



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

Outubro/2025

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	11
Pontos de destaque	11
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	12
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	12
Pontos de melhoria	13
Pontos de destaque	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	14
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado	14
Serviços mais atendidos – EXPRESSO Web logado	15
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	16
Pontos de melhoria	17
Pontos de destaque	18
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	19
Serviços avaliados – EXPRESSO App	19
Serviços mais atendidos – EXPRESSO App	19
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	20
Pontos de melhoria	21
Pontos de destaque	22

APRESENTAÇÃO

Um novo modelo de avaliação dos serviços públicos passou a ser prioridade da Administração Pública no Estado de Goiás, fortalecido pela publicação da lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, que criou a nova Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o Programa EXPRESSO.

A Avaliação dos Serviços Públicos, no contexto do Programa EXPRESSO, permite ao usuário avaliar 3 aspectos fundamentais para a prestação de um serviço, são eles: a unidade de atendimento, os atendentes e os serviços que são prestados pelo EXPRESSO.

Os canais de atendimento do EXPRESSO, discriminados no relatório de avaliação são:

Canais presenciais:

- EXPRESSO Loja (VAPT VUPT); e
- EXPRESSO Balcão.

Canal Digital:

- EXPRESSO Web:
 - Ambiente não logado; e
 - Ambiente logado (serviços digitais).
- EXPRESSO App.

A nova proposta de avaliação tem como objetivo promover uma constante melhoria nas entregas dos serviços públicos, otimizando a experiência do usuário na utilização dos canais de atendimento, bem como a melhoria no atendimento prestado de forma presencial e digital.

O modelo de avaliação adotado é composto de 2 questões com opção de resposta baseada na metodologia Net Promoter Score (NPS) de satisfação do usuário que compreende um intervalo de 0 a 10. Após a escolha da pontuação em cada uma das 2 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

A avaliação é realizada por meio da leitura do QR Code disponibilizado nas senhas de atendimento das unidades presenciais ou via link nos canais digitais.

As vantagens do Modelo de Avaliação do EXPRESSO são inúmeras, dentre elas destacamos, a simplificação dos processos e os ganhos na transparência, na eficiência e na efetividade.

Os resultados das avaliações são tabulados e tratados pelas áreas responsáveis e encaminhada aos órgãos/entidades responsáveis para análise e possíveis melhorias.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/10/2025 a 31/10/2025.**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **QR Code disponibilizado nas senhas de atendimento.**

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%) Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação do Serviço (NPS)
1	Goiatuba	5.454	25	0,46%	100,00	100,00
2	Jaraguá	11.811	55	0,47%	100,00	100,00
3	Minaçu	8.811	1	0,01%	100,00	100,00
4	Padre Bernardo	3.019	41	1,36%	100,00	94,59
5	Piracanjuba**	5.287	123	2,33%	100,00	98,33
6	Rialma	3.077	23	0,75%	100,00	100,00
7	Vapt Vupt Mara Rosa	2.780	44	1,58%	100,00	100,00
8	Iporá	9.674	2.568	26,55%	99,65	99,69
9	Jussara	7.199	219	3,04%	99,54	99,52
10	Pires do Rio	7.602	792	10,42%	99,37	99,36
11	Morrinhos	7.085	1.819	25,67%	99,23	99,34
12	Buriti Alegre	3.243	404	12,46%	98,76	99,25
13	Alexânia	2.906	76	2,62%	98,68	100,00
14	Ipameri	4.780	222	4,64%	98,65	100,00
15	Bom Jesus de Goiás	5.544	1.020	18,40%	98,63	99,01
16	São Luís de Montes Belos	11.511	308	2,68%	98,38	100,00
17	Santa Helena de Goiás	6.361	175	2,75%	98,29	98,82
18	Itauçu	4.948	310	6,27%	97,74	98,36
19	Crixás	4.884	129	2,64%	97,67	100,00
20	Cidade de Goiás	6.927	166	2,40%	97,59	100,00
21	Itapuranga - Júnior Bento	11.114	74	0,67%	97,30	100,00
22	Cristalina	6.178	203	3,29%	97,04	98,98
23	Alvorada do Norte	2.674	67	2,51%	97,01	100,00
24	Rubiataba	6.320	544	8,61%	96,69	98,07
25	Posse	6.038	30	0,50%	96,67	96,00
26	Ceres	5.105	231	4,52%	96,54	97,37
27	Hidrolândia	6.141	246	4,01%	96,34	98,23
28	Itapaci	3.303	487	14,74%	96,30	98,32
29	Goianira	9.225	73	0,79%	95,89	100,00
30	Rio Verde	22.836	2.533	11,09%	95,85	96,54
31	Paraúna	2.590	154	5,95%	95,45	98,62
32	Anicuns	7.032	21	0,30%	95,24	95,24
33	Inhumas	6.269	202	3,22%	95,05	94,71
34	Garavelo	19.398	218	1,12%	94,95	96,52
35	Jataí	10.557	481	4,56%	94,80	97,94
36	Campos Belos	5.518	37	0,67%	94,59	94,12
37	Trindade - Maysa	7.591	269	3,54%	94,42	96,81
38	Mineiros	6.560	165	2,52%	93,33	94,70
39	Nerópolis	4.627	30	0,65%	93,33	92,31
40	Senador Canedo	11.681	286	2,45%	93,01	94,24

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	Santo Antônio do Descoberto	4.600	305	6,63%	92,79	96,07
42	Vapt Vupt Padrão Procon	5.290	133	2,51%	92,48	92,56
43	Quirinópolis	6.410	315	4,91%	92,38	92,56
44	São Miguel do Araguaia	3.126	165	5,28%	91,52	96,32
45	Pirenópolis	7.050	68	0,96%	91,18	100,00
46	Portal Shopping	8.155	133	1,63%	90,98	95,31
47	Luziânia	10.208	183	1,79%	90,71	92,53
48	Goianésia	9.140	107	1,17%	90,65	97,09
49	Palmeiras de Goiás	6.697	53	0,79%	90,57	96,00
50	Admar Otto (Buriti Shopping)	22.478	310	1,38%	90,32	93,22
51	Anápolis	21.344	289	1,35%	90,31	91,97
52	Mozarlândia	2.866	10	0,35%	90,00	90,00
53	Formosa	9.247	259	2,80%	89,19	93,70
54	Planaltina	6.133	247	4,03%	88,26	96,80
55	Bela Vista de Goiás	5.467	42	0,77%	88,10	90,00
56	Catalão	8.265	139	1,68%	87,05	92,42
57	Shopping Bougainville	24.998	390	1,56%	86,92	88,04
58	Jardim Ingá	6.749	159	2,36%	86,79	92,03
59	Campinas	17.449	638	3,66%	86,36	91,60
60	Mangalô	13.109	151	1,15%	86,09	95,65
61	Shopping Cidade Jardim	16.810	676	4,02%	85,80	91,32
62	Praça da Bíblia	16.396	784	4,78%	85,71	89,91
63	Porangatu	11.040	93	0,84%	84,95	95,24
64	Trindade	11.917	158	1,33%	83,54	93,60
65	Caldas Novas	4.117	18	0,44%	83,33	100,00
66	Itaberaí	6.810	12	0,18%	83,33	100,00
67	Vapt Vupt Padrão Detran	32.150	628	1,95%	82,01	87,26
68	Novo Gama	8.325	88	1,06%	81,82	86,42
69	Águas Lindas de Goiás	13.068	206	1,58%	81,55	89,83
70	Aparecida Shopping	12.310	347	2,82%	80,12	87,15
71	Praça Cívica (Central do Servidor)	15.465	194	1,25%	78,35	85,45
72	Valparaíso de Goiás	11.320	224	1,98%	76,79	88,06
73	Itumbiara	13.233	165	1,25%	75,76	82,89
74	Anápolis Sul	21.146	104	0,49%	70,19	84,78
75	Araguaia Shopping	14.092	88	0,62%	53,41	67,57
76	Passeio das Águas	10.793	170	1,58%	47,65	65,94
77	Shopping Cerrado	7.836	57	0,73%	40,35	50,98
Total Geral		709.269	22.979	3,24%	93,01	95,62

* Unidade em reforma: -

** Unidade sem bobina para emissão de senhas de 09/10 a 16/10 (retorno da emissão de senhas no dia 16/10).

	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: **22.979**

Número de avaliações sobre os serviços: **21.988**

Referência: **01 a 31/10/2025**

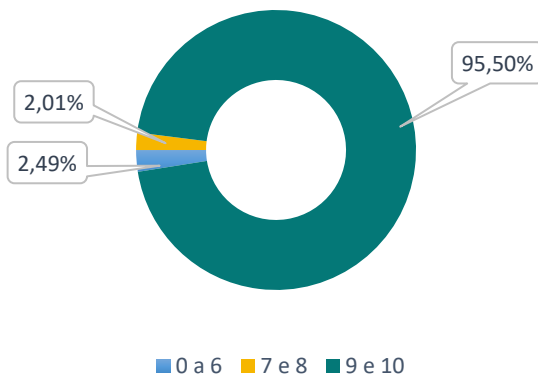
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

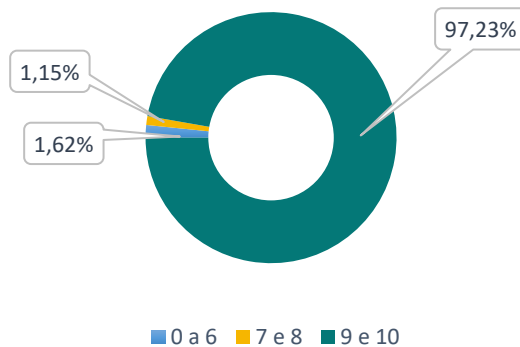
1 - Satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente.



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



2 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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

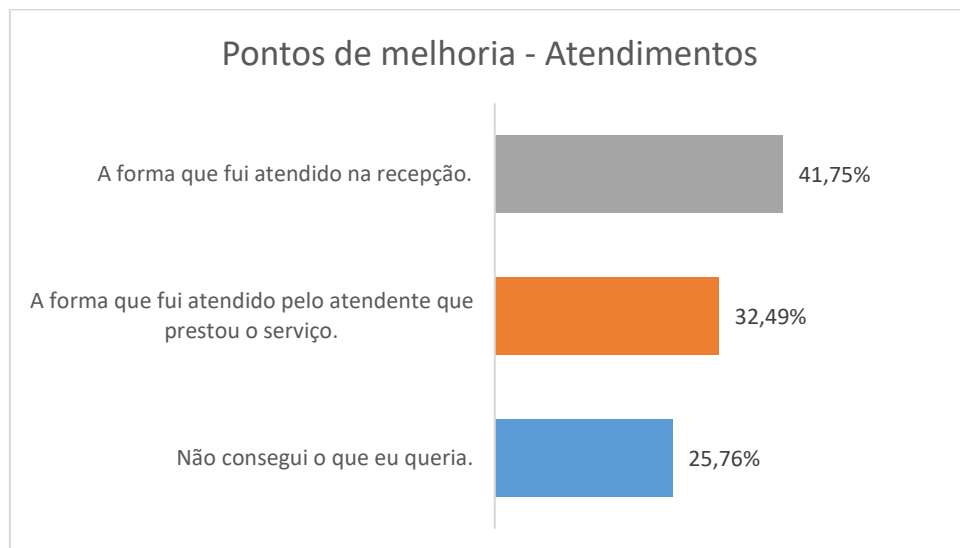


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

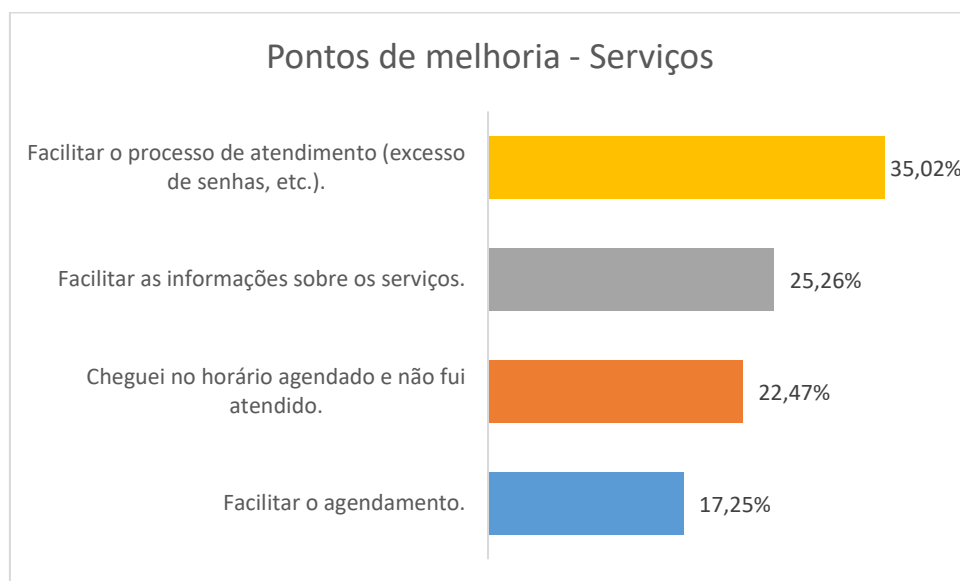
PONTOS DE MELHORIA

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 – 573 avaliações



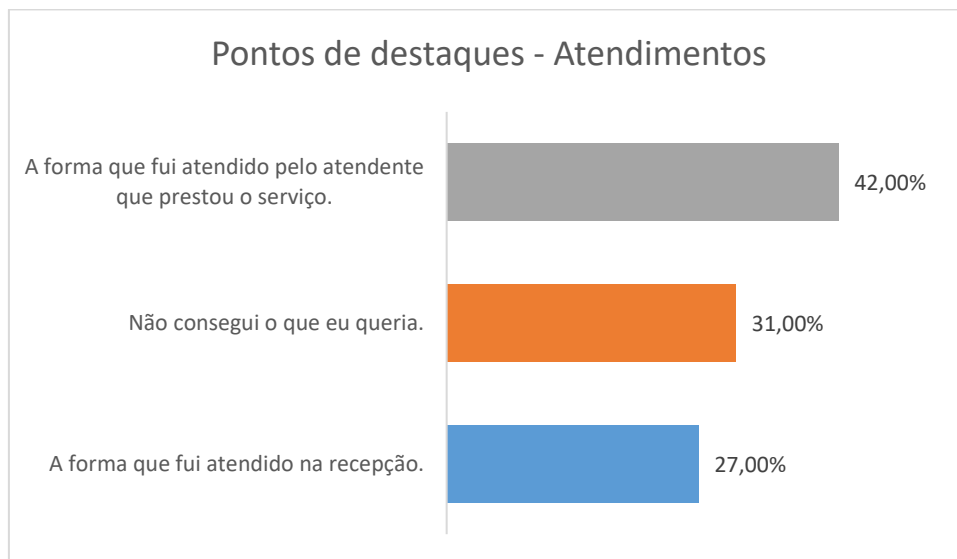
2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 356 avaliações



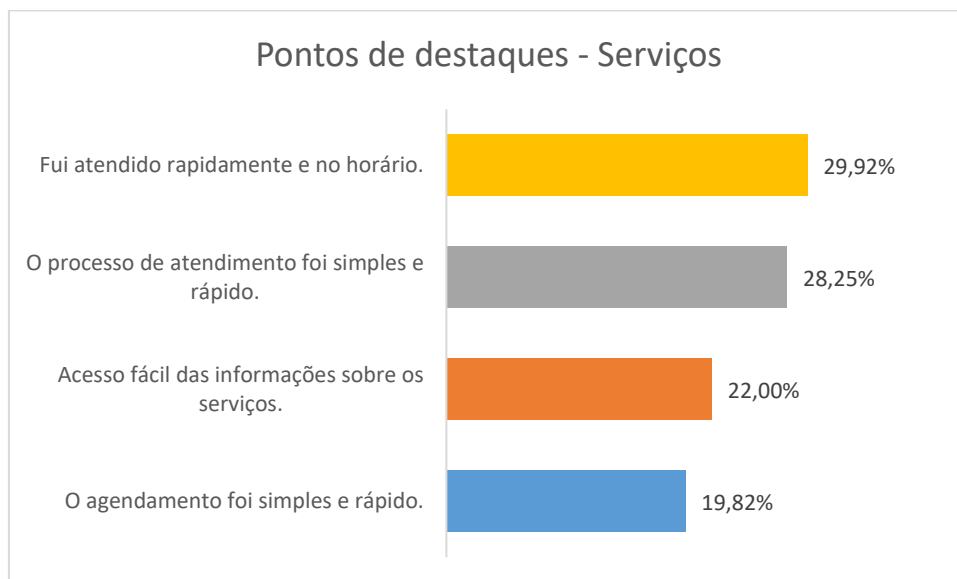
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 21.945 avaliações



2 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 21.380 avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/10/2025 a 31/10/2025.**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **adesivos e panfletos contendo QR Code.**

EXPRESSO Balcão						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%) Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Montividiu	121	1	0,83%	100,00	100,00
2	Nova América	108	41	37,96%	100,00	100,00
3	Rio Quente	117	83	70,94%	100,00	100,00
4	Santa Isabel	41	41	100,00%	100,00	100,00
5	Varjão	137	31	22,63%	100,00	100,00
6	Abadiânia	76	-	-	-	-
7	Adelândia	15	-	-	-	-
8	Caçu*	3	-	-	-	-
9	Carmo do Rio Verde	17	-	-	-	-
10	Cristianópolis	93	-	-	-	-
11	Goianápolis	92	-	-	-	-
12	Indiara	87	-	-	-	-
13	Matrinchã	80	-	-	-	-
14	Mundo Novo	11	-	-	-	-
15	Palminópolis	207	-	-	-	-
16	Porteirão	66	-	-	-	-
17	Bonópolis	-	-	-	-	-
18	Cachoeira Alta	-	-	-	-	-
19	Campos Lindos	-	-	-	-	-
20	Divinópolis	-	-	-	-	-
21	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
22	Formoso	-	-	-	-	-
23	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
24	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
25	Niquelândia	-	-	-	-	-
26	Nova Crixás	-	-	-	-	-
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		1.271	197	15,50%	100,00	100,00

* Unidade inaugurada em 18/09/2025.

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **197**

Número de avaliações sobre os serviços: **2**

Referência: **01 a 31/10/2025**

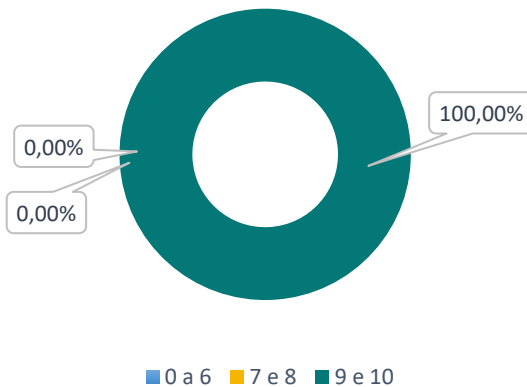
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

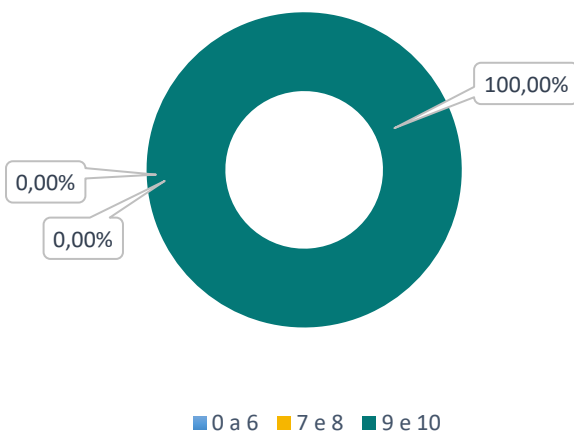
1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



NPS - Satisfação do usuário com a unidade (infraestrutura) - EXPRESSO Balcão



2 - Satisfação do usuário com o atendimento



NPS - Satisfação do usuário com o atendimento - EXPRESSO Balcão

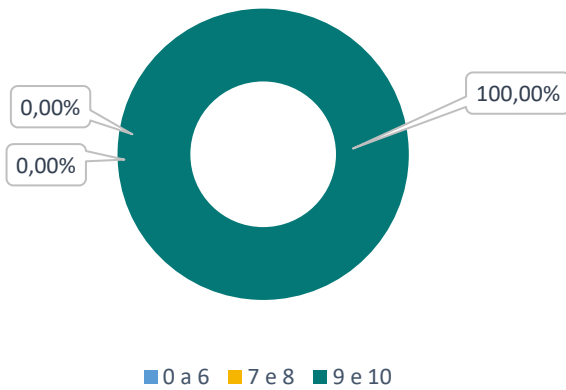


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

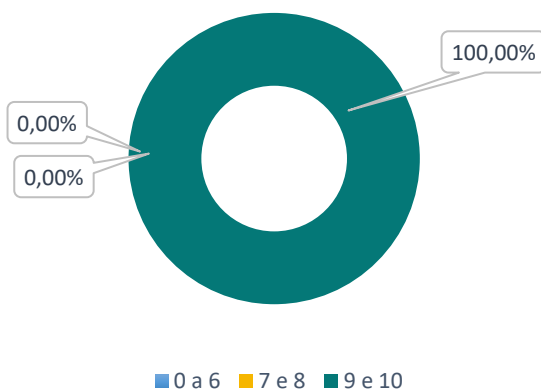
3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão



NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO Balcão



*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

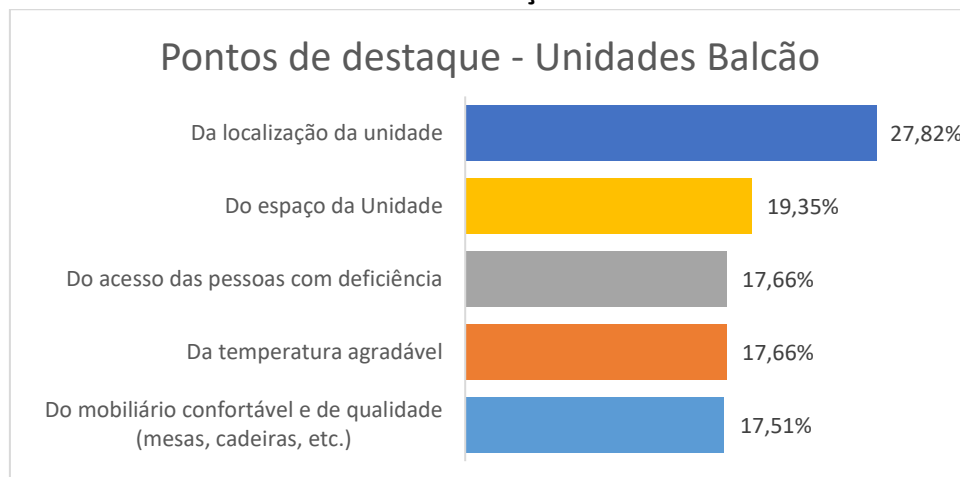
PONTOS DE MELHORIA

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

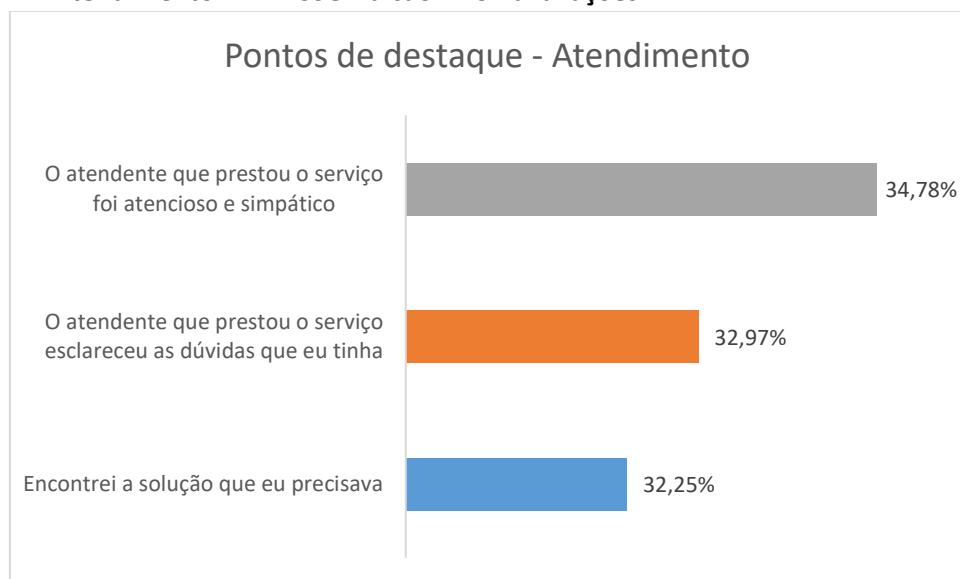
PONTOS DE DESTAQUE

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

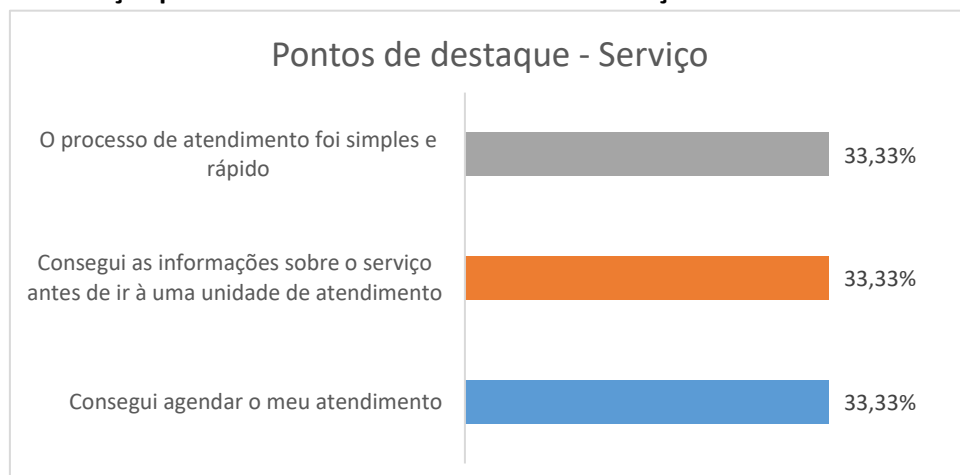
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 197 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 197 avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 2 avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/10/2025 a 31/10/2025**.

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

Número de avaliações recebidas: **52**

Número de acesso ao Portal Web: **74**

% de avaliações/número de acessos: **70,27%**

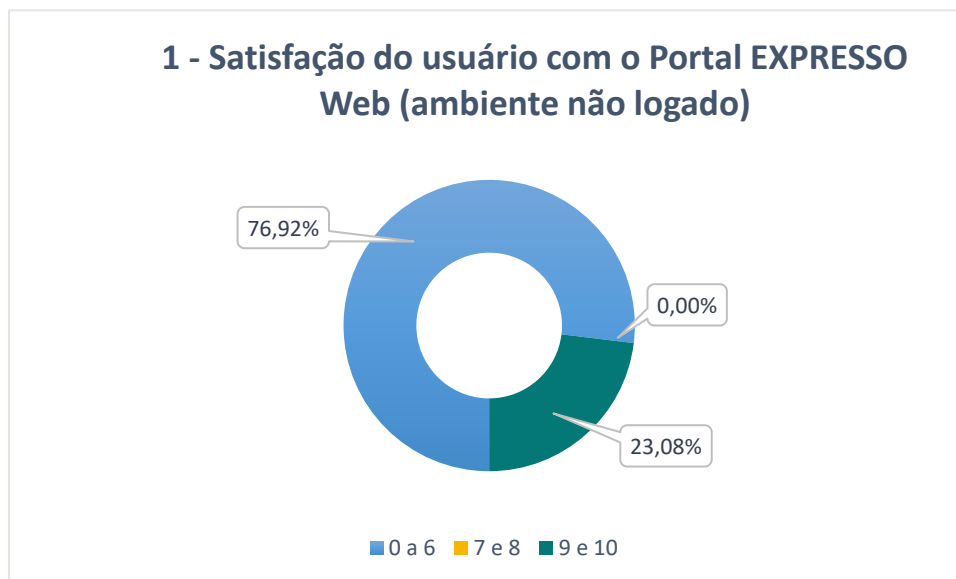
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

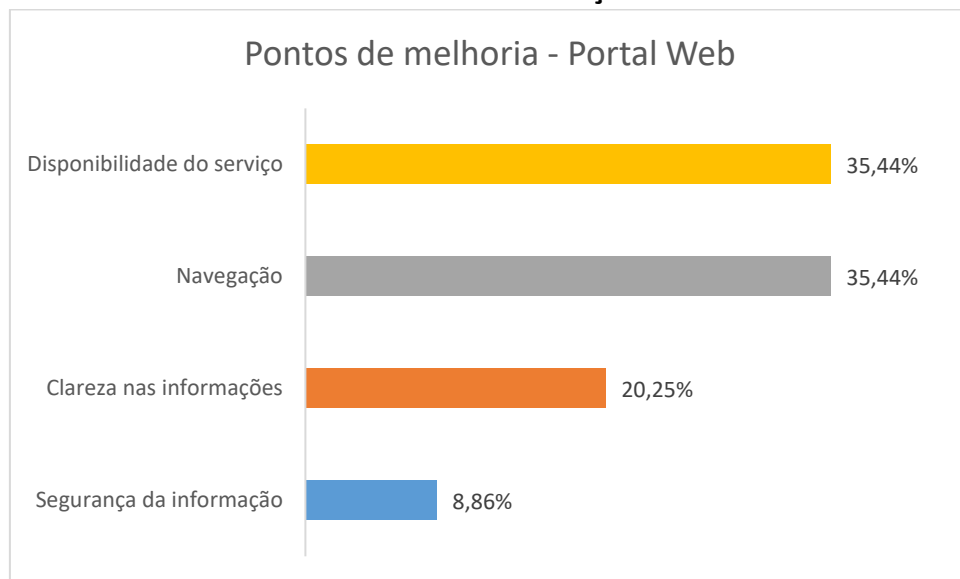


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

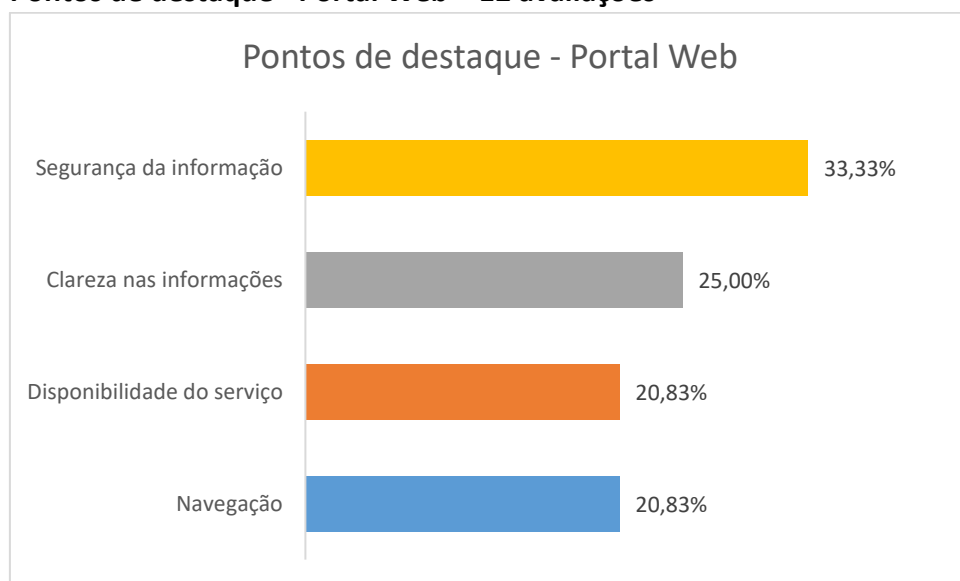
Pontos de melhoria - Portal Web – 40 avaliações



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 – 12 avaliações



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

Período registrado: **01/10/2025 a 31/10/2025.**

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

Número de avaliações recebidas: **12.598**

Número de serviços realizados no Portal Web: **3.819.198**

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

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	10.655
2	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	929
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	190
4	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	133
5	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	118
6	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	110
7	Consultar Dados da CNH	48
8	Consultar boletim de pacientes internados nas unidades de saúde da rede estadual	43
9	Registrar Reclamação Digital no Procon	40
10	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	35
11	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	31
12	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	24
13	Registrar denúncia junto ao PROCON	20
14	Receber Honorários Dativos	16
15	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	16
16	Consultar RENACH	14
17	Obter Licença de Pesca	14
18	Solicitar Fatura Digital de Água	13
19	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	11
20	Solicitar Baixa do Gravame	10
21	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	9
22	Solicitar Recurso de Multa de Trânsito	9
23	Consultar Débitos Tributários por CPF	8
24	Consultar Unidades do Vapt Vupt	8
25	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	8
26	Consultar Processo Detran (Protocolo)	7
27	Solicitar Permissão Internacional para Dirigir - PID	7
28	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	6
29	Emitir CERTIDÃO NEGATIVA/POSITIVA de Débitos da Dívida Ativa Não Tributária	5
30	Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista pelo Expresso	5
31	Solicitar Declaração de Matrícula	5
32	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Secretaria da Economia de Goiás	4
33	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	4
34	Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	3
35	Consultar Contracheque	3
36	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	3
37	Registrar Ocorrência na Delegacia Virtual	3

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de avaliações
38	Registrar Reclamação Online no Procon	3
39	Solicitar cálculo junto ao PROCON	3
40	Consultar Prontuário Eletrônico	2
41	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	2
42	Validar Antecedente Criminal	2
43	Abrir Ciclos de Eventos Pecuários	1
44	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	1
45	Consultar Dados Pessoais e Funcionais	1
46	Consultar Desconto no IPVA pela Nota Fiscal Goiana	1
47	Consultar Desempenho Acadêmico	1
48	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	1
49	Consultar Extrato Financeiro	1
50	Consultar Frequência	1
51	Consultar Lista de Comunidades Terapêuticas	1
52	Consultar Minhas Notas Fiscais Eletrônicas	1
53	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	1
54	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
55	Emitir Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais - DARE	1
56	Indicar real condutor (transferir pontuação)	1
57	Obter Validação da Licença de Pesca	1
58	Registrar Denúncia	1
59	Solicitar Segunda Via da CNH	1
60	Solicitar Transferência Escolar na Rede Estadual pelo Expresso	1
61	Tirar dúvidas junto ao PROCON	1
Total		12.598

Serviços mais atendidos - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.807.529
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	638.713
3	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	200.223
Total		2.646.465

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

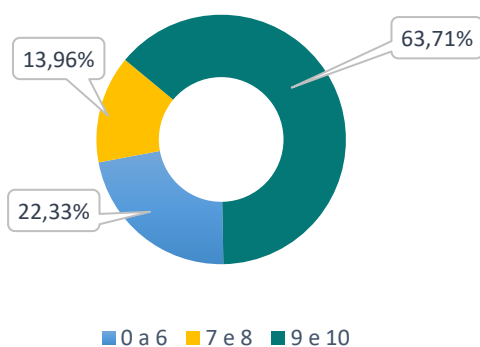
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

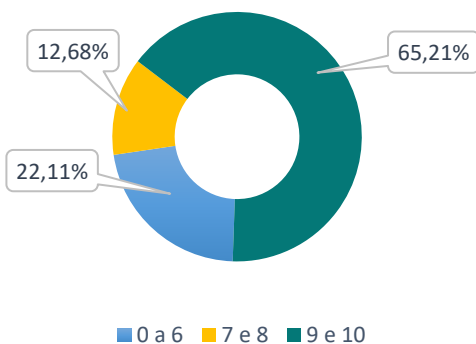
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



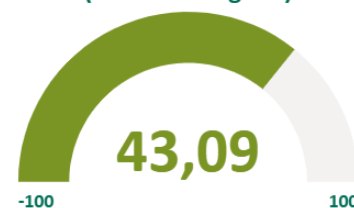
NPS - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento - EXPRESSO Web (ambiente logado)



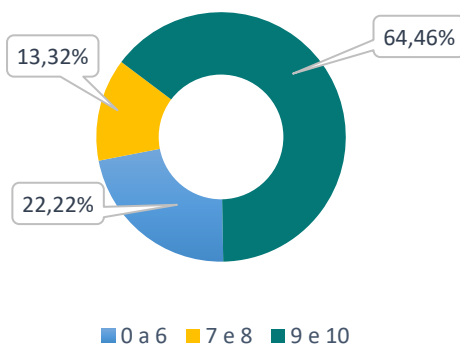
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



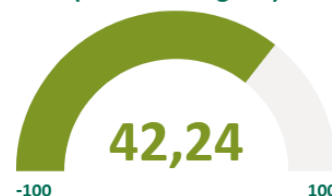
NPS - Satisfação do usuário com o serviço prestado - EXPRESSO Web (ambiente logado)



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



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

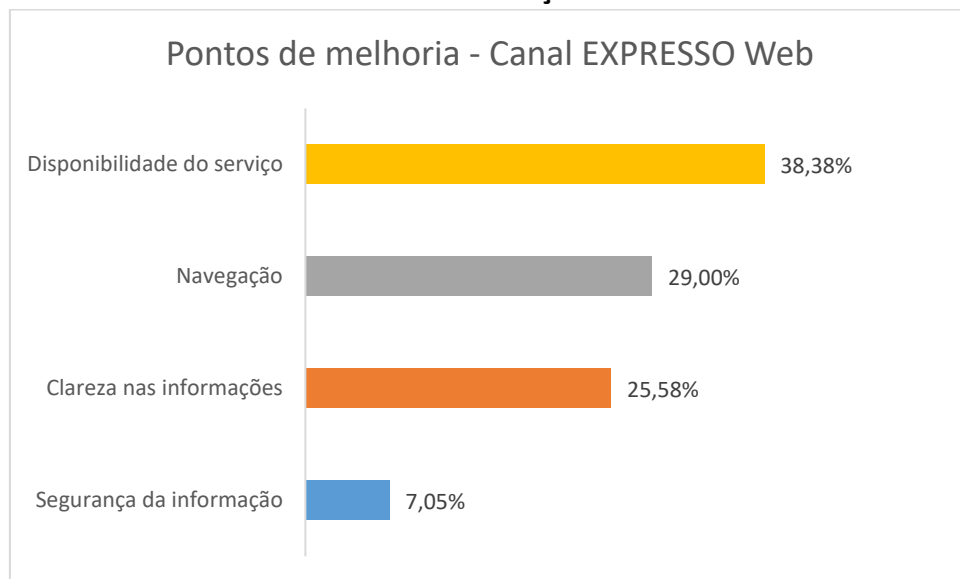


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

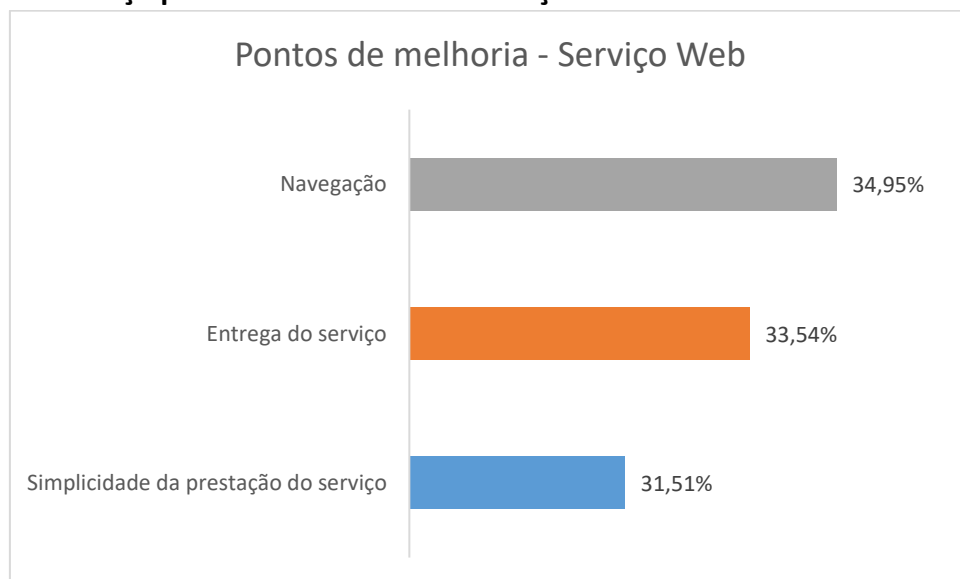
PONTOS DE MELHORIA

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 – 2.813 avaliações



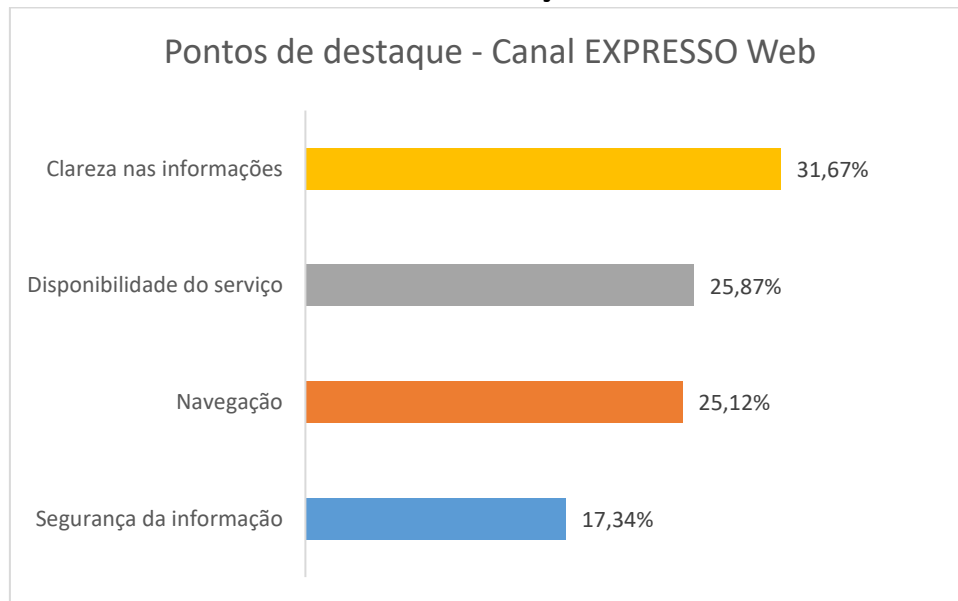
2 – Serviço prestado Web – 2.786 avaliações



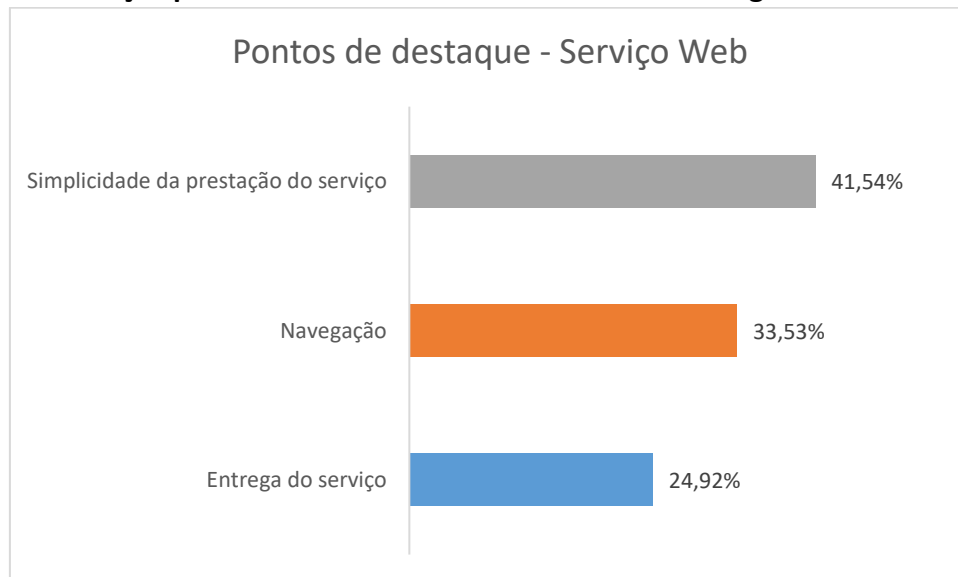
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 8.026 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 8.215 avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/10/2025 a 31/10/2025.**

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

Número de serviços realizados: **18.595**

Número de avaliações recebidas: **146**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,79%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	127
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	10
3	Serviço sem nome*	4
4	Consultar Contracheque	1
5	Consultar Unidades do Vapt Vupt	1
6	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	1
7	Registrar denúncia junto ao PROCON	1
8	Solicitar Declaração de Matrícula	1
Total		146

* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais atendidos - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de atendimentos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	13.447
2	Solicitar Carteira de Identidade Nacional - CIN	1.739
3	Registrar Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação na Ouvidoria	1.132
Total		16.318

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

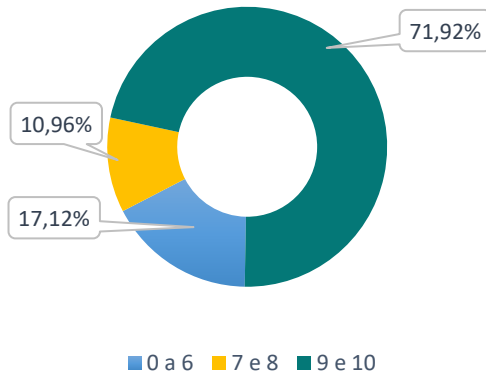
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

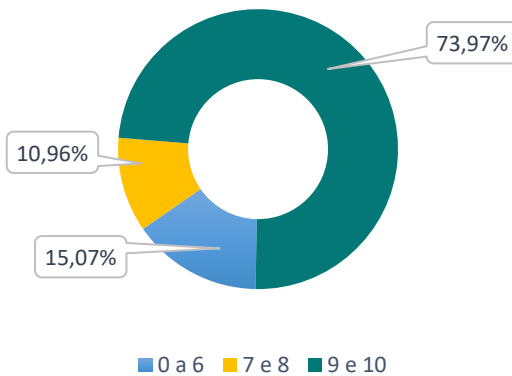
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



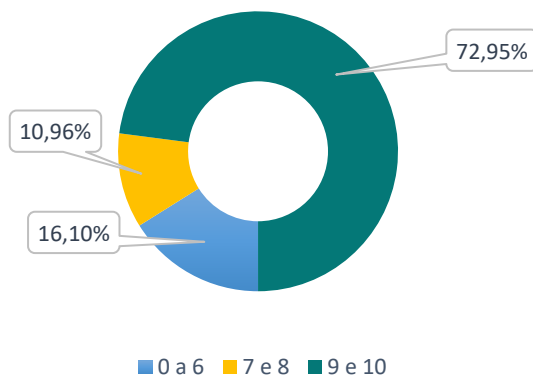
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



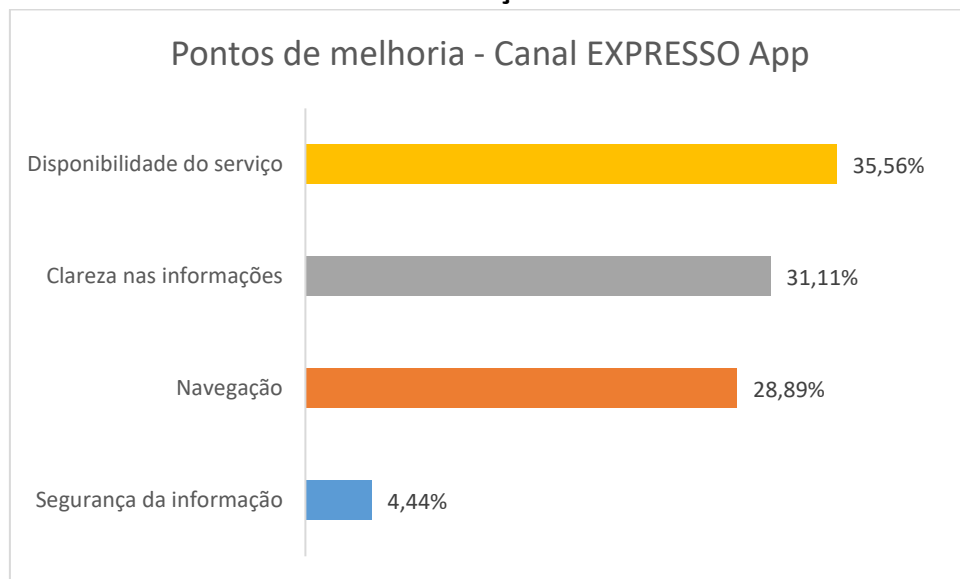
NPS - Satisfação geral dos usuários - EXPRESSO App



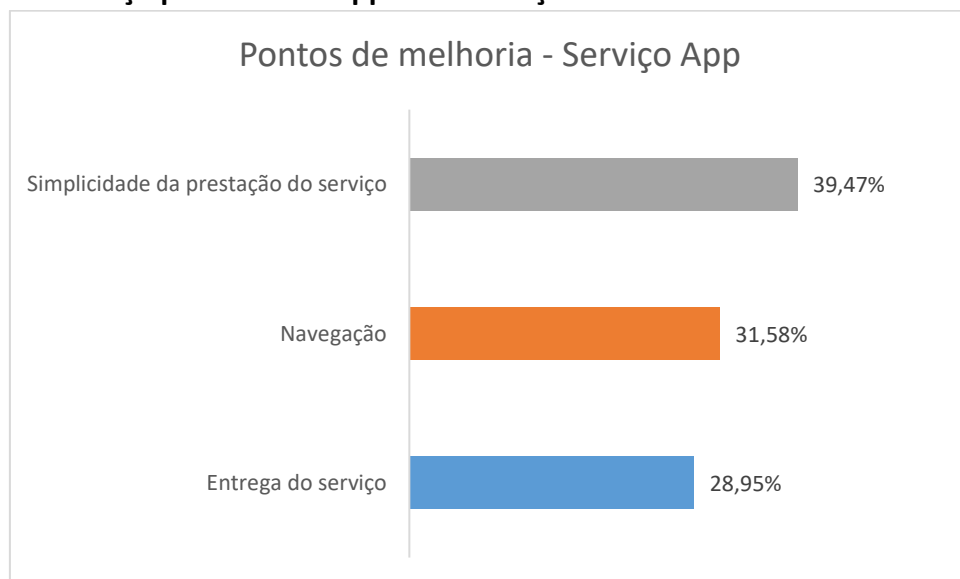
PONTOS DE MELHORIA

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 – 25 avaliações



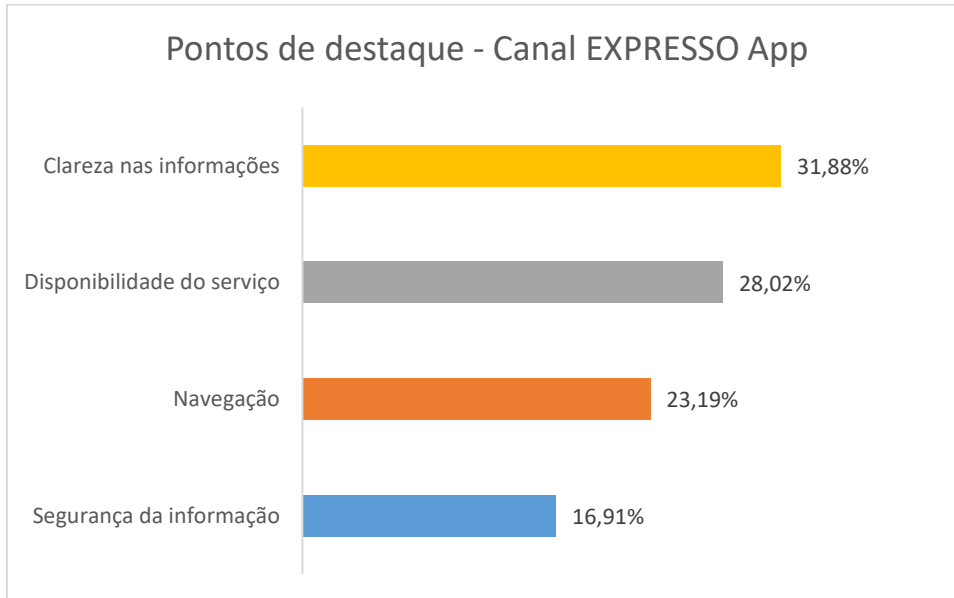
2 – Serviço prestado via App – 22 avaliações



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 – 105 avaliações



2 – Serviço prestado via App – 108 avaliações

