



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

**EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão,
EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem e EXPRESSO Web**

Janeiro/2023

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT - EXPRESSO LOJA.....	3
Pontos de melhoria	7
Pontos de destaque.....	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão.....	9
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque.....	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado).....	14
Pontos de melhoria	15
Pontos de destaque.....	15
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado).....	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Grau de satisfação dos usuários – ambiente logado.....	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque.....	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	20
Grau de satisfação dos usuários.....	21
Pontos de melhoria.....	22
Pontos de destaque.....	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	24
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	24
Grau de satisfação dos usuários.....	24

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);
- EXPRESSO Balcão; e
- EXPRESSO Correios.

Canal Digital:

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

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 3 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 3 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

As avaliações realizadas via EXPRESSO Correios utilizam um dispositivo no qual o usuário avalia o atendimento num intervalo de 0 a 10 conforme metodologia NPS.

A avaliação é realizada por meio da leitura de QR Code disponibilizado nas unidades de atendimento, via terminais de autoatendimento - Totens 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.

O resultado 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: 01/01/2023 a 31/01/2023

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

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
1	Buriti Alegre	1.567	385	24,57%	100,00%	100,00
2	Bela Vista de Goiás	4.473	1.364	30,49%	99,89%	99,82
3	Itaçu	3.914	873	22,30%	99,60%	99,54
4	Rialma	3.669	652	17,77%	99,39%	99,23
5	Campos Belos	5.356	319	5,96%	99,37%	99,22
6	Cidade de Goiás	5.193	1.187	22,86%	98,82%	98,82
7	Anicuns	3.995	175	4,38%	99,14%	98,57
8	Goianira	7.526	287	3,81%	98,78%	98,43
9	Mozarlândia	2.466	287	11,64%	98,78%	98,43
10	Itaberaí	5.892	572	9,71%	98,69%	98,25
11	Novo Gama	6.778	294	4,34%	98,30%	98,13
12	Itapuranga - Júnior Bento	9.923	705	7,10%	98,09%	97,87
13	Itapaci	3.463	157	4,53%	97,77%	97,77
14	Hidrolândia	5.022	240	4,78%	98,33%	97,71
15	Cristalina	5.435	1.366	25,13%	98,21%	97,66
16	Ceres	5.502	379	6,89%	97,89%	97,63
17	Piracanjuba	3.983	287	7,21%	97,74%	97,56
18	Catalão	7.130	224	3,14%	97,99%	97,54
19	Rubiataba	8.186	563	6,88%	97,87%	97,51
20	São Miguel do Araguaia	2.973	430	14,46%	97,67%	97,33
21	Minaçu	5.876	324	5,51%	97,69%	96,76
22	Anápolis Sul	13.286	467	3,51%	97,54%	96,68
23	Paraúna	2.312	383	16,57%	97,52%	96,61
24	Bom Jesus de Goiás	4.126	1.582	38,34%	97,50%	96,43
25	Pirenópolis	5.379	222	4,13%	96,62%	96,17
26	Inhumas	6.888	777	11,28%	96,91%	96,14
27	Quirinópolis	8.883	329	3,70%	96,66%	95,59
28	Posse	6.144	426	6,93%	96,48%	95,42
29	Alexânia	2.868	228	7,95%	95,83%	95,39
30	Planaltina	6.112	381	6,23%	96,46%	95,01
31	Goiatuba	4.098	1.036	25,28%	96,24%	94,98
32	Palmeiras de Goiás	8.052	219	2,72%	96,58%	94,98
33	Jardim Ingá	5.459	237	4,34%	96,62%	94,94
34	Iporá	7.034	903	12,84%	96,84%	94,85
35	Ipameri	3.730	205	5,50%	95,85%	94,63
36	Morrinhos	7.064	335	4,74%	95,37%	94,48
37	Caldas Novas	5.977	144	2,41%	96,18%	94,10

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
38	Shopping Cidade Jardim	22.487	3.264	14,52%	95,59%	93,96
39	Shopping Bougainville	21.436	899	4,19%	95,38%	93,55
40	Santa Helena de Goiás	4.971	178	3,58%	95,79%	93,54
41	Alvorada do Norte	1.745	176	10,09%	95,45%	93,47
42	Águas Lindas de Goiás	15.146	483	3,19%	95,13%	93,27
43	Portal Shopping	14.477	1.406	9,71%	95,91%	92,89
44	Crixás	4.228	280	6,62%	95,36%	92,86
45	Jaraguá	14.263	256	1,79%	95,31%	92,58
46	Trindade	14.024	1.458	10,40%	93,83%	91,94
47	Mineiros	6.262	353	5,64%	93,63%	91,93
48	Jussara	3.501	346	9,88%	93,50%	91,76
49	Goianésia	11.032	214	1,94%	94,63%	91,59
50	Itumbiara	16.512	208	1,26%	94,71%	91,59
51	Trindade - Maysa	8.815	722	8,19%	94,18%	91,34
52	Anápolis	26.359	288	1,09%	95,14%	91,32
53	Santo Antônio do Descoberto	5.731	396	6,91%	93,18%	90,78
54	Pires do Rio	9.063	1.550	17,10%	94,13%	90,77
55	Araguaia Shopping	17.185	1.011	5,88%	92,83%	89,56
56	Nerópolis	5.078	470	9,26%	91,70%	89,47
57	Senador Canedo	14.941	593	3,97%	92,41%	89,04
58	Valparaíso de Goiás	9.659	643	6,66%	92,61%	88,65
59	Shopping Cerrado	12.013	445	3,70%	91,46%	87,53
60	Rio Verde	26.140	565	2,16%	91,77%	87,43
61	Passeio das Aguas	6.887	302	4,39%	90,40%	86,09
62	Praça Cívica(Central do Servidor)	11.299	736	6,51%	89,74%	82,95
63	Luziânia	9.983	382	3,83%	88,87%	82,72
64	Formosa	10.047	236	2,35%	88,56%	81,36
65	Mangalô	14.317	934	6,52%	87,69%	80,84
66	Campinas	23.334	1.047	4,49%	87,92%	80,71
67	Garavelo	23.733	816	3,44%	85,60%	77,27
68	Lozandes	13.091	515	3,93%	86,31%	77,18
69	Porangatu	8.930	1.183	13,25%	86,35%	76,20
70	Admar Otto(Buriti Shopping)	28.525	889	3,12%	84,98%	75,87
71	Jataí	10.615	607	5,72%	82,45%	72,08
72	Buena Vista	14.683	449	3,06%	81,40%	69,71
73	Praça da Bíblia	15.870	287	1,81%	79,79%	66,03
74	Aparecida Shopping	15.425	297	1,93%	76,94%	61,78
75	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
Total Geral		697.541	43.828	6,28%	94,21%	91,25

*** Unidades em reforma**

	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

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **43.828**

Número de avaliações sobre os serviços: **15.140**

Referência: **01 a 31/01/2023**

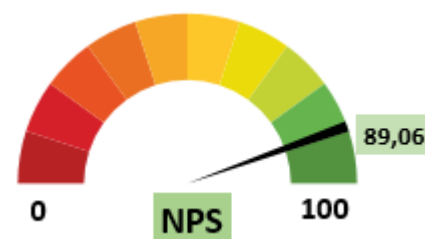
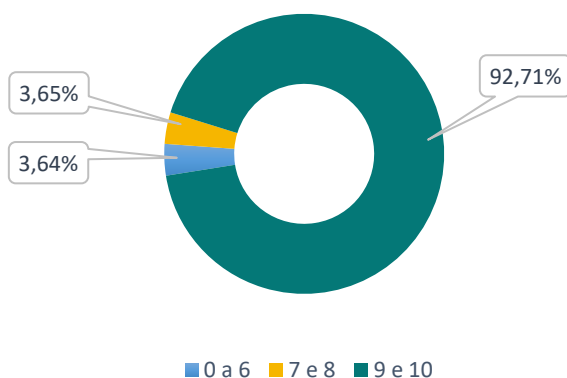
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

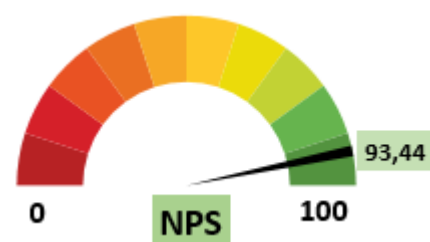
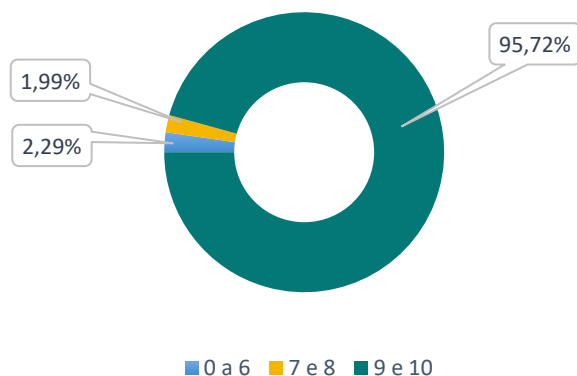
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt vupt (infraestrutura)



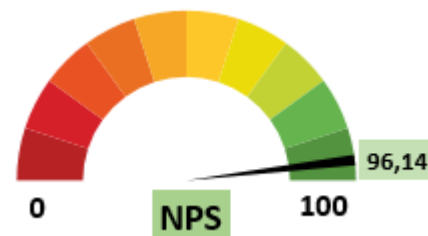
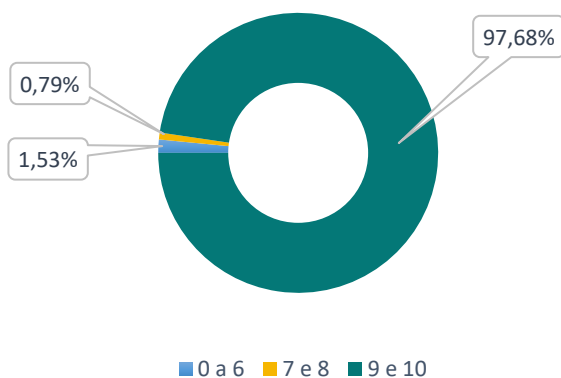
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



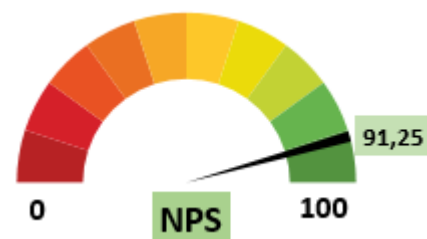
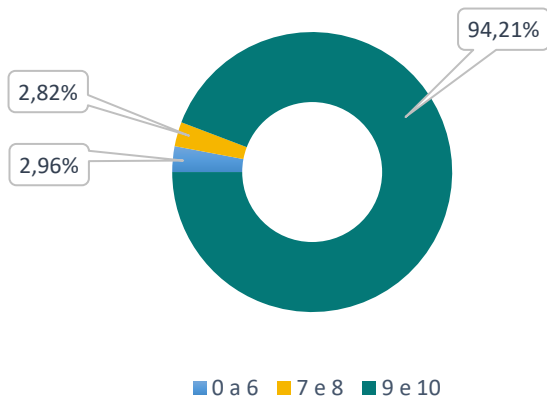
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

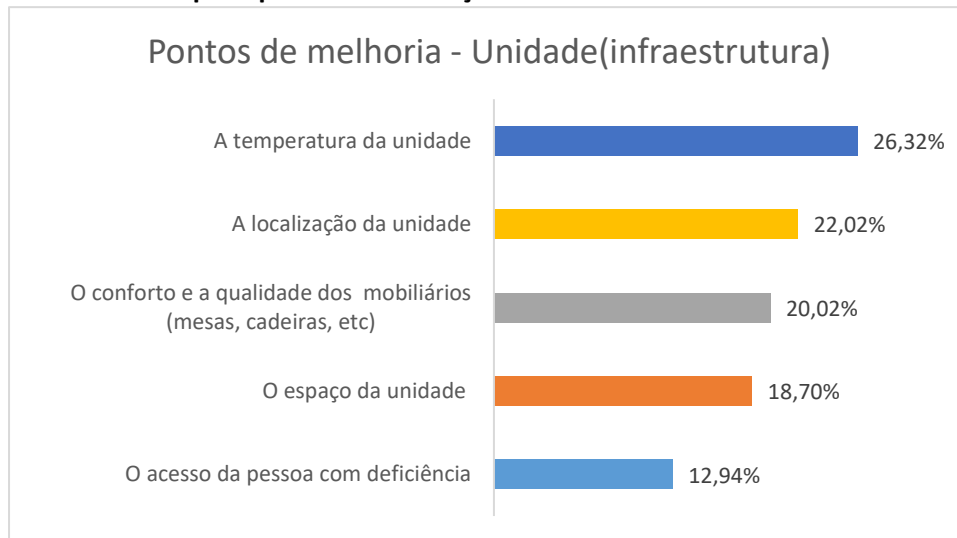


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

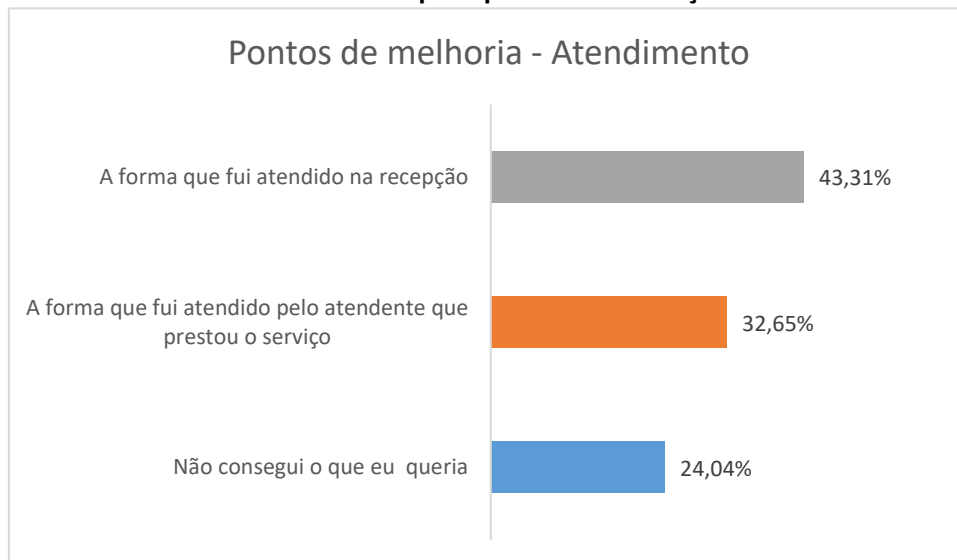
PONTOS DE MELHORIA

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

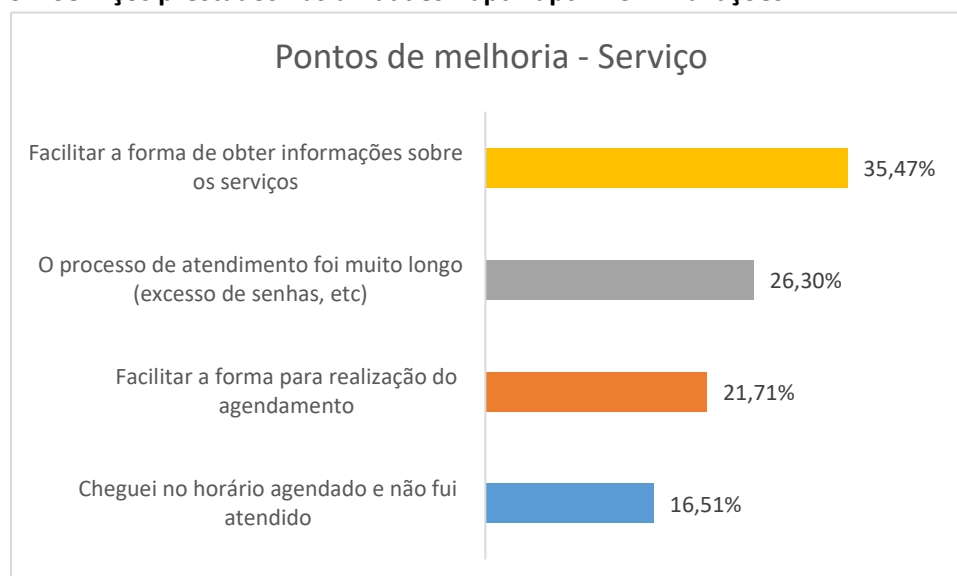
1 – Unidade Vapt Vupt – 1.597 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 1.002 Avaliações



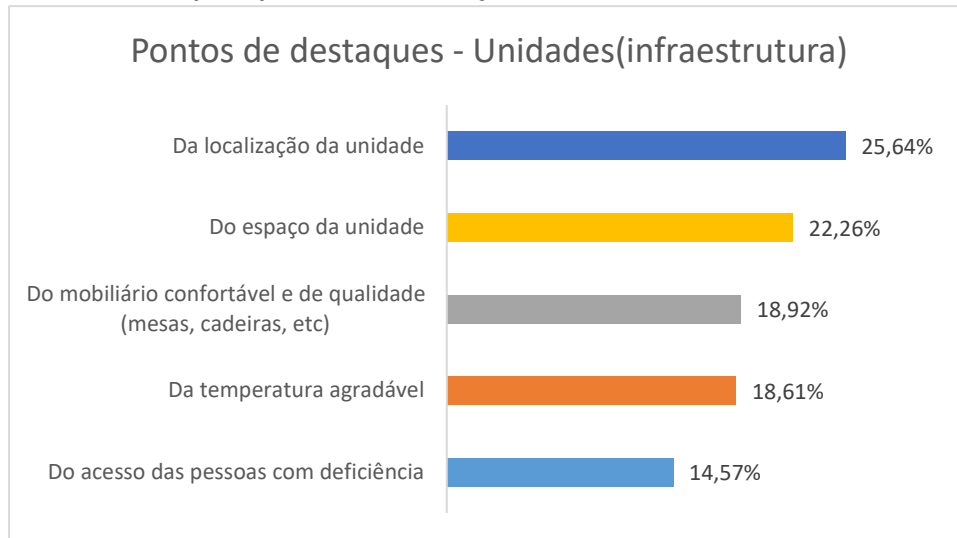
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 232 Avaliações



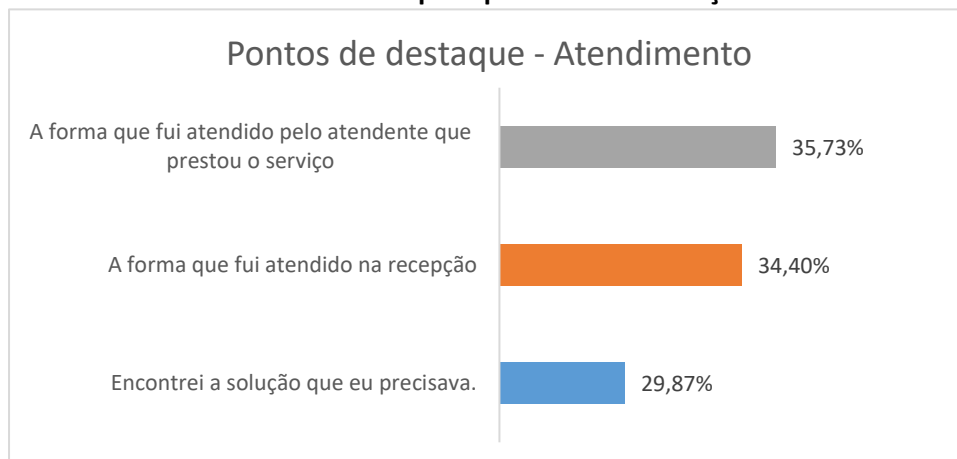
PONTOS DE DESTAQUE

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

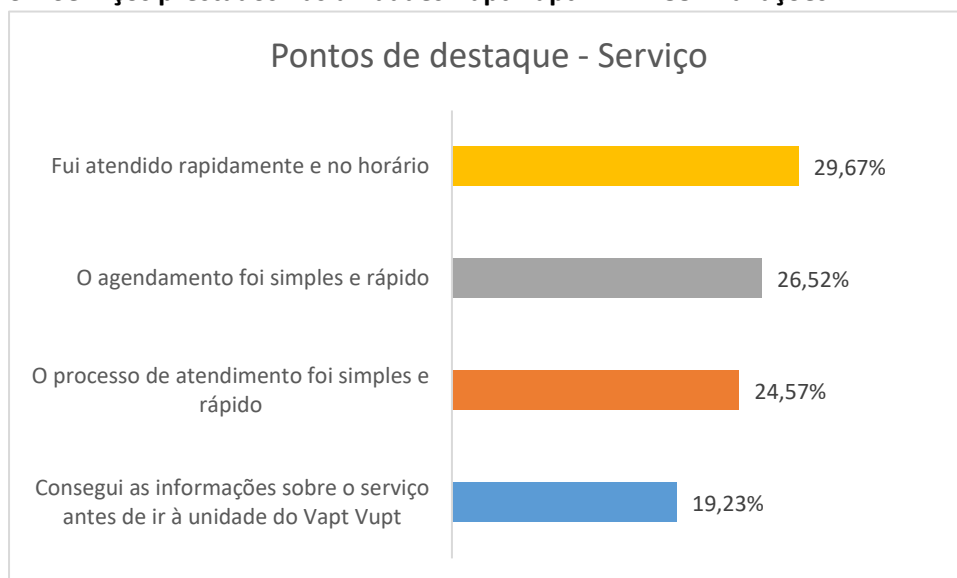
1 – Unidade Vapt Vupt – 40.632 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 41.953 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 14.788 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/01/2023 a 31/01/2023**

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

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
1	Bonópolis	27	27	100,00%	100,00%	100,00
2	Cachoeira Alta	88	27	30,68%	100,00%	100,00
3	Carmo do Rio Verde	47	8	17,02%	100,00%	100,00
4	Divinópolis	14	5	35,71%	100,00%	100,00
5	Goianápolis	11	8	72,73%	100,00%	100,00
6	Monte Alegre de Goiás	28	1	3,57%	100,00%	100,00
7	Montividiu	68	3	4,41%	100,00%	100,00
8	Mundo Novo	9	8	88,89%	100,00%	100,00
9	Palminópolis	23	4	17,39%	100,00%	100,00
10	Porteirão	9	5	55,56%	100,00%	100,00
11	Rio Quente	65	5	7,69%	100,00%	100,00
12	São Patrício	25	25	100,00%	100,00%	100,00
13	Silvânia	29	9	31,03%	100,00%	100,00
14	Indiara	85	52	61,18%	95,19%	95,19
15	São Miguel do Passa Quatro	131	52	39,69%	92,31%	91,35
16	Nova América	22	10	45,45%	75,00%	75,00
17	Nova Crixás	55	8	14,55%	68,75%	68,75
18	Niquelândia	6	4	66,67%	75,00%	62,50
19	Cristianópolis	19	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Santa Rita do Araguaia	6	0	0,00%	0,00%	0,00
21	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
22	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
23	São Domingos	-	-	-	-	-
24	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
25	Varjão	-	-	-	-	-
26	Vianópolis	-	-	-	-	-
27	Joviânia*	-	-	-	-	-
Total Geral		767	261	34,03%	95,21%	94,83

* unidades fechadas

	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

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **261**

Número de avaliações sobre os serviços: **84**

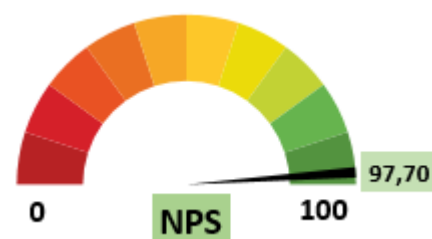
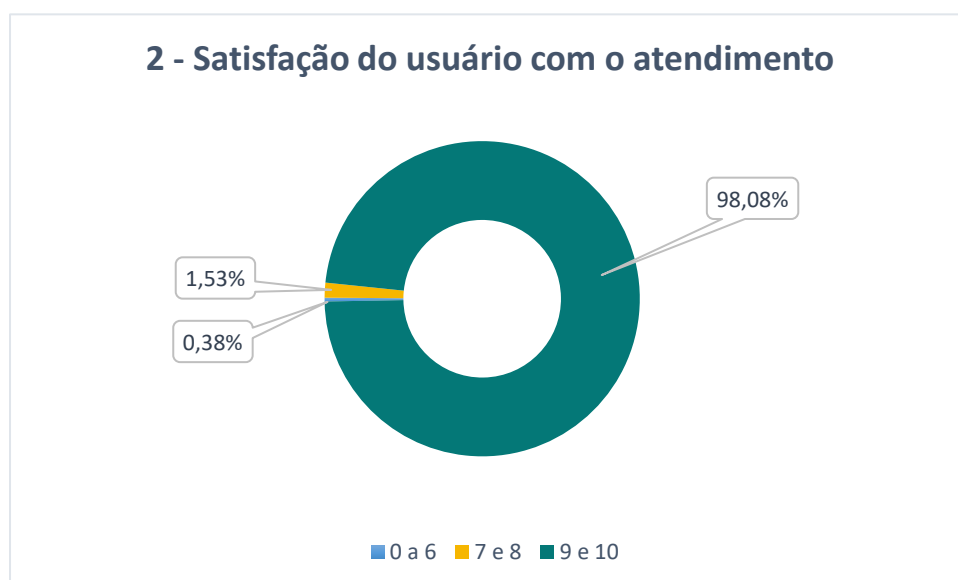
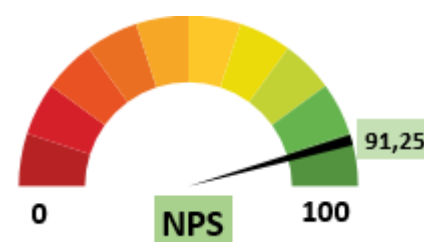
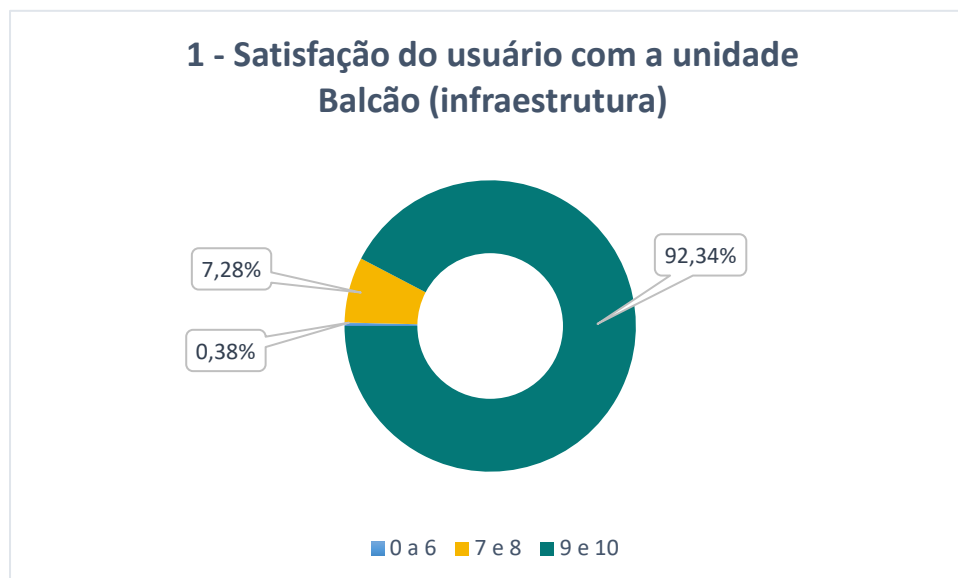
Referência: **01 a 31/01/2023**

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

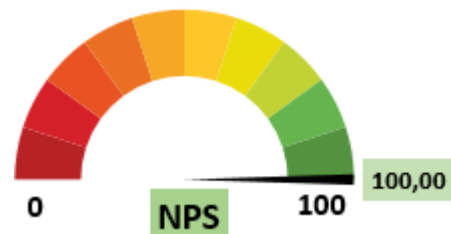
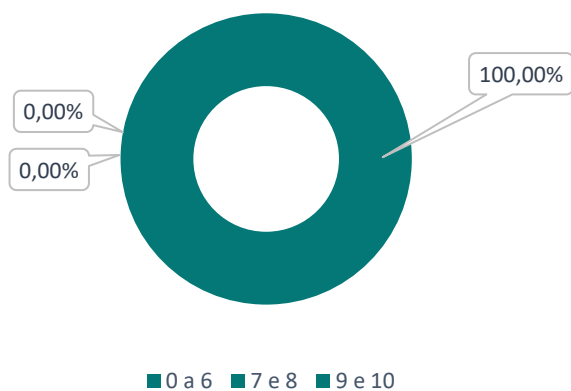
Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos



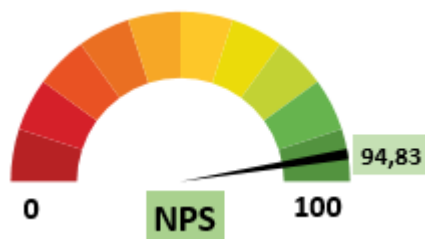
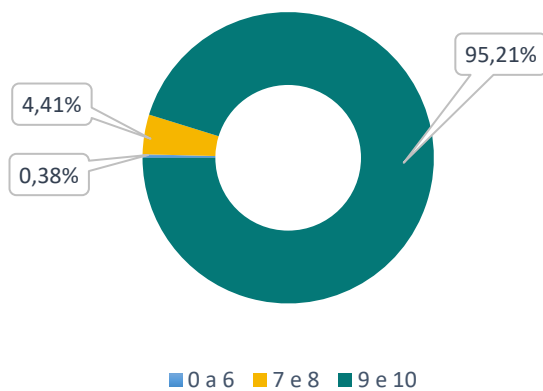
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

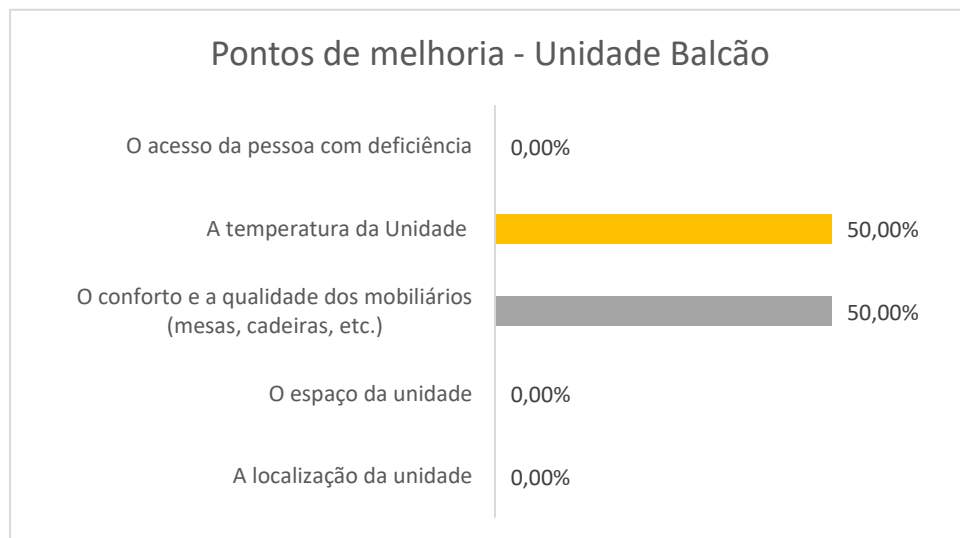


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

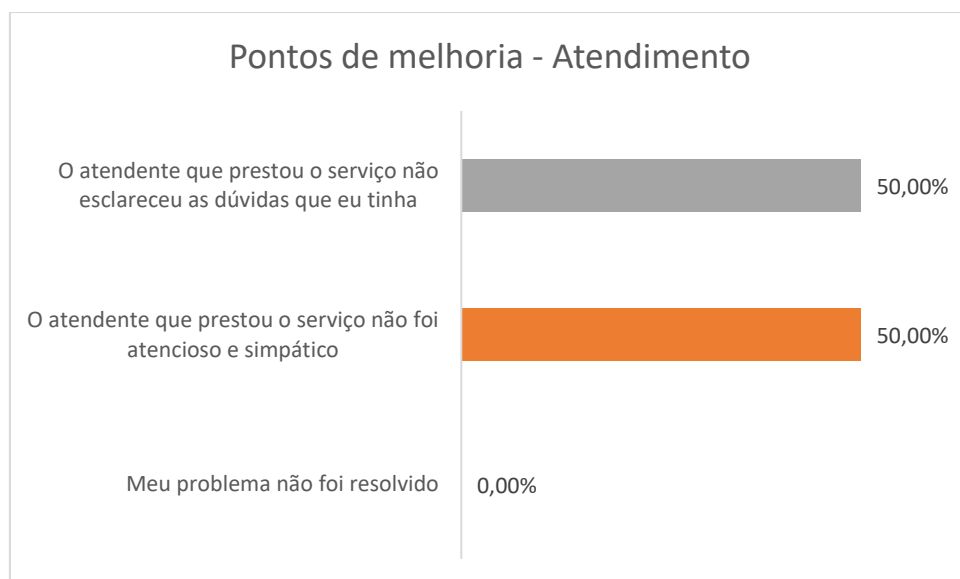
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 01 Avaliação



2 – Atendimento nas Unidades EXPRESSO Balcão – 01 Avaliação

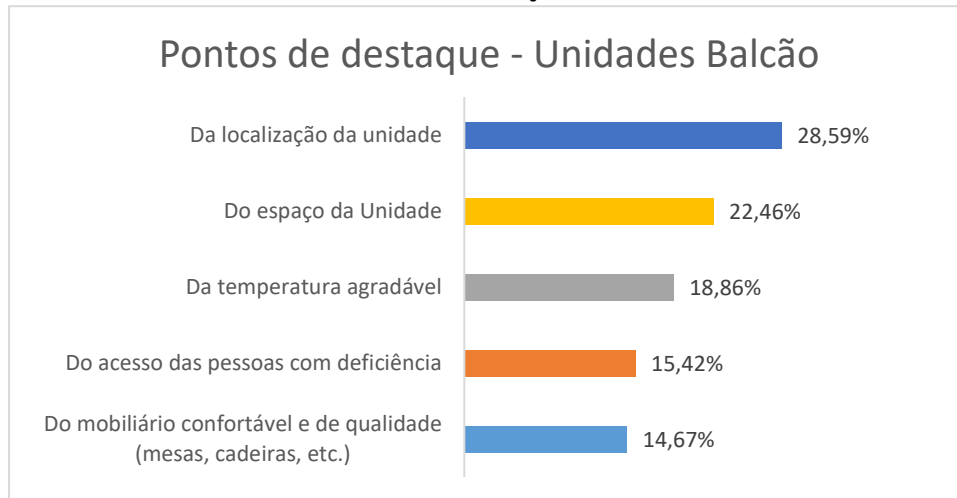


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento nos serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

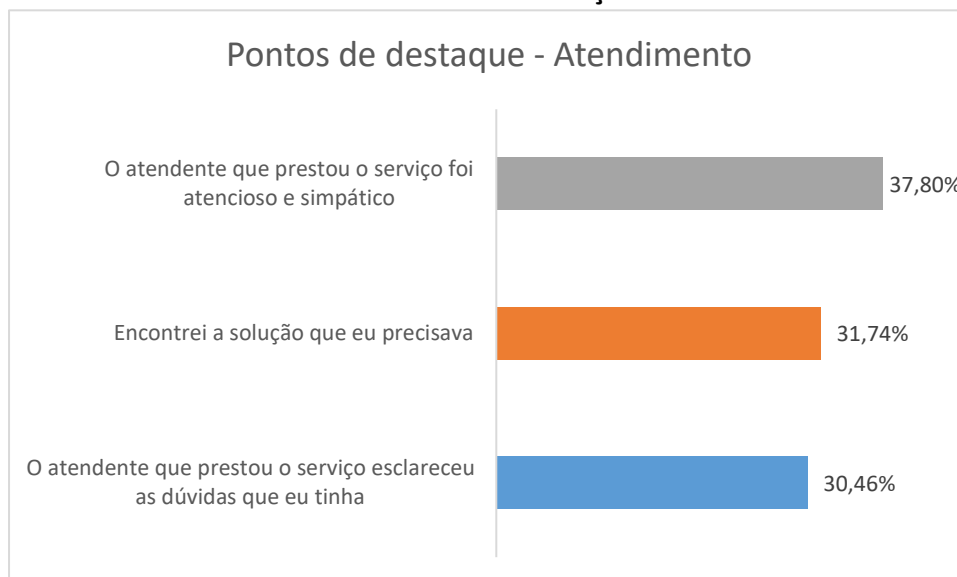
PONTOS DE DESTAQUE

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

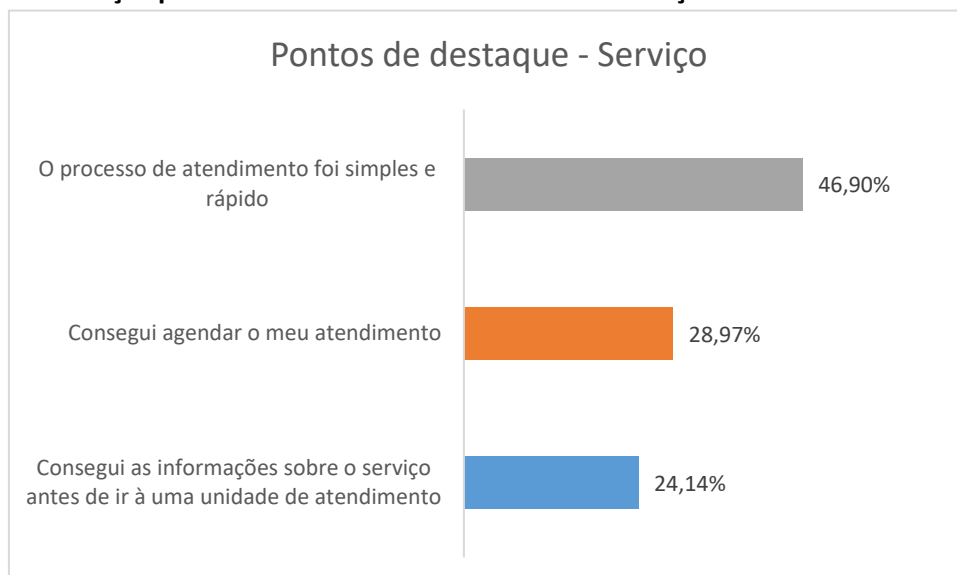
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 241 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 256 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 84 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/01/2023 a 31/01/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **246**

Número de acesso ao Portal Web: **5.093.282**

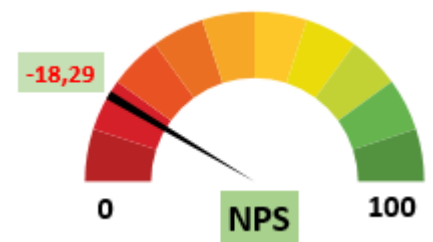
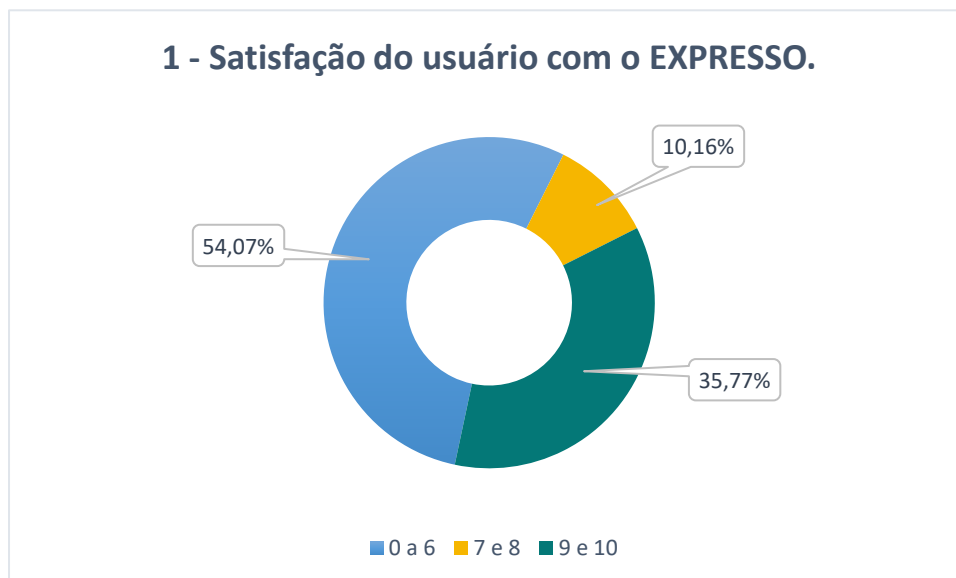
% de avaliações/número de acessos: **0,0048%**

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

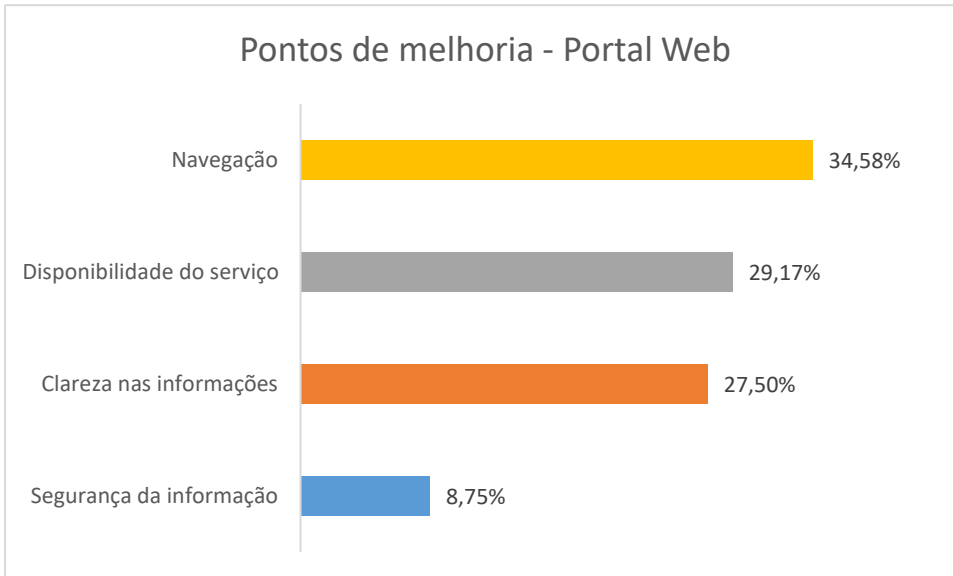


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

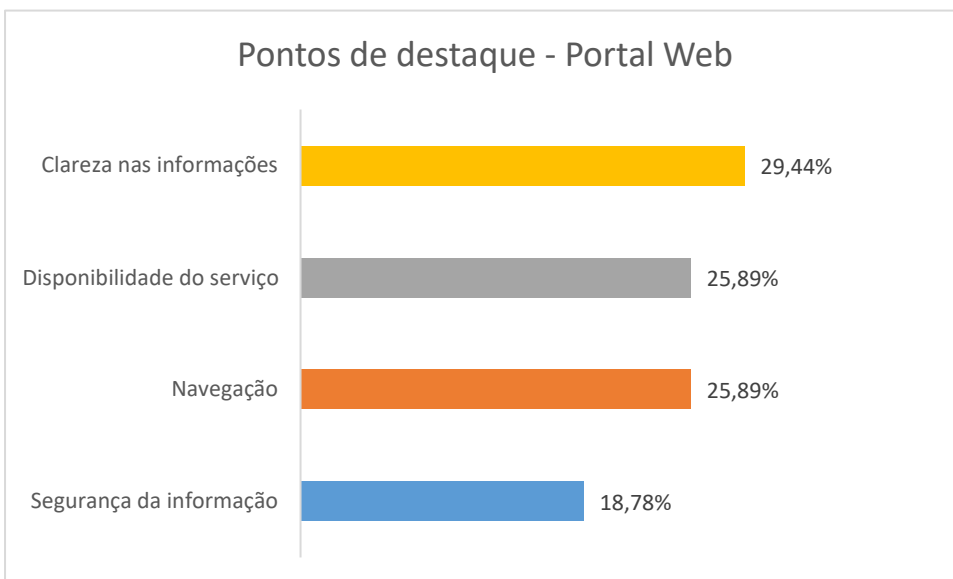
Pontos de melhoria - Portal Web - 133 Avaliações



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 – 88 Avaliações



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

Período registrado: **01/01/2023 a 31/01/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado no ambiente logado (GOV.BR) do EXPRESSO WEB.**

Número de avaliações recebidas: **1.392**

Número de serviços realizados no Portal Web: **803.653**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,1732%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.047
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	135
3	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	75
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	36
5	Validar Antecedente Criminal	14
6	Obter Licença de Pesca	13
7	Apresentar declaração de indicação do real condutor (transferir pontuação)	12
8	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	07
9	Solicitar/Renovar Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	06
10	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	05
11	2º Via da CNH	03
12	Consultar RENACH	03
13	Consultar Unidades do Vapt Vupt	03
14	Consultar veículos apreendidos e recuperados	03
15	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	03
16	Delegacia Virtual	03
17	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	03
18	Trocar CNH provisória pela Definitiva	03
19	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	02
20	Consultar Veículo	02
21	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	02
22	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	01
23	Agendar Atendimento Presencial - ECONOMIA	01
24	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	01
25	Consultar Boletim de Pacientes na Rede Estadual	01
26	Consultar Débitos Tributários por CPF	01
27	Consultar Extrato da Matrícula	01
28	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
29	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	01
30	Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	01
31	Obter Validação da Licença de Pesca	01
32	Solicitar Recadastramento de Pensionistas e Aposentados	01
33	Vacina Goiás (Pré-cadastro e agendamento para vacinação contra COVID-19)	01
TOTAL		1.392

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

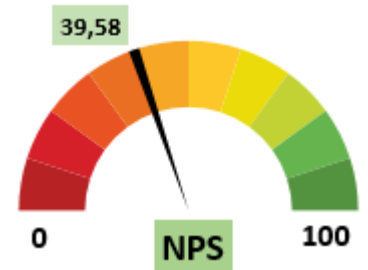
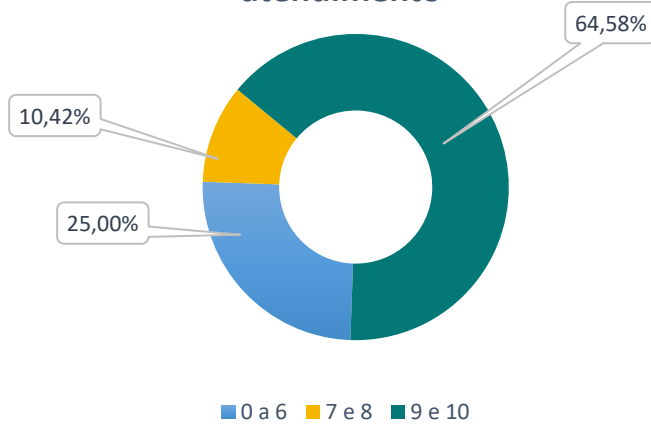
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

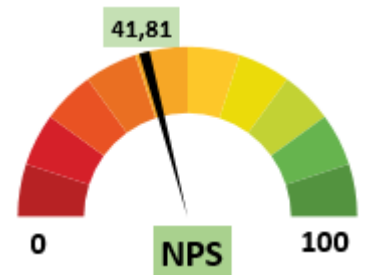
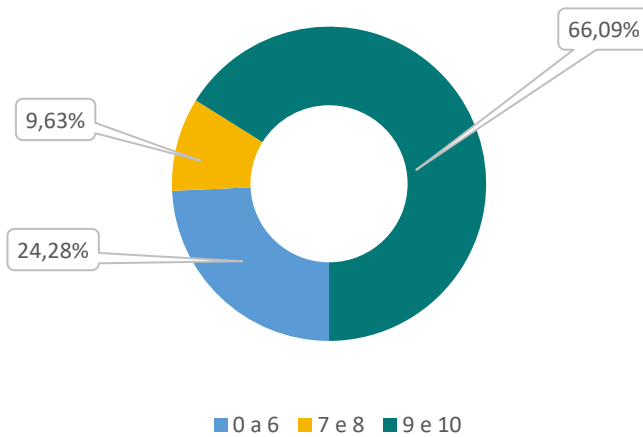
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

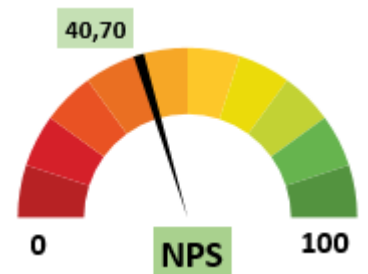
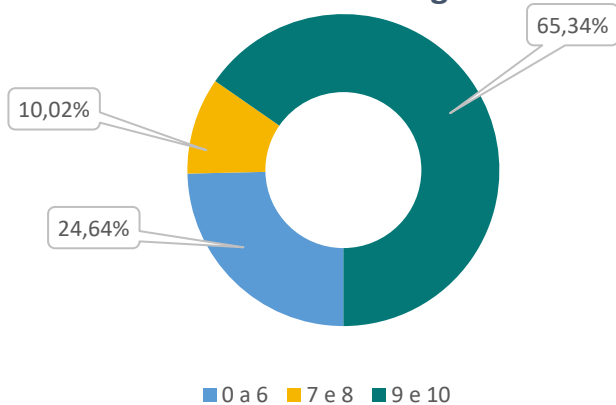
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web - ambiente logado

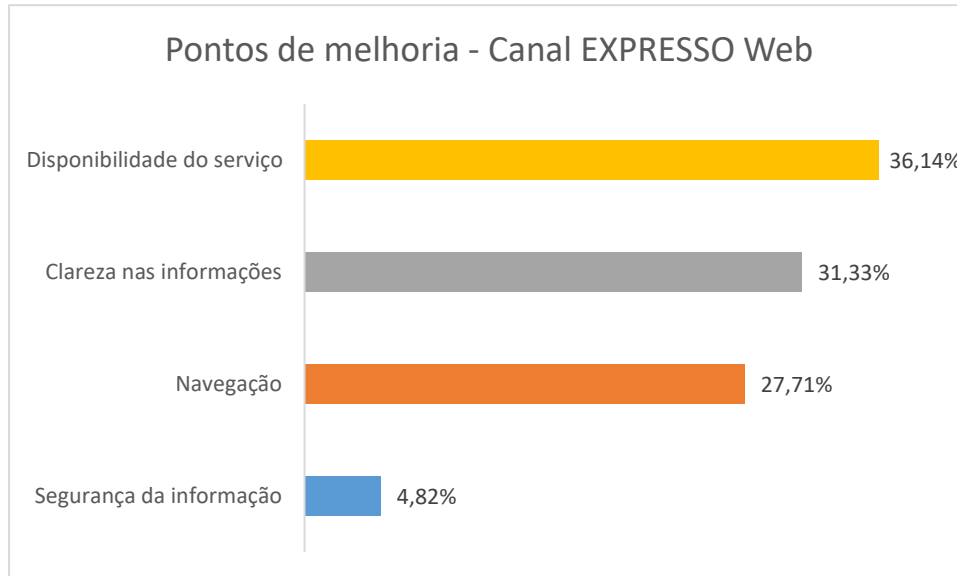


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

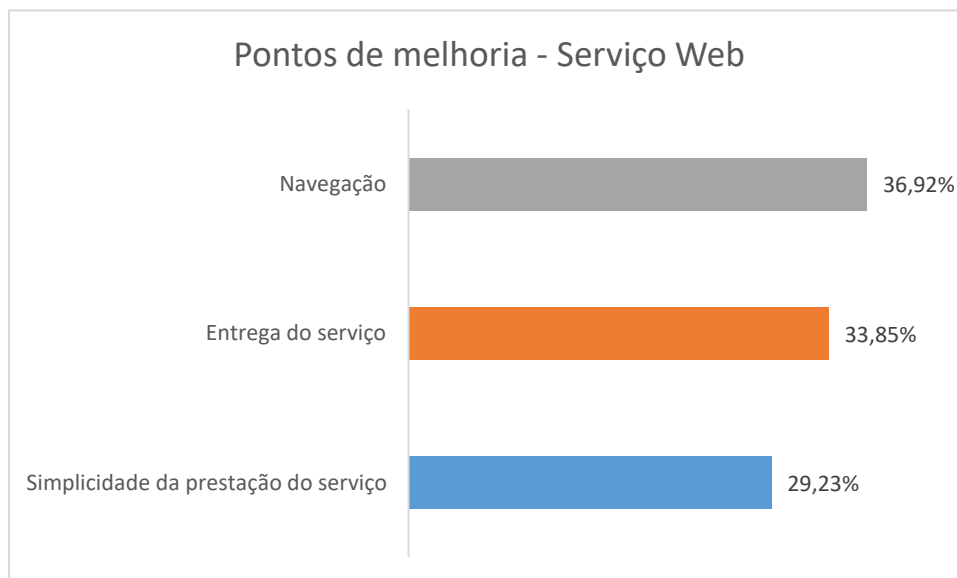
PONTOS DE MELHORIA

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 – 348 Avaliações



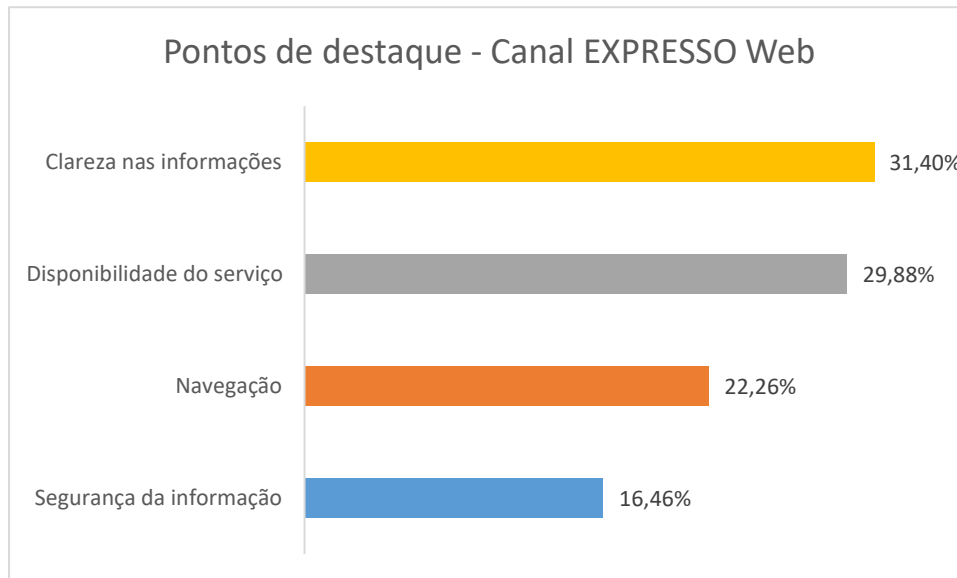
2 – Serviço prestado Web – 338 avaliações



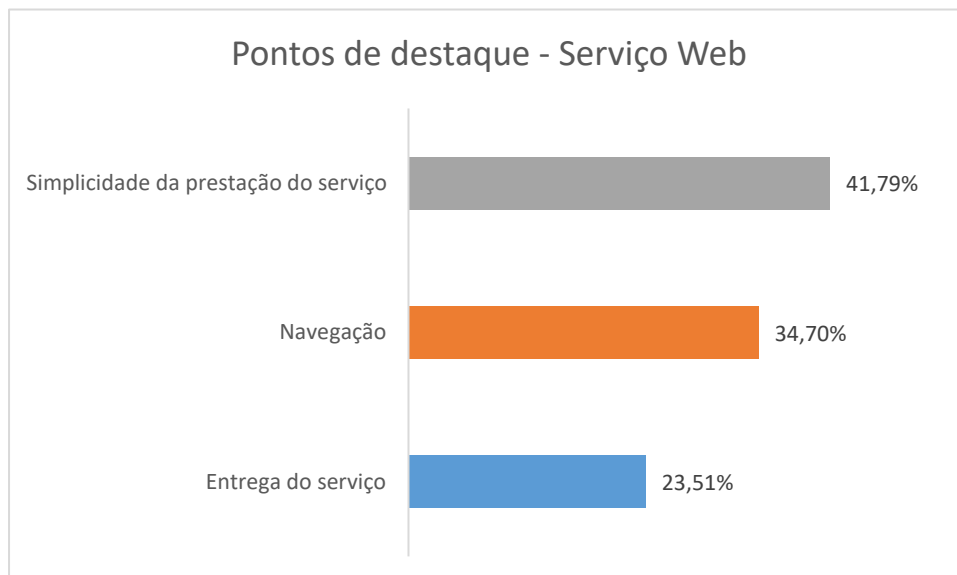
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 899 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 920 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/01/2023 a 31/01/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Totens de autoatendimento**

Número de avaliações recebidas: **468**

Número de serviços realizados nos totens: **111.101**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,4212%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	462
2	Consultar acervo das Bibliotecas	01
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	01
4	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	04
TOTAL		468

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

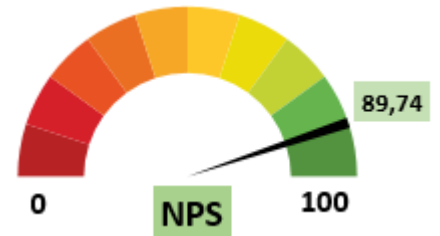
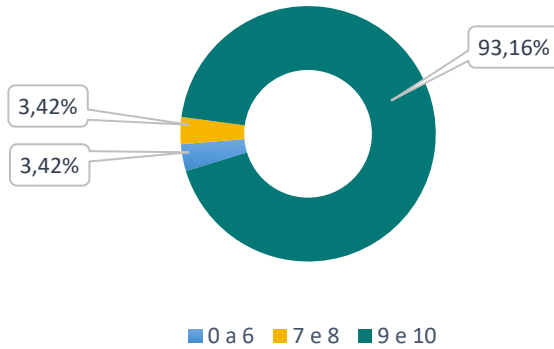
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

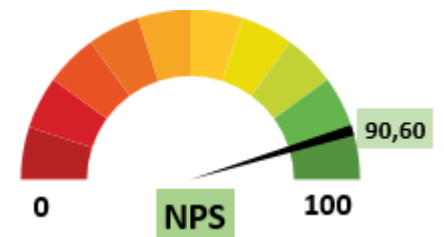
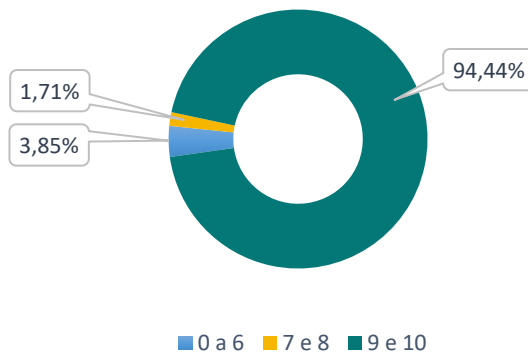
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

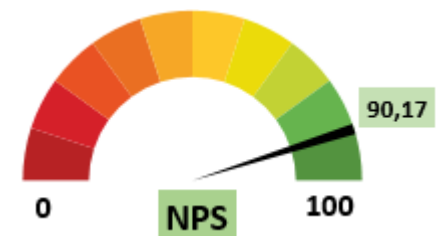
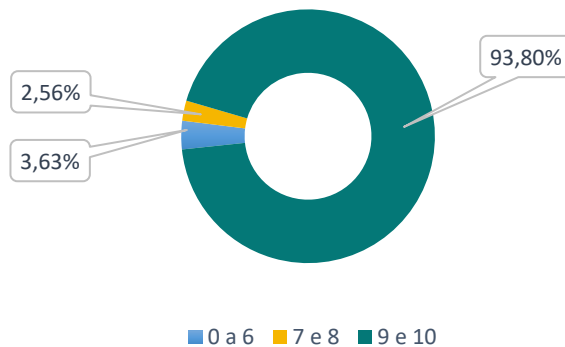
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

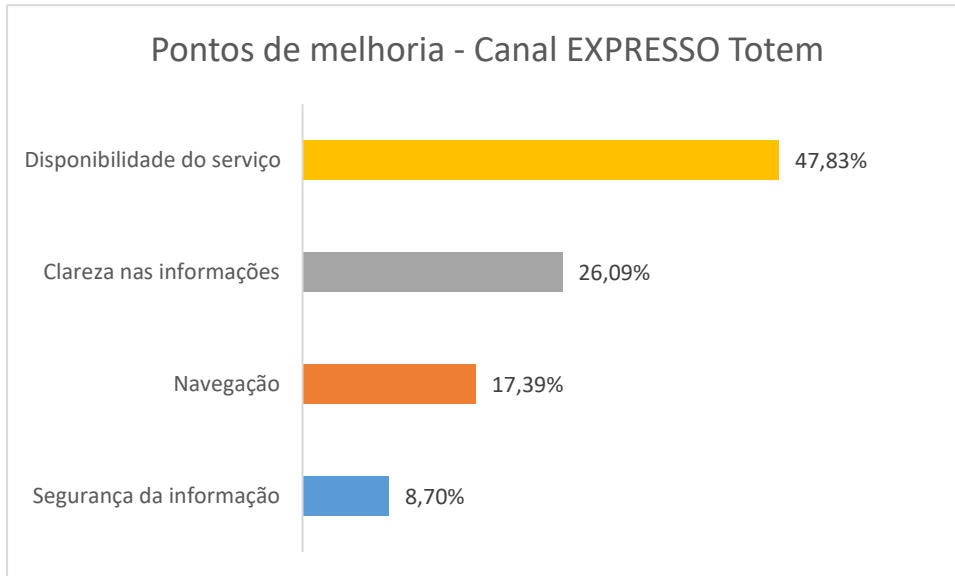


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

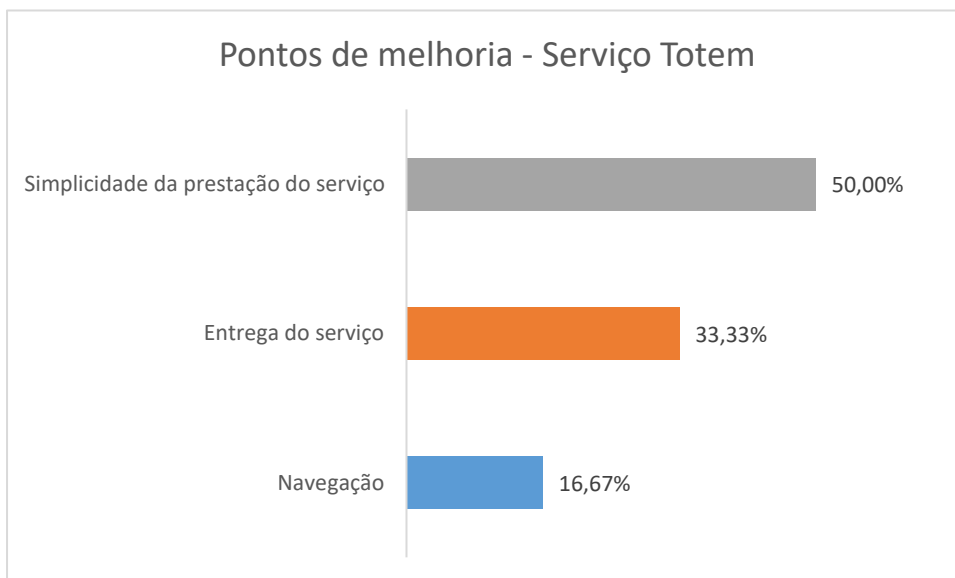
PONTOS DE MELHORIA

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 – 16 Avaliações



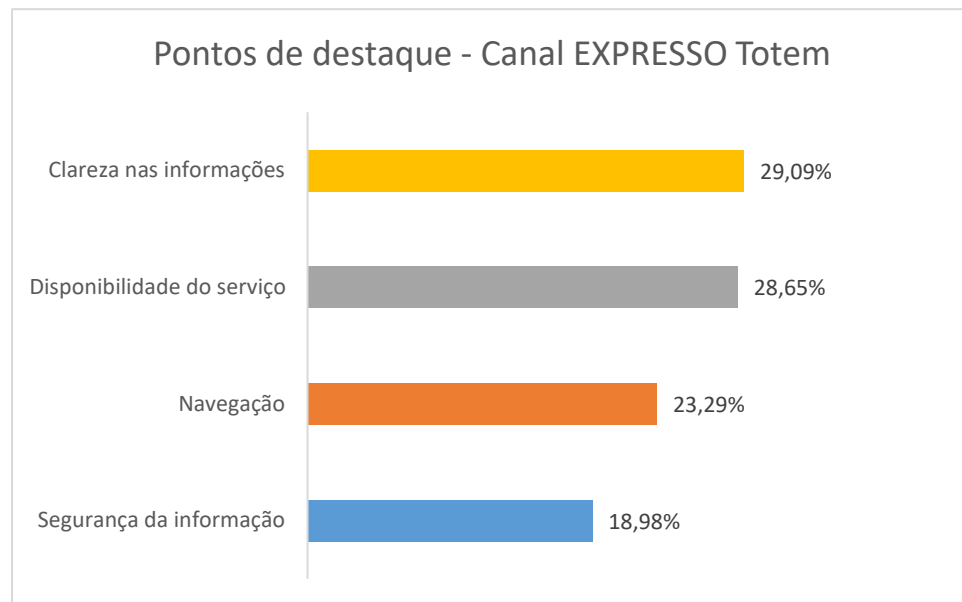
2 – Serviço prestado nos Totens – 18 Avaliações



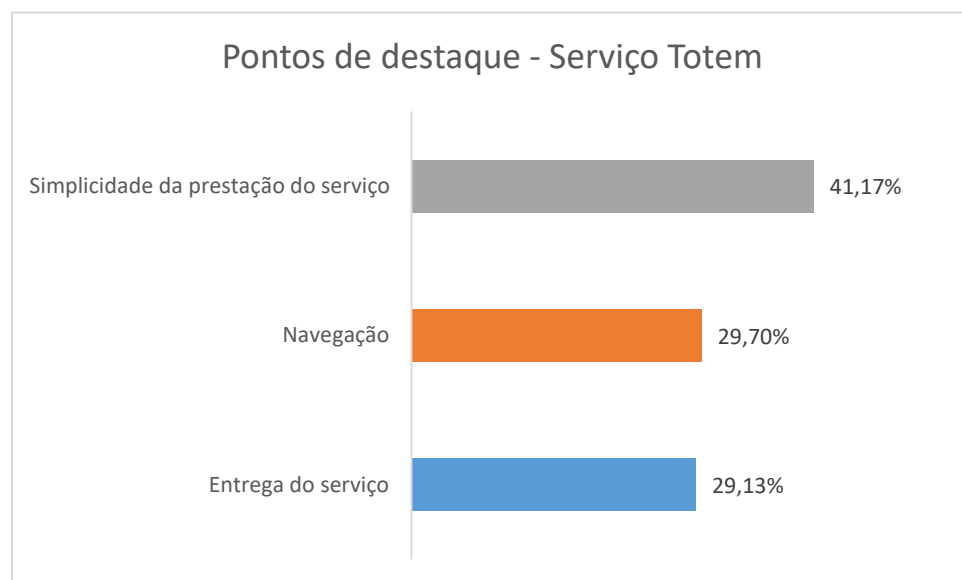
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 436 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 442 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/01/2023 a 31/01/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo de hardware externo**

Número de serviços realizados: **180**

Número de avaliações recebidas: **156**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **86,67%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	75
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	52
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	25
4	Emitir boletos do Ipasgo	04
TOTAL		156

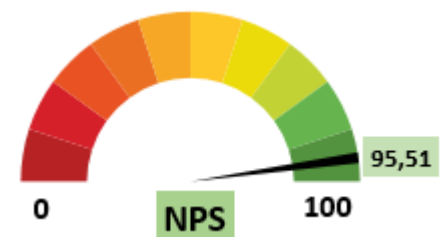
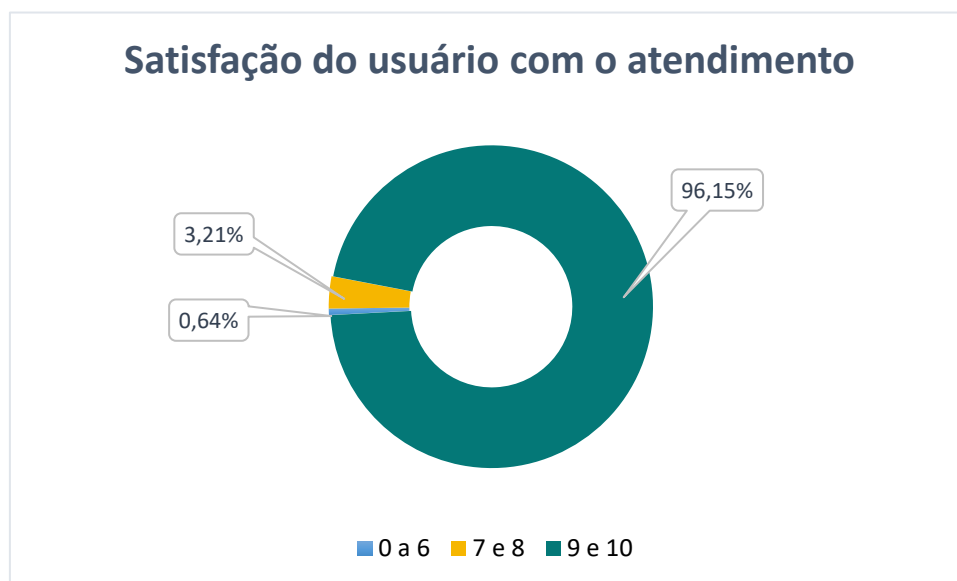
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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).