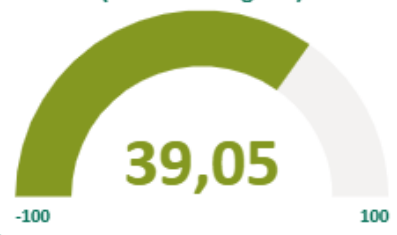
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



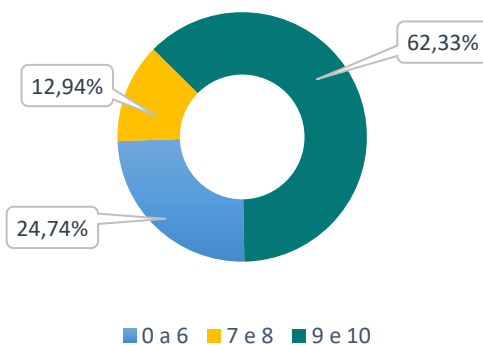
### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



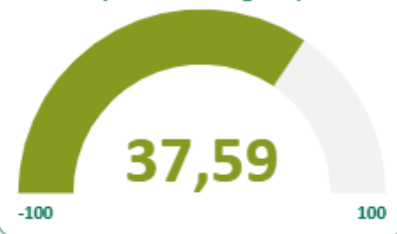
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO Web (ambiente logado)



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



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

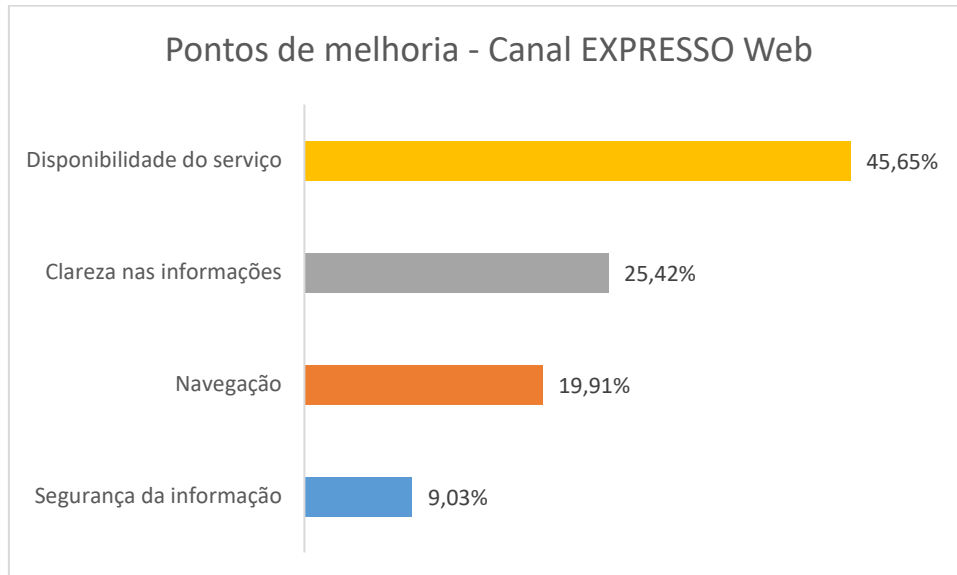


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

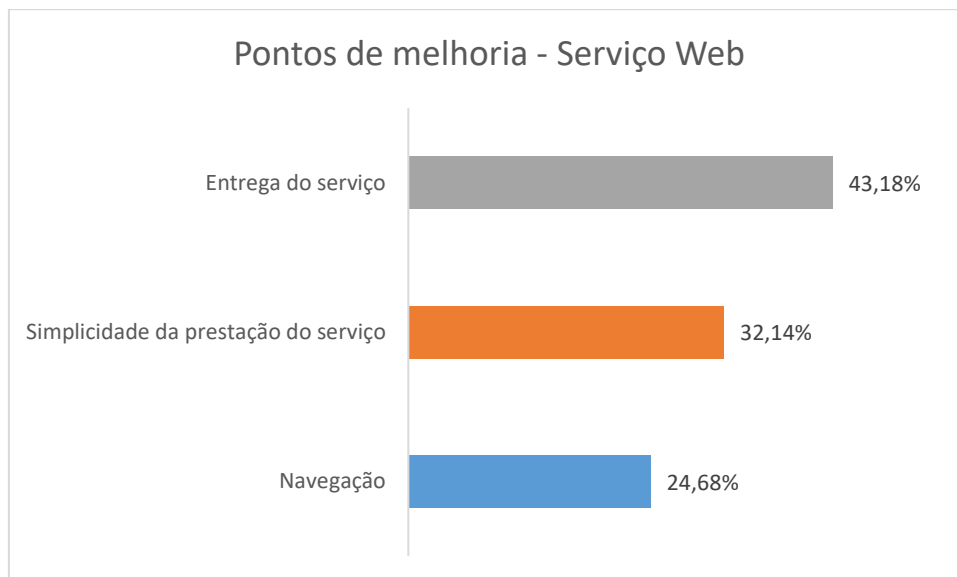
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 2.440 avaliações



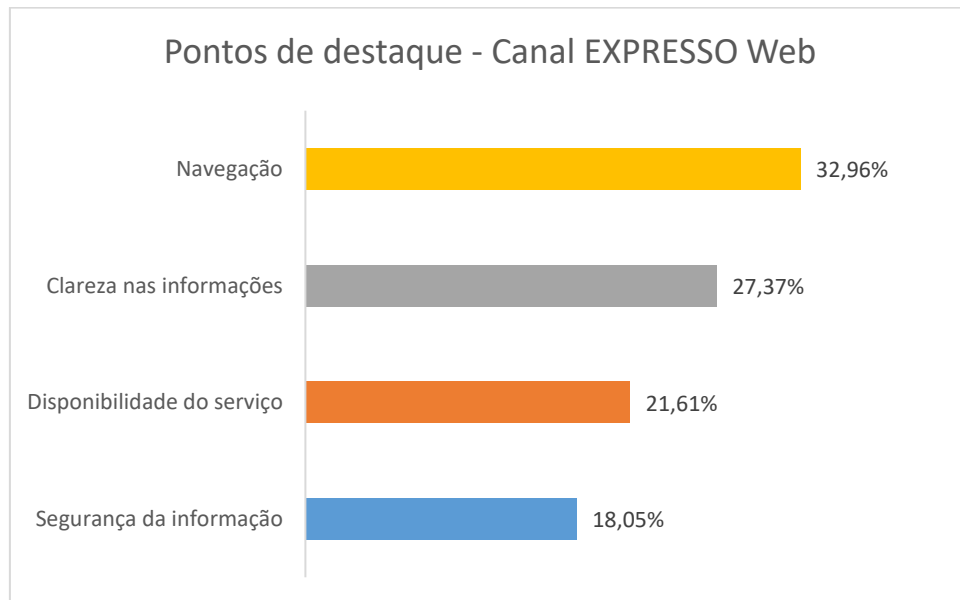
### 2 – Serviço prestado Web – 2.385 avaliações



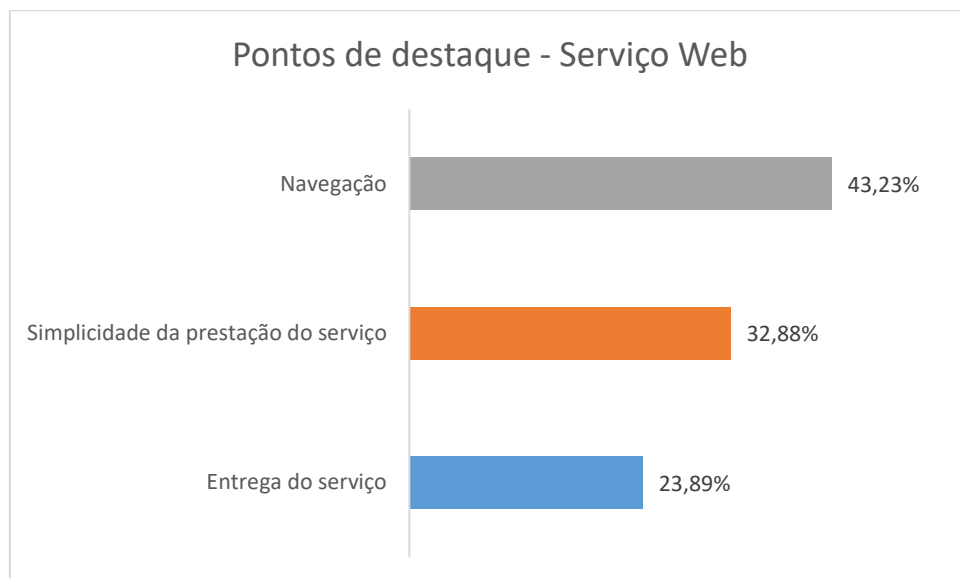
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 5.963 avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 6.193 avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/04/2026 a 30/04/2026.**

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

Número de serviços realizados: **53.604**

Número de avaliações recebidas: **116**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,22%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	98
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	13
3	Obter Licença de Pesca	3
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	1
5	Serviço sem nome*	1
Total		116

\* 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	33.624
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	11.286
3	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	4.789
Total		49.699

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

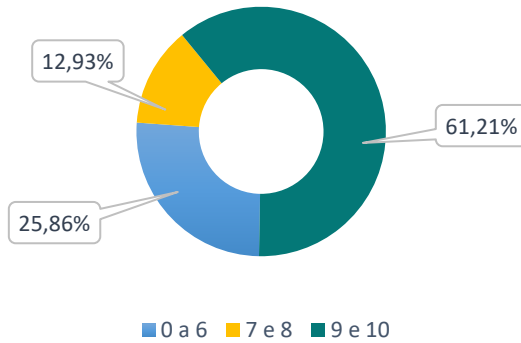
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

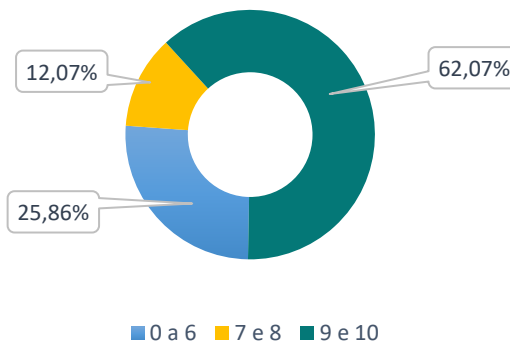
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



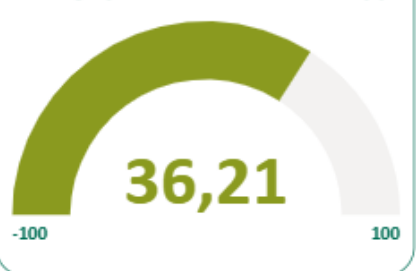
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO App



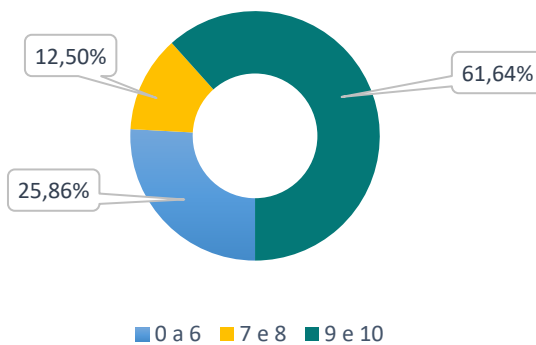
### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



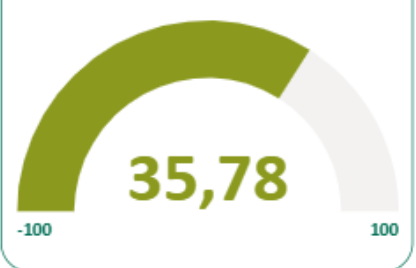
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO App



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



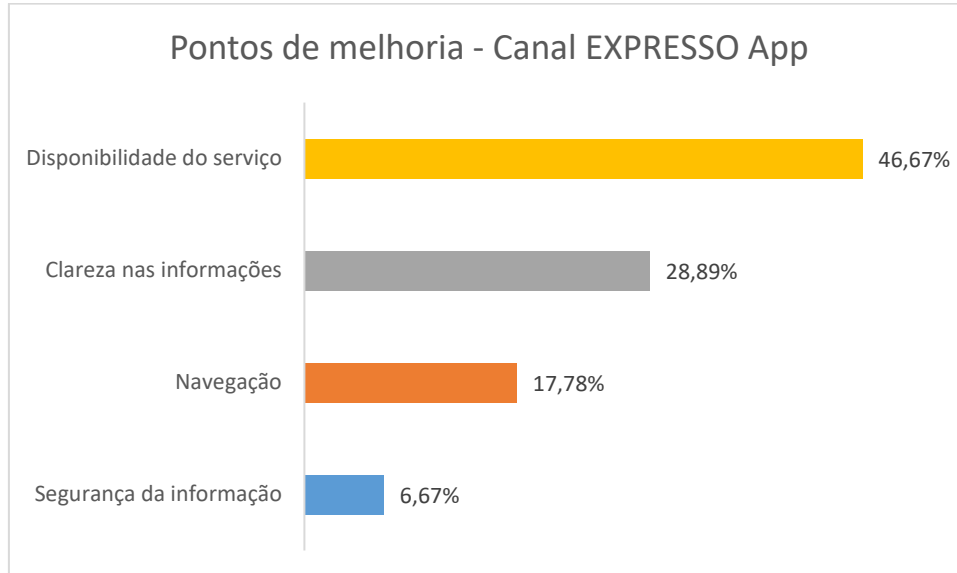
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



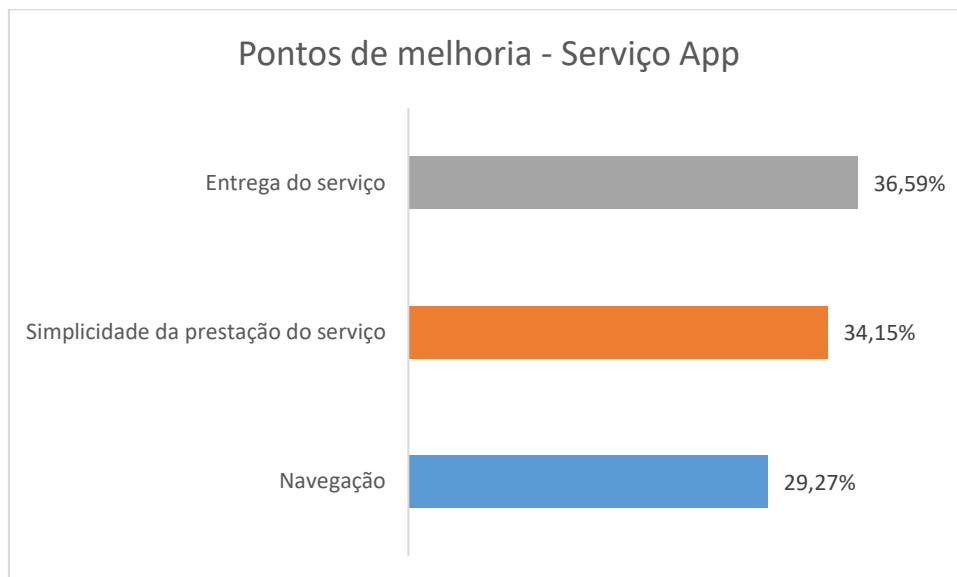
## PONTOS DE MELHORIA

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



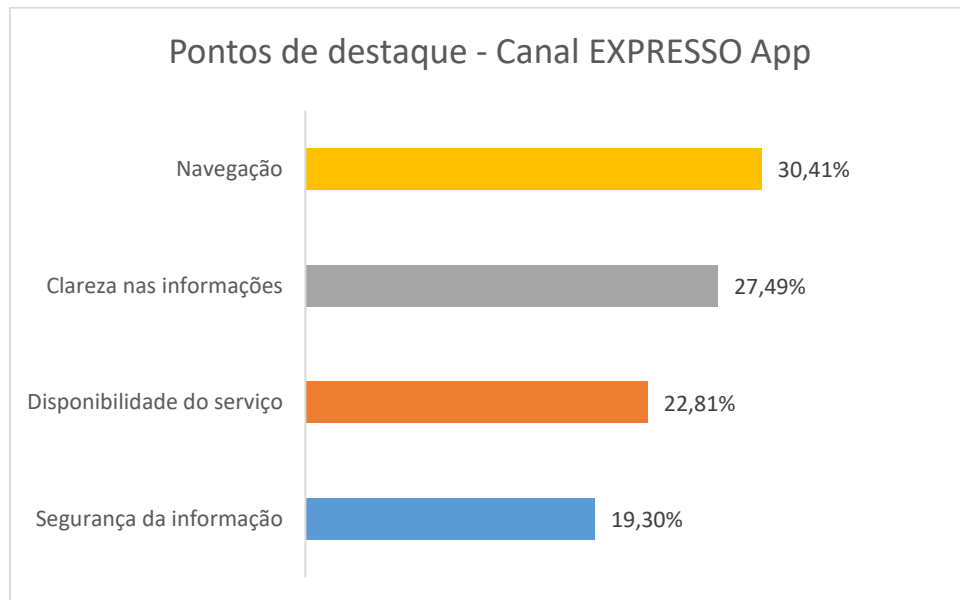
### 2 – Serviço prestado via App – 30 avaliações



## 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 – 71 avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 72 avaliações

