



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

DEZEMBRO/2022

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.....	18
Pontos de melhoria	19
Pontos de destaque.....	20
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	21
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	21
Grau de satisfação dos usuários.....	22
Pontos de melhoria.....	23
Pontos de destaque.....	24
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	25
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	25

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: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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	Anicuns	4113	108	2,63%	100,00%	100,00
2	Buriti Alegre	1328	277	20,86%	100,00%	100,00
3	Itauçu	3737	800	21,41%	99,88%	99,88
4	Bela Vista de Goiás	2548	593	23,27%	99,41%	99,33
5	Campos Belos	3740	296	7,91%	99,66%	99,32
6	Caldas Novas	5379	70	1,30%	99,29%	99,29
7	Piracanjuba	4098	491	11,98%	99,19%	98,98
8	Hidrolândia	3795	328	8,64%	99,09%	98,93
9	Rialma	2787	394	14,14%	99,11%	98,48
10	Cidade de Goiás	4516	513	11,36%	98,73%	98,44
11	Pirenópolis	4355	188	4,32%	98,67%	98,40
12	Goianira	6074	396	6,52%	98,74%	98,23
13	Crixás	1306	148	11,33%	97,97%	97,97
14	Itaberaí	4128	557	13,49%	98,11%	97,76
15	Itapaci	2591	78	3,01%	97,44%	97,44
16	Goiatuba	4044	437	10,81%	97,94%	97,37
17	Paraúna	1943	240	12,35%	97,71%	97,08
18	Jaraguá	12583	66	0,52%	96,97%	96,97
19	São Luís de Montes Belos	7337	131	1,79%	97,71%	96,95
20	Jussara	1593	330	20,72%	97,73%	96,67
21	Mozarlândia	1747	90	5,15%	97,22%	96,67
22	Ceres	5180	277	5,35%	97,83%	96,57
23	Rubiataba	6816	243	3,57%	96,71%	96,50
24	Itumbiara	13746	158	1,15%	96,84%	96,20
25	São Miguel do Araguaia	2403	282	11,74%	96,81%	95,92
26	Cristalina	4799	461	9,61%	96,64%	95,77
27	Inhumas	5768	632	10,96%	96,36%	95,65
28	Bom Jesus de Goiás	3849	781	20,29%	97,12%	95,45
29	Itapuranga - Júnior Bento	9113	320	3,51%	96,25%	95,31
30	Águas Lindas de Goiás	11581	409	3,53%	95,84%	94,50
31	Ipameri	3068	71	2,31%	95,07%	94,37
32	Quirinópolis	7625	496	6,50%	95,46%	94,25
33	Catalão	6397	337	5,27%	95,55%	94,21
34	Alexânia	2550	118	4,63%	96,19%	94,07
35	Mineiros	5110	302	5,91%	95,03%	93,21
36	Santa Helena de Goiás	2357	124	5,26%	94,76%	93,15

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)
37	Anápolis Sul	10688	305	2,85%	94,92%	92,79
38	Valparaíso de Goiás	8073	358	4,43%	94,97%	92,60
39	Alvorada do Norte	1187	194	16,34%	94,59%	92,53
40	Iporá	5857	163	2,78%	94,48%	92,33
41	Trindade	10531	884	8,39%	93,21%	91,91
42	Posse	5297	226	4,27%	94,91%	91,59
43	Minaçu	5047	157	3,11%	93,31%	91,40
44	Jardim Ingá	4491	162	3,61%	93,52%	91,36
45	Santo Antônio do Descoberto	4259	157	3,69%	94,27%	91,08
46	Shopping Bougainville	11588	538	4,64%	93,77%	90,89
47	Goianésia	9519	130	1,37%	93,46%	90,77
48	Novo Gama	5447	178	3,27%	91,24%	89,42
49	Palmeiras de Goiás	7436	137	1,84%	91,24%	89,42
50	Planaltina	4536	144	3,17%	92,71%	88,54
51	Araguaia Shopping	10126	385	3,80%	92,08%	87,53
52	Passeio das Aguas	13212	418	3,16%	91,39%	86,84
53	Anápolis	23465	340	1,45%	91,18%	86,62
54	Shopping Cerrado	10015	430	4,29%	91,16%	86,40
55	Shopping Cidade Jardim	16925	1032	6,10%	90,75%	86,09
56	Senador Canedo	10549	341	3,23%	90,32%	85,63
57	Nerópolis	4234	153	3,61%	89,87%	84,97
58	Rio Verde	21676	451	2,08%	89,47%	84,59
59	Portal Shopping	10759	492	4,57%	89,53%	81,71
60	Lozandes	10059	287	2,85%	88,85%	81,01
61	Praça da Bíblia	11111	363	3,27%	87,88%	80,85
62	Morrinhos	5859	176	3,00%	85,23%	80,11
63	Luziânia	8972	216	2,41%	87,73%	80,09
64	Admar Otto(Buriti Shopping)	22274	944	4,24%	86,49%	79,77
65	Trindade - Maysa	7074	516	7,29%	87,31%	79,26
66	Formosa	7276	174	2,39%	86,78%	77,59
67	Praça Cívica(Central do Servidor)	9444	350	3,71%	84,86%	75,71
68	Aparecida Shopping	12117	188	1,55%	85,11%	75,53
69	Pires do Rio	6382	783	12,27%	85,12%	74,07
70	Buena Vista	14084	390	2,77%	82,56%	71,03
71	Campinas	17976	458	2,55%	82,64%	70,52
72	Porangatu	6688	354	5,29%	84,46%	69,07
73	Mangalô	11934	193	1,62%	78,50%	65,80
74	Garavelo	17702	485	2,74%	78,25%	64,64
75	Jataí	8086	432	5,34%	74,88%	58,33
Total Geral		566.059	25.626	4,53%	92,74%	88,78

*** 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*: **25.626**

Número de avaliações sobre os serviços: **8.336**

Referência: **01 a 31/12/2022**

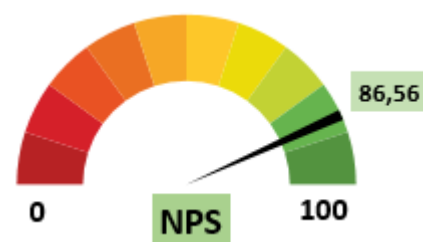
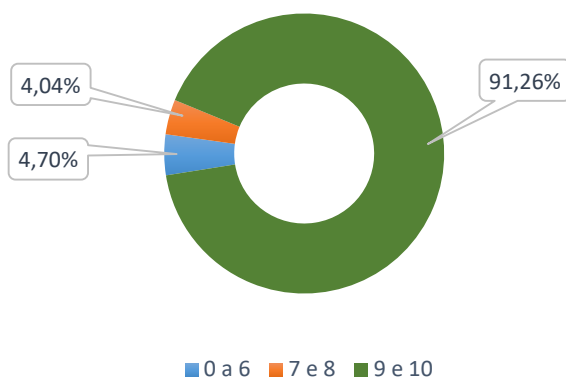
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

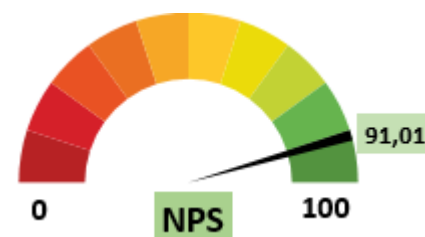
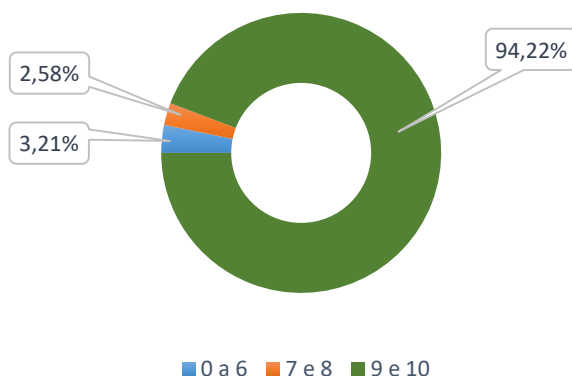
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



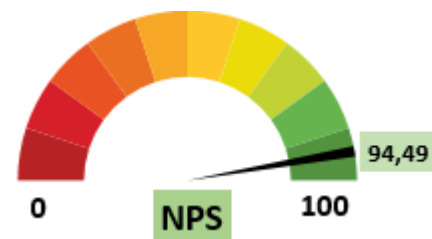
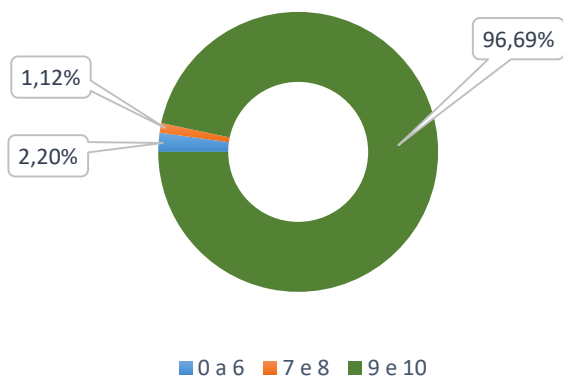
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



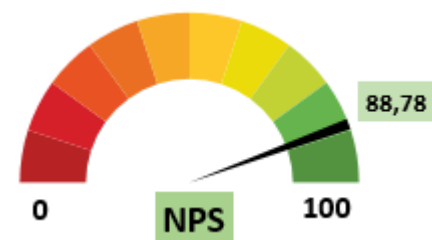
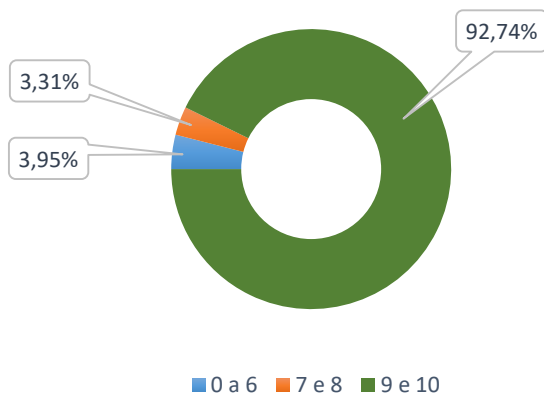
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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***

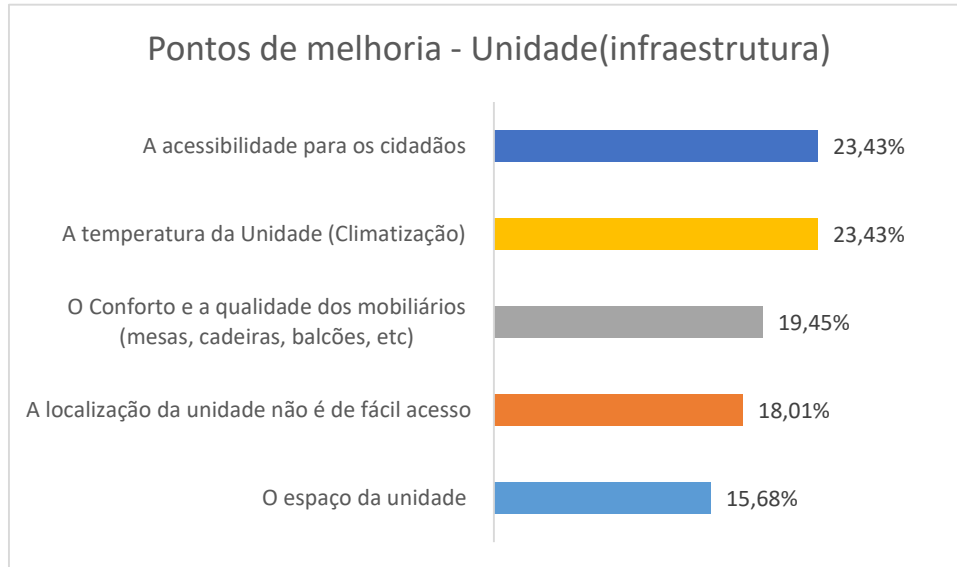


**A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.*

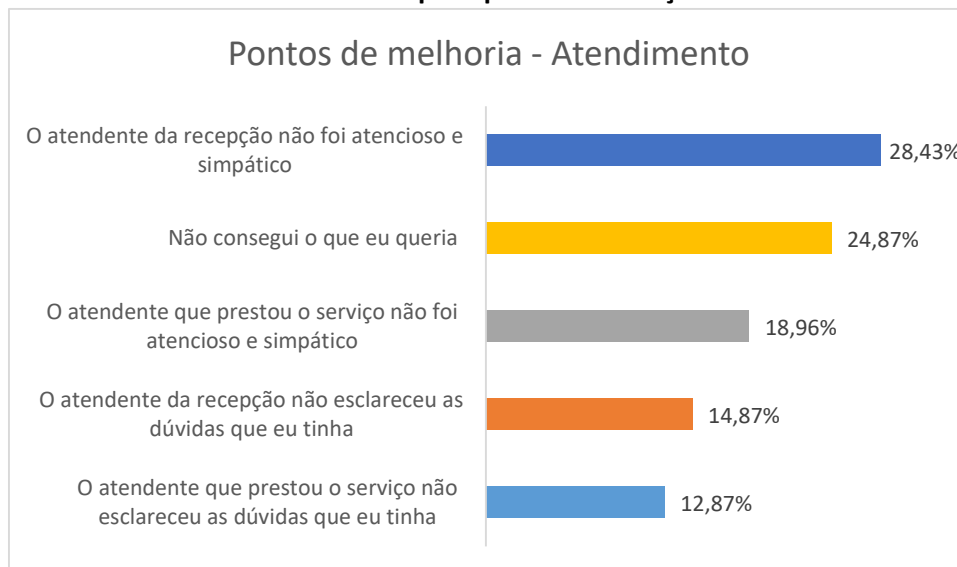
PONTOS DE MELHORIA

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

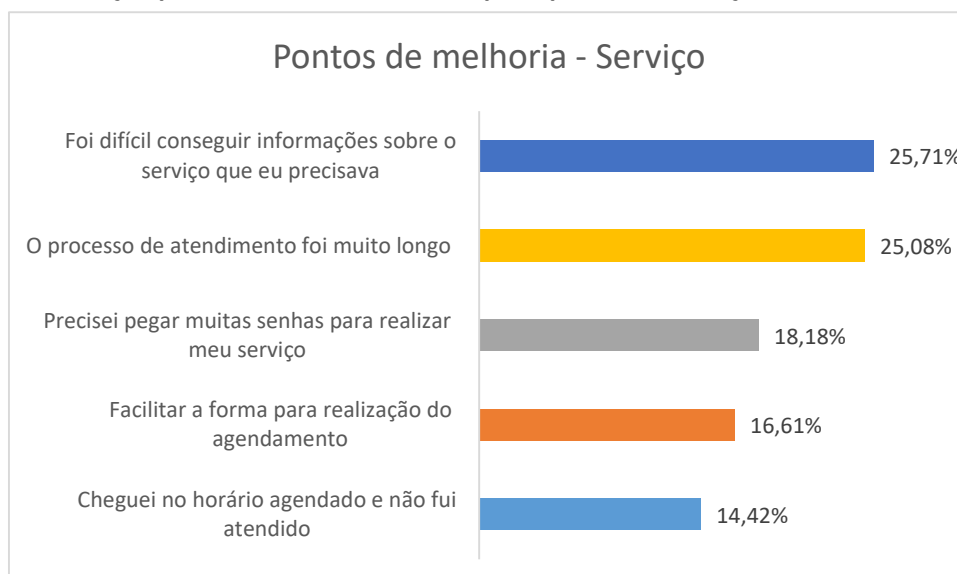
1 – Unidade Vapt Vupt – 1.205 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 822 Avaliações



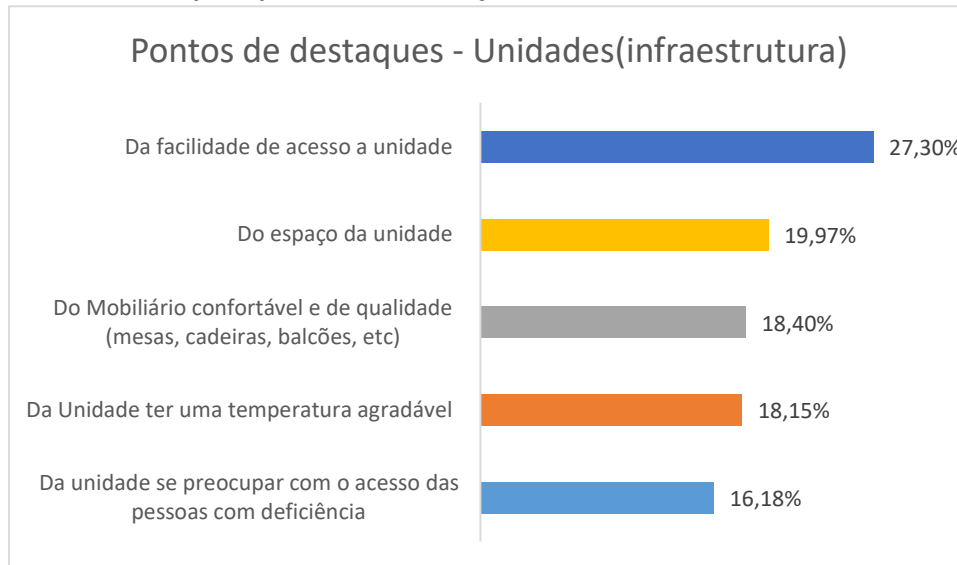
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 183 Avaliações



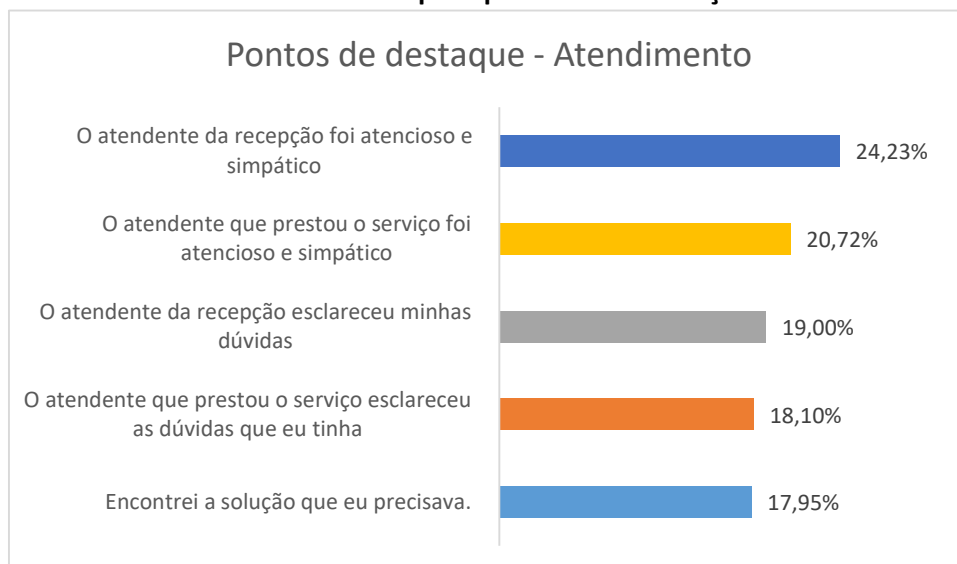
PONTOS DE DESTAQUE

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

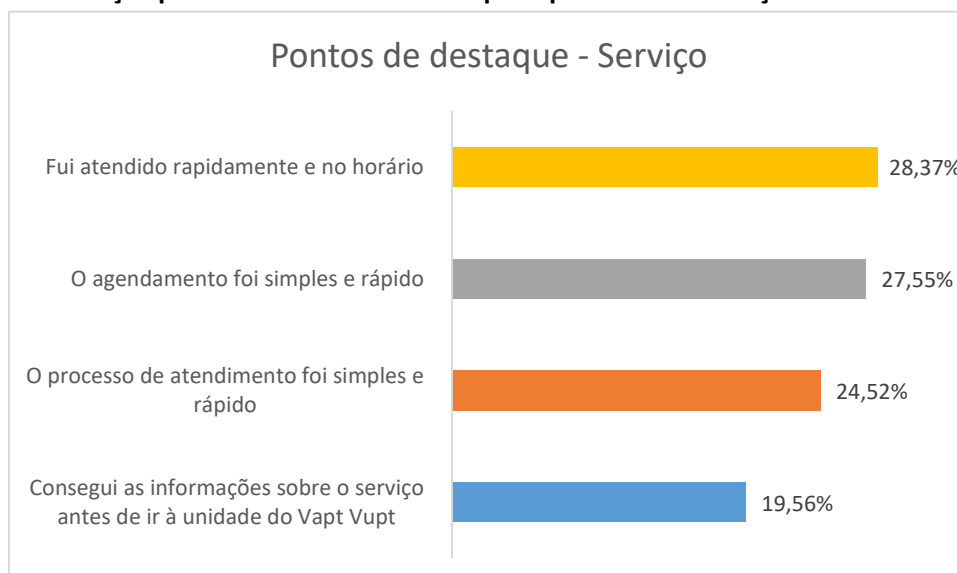
1 – Unidade Vapt Vupt – 23.386 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 24.144 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 8.060 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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	07	4	57,14%	100,00%	100,00
2	Cachoeira Alta	26	4	15,38%	100,00%	100,00
3	Goianápolis	07	4	57,14%	100,00%	100,00
4	Indiara	37	2	5,41%	100,00%	100,00
5	Monte Alegre de Goiás	13	2	15,38%	100,00%	100,00
6	Montividiu	46	5	10,87%	100,00%	100,00
7	Mundo Novo	06	2	33,33%	100,00%	100,00
8	Palminópolis	73	4	5,48%	100,00%	100,00
9	Porteirão	01	1	100,00%	100,00%	100,00
10	São Patrício	15	14	93,33%	100,00%	100,00
11	Niquelândia	72	10	13,89%	95,00%	95,00
12	Nova América	12	6	50,00%	91,67%	91,67
13	São Miguel do Passa Quatro	88	10	11,36%	80,00%	75,00
14	Carmo do Rio Verde	02	0	0,00%	0,00%	0,00
15	Cristianópolis	10	0	0,00%	0,00%	0,00
16	Divinópolis	07	0	0,00%	0,00%	0,00
17	Nova Crixás	20	0	0,00%	0,00%	0,00
18	Rio Quente	45	0	0,00%	0,00%	0,00
19	Silvânia	04	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
22	Joviânia	-	-	-	-	-
23	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	Varjão	-	-	-	-	-
27	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		491	68	13,85%	95,59%	94,85

	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*: **68**

Número de avaliações sobre os serviços: **16**

Referência: **01 a 31/12/2022**

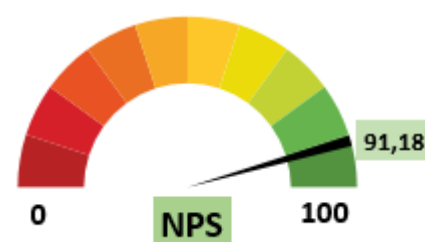
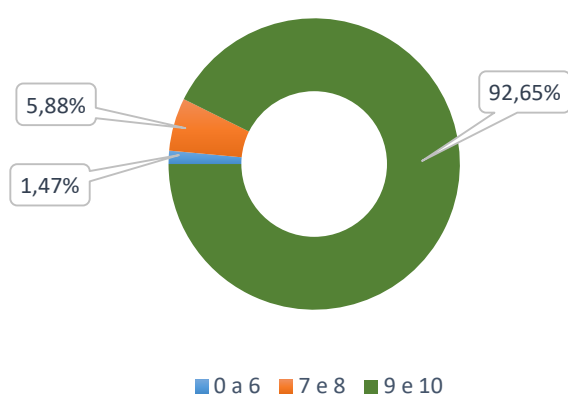
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

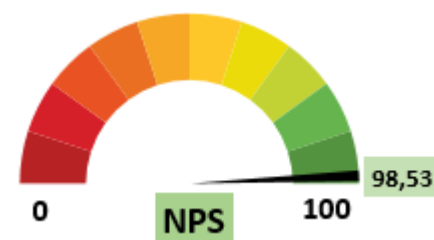
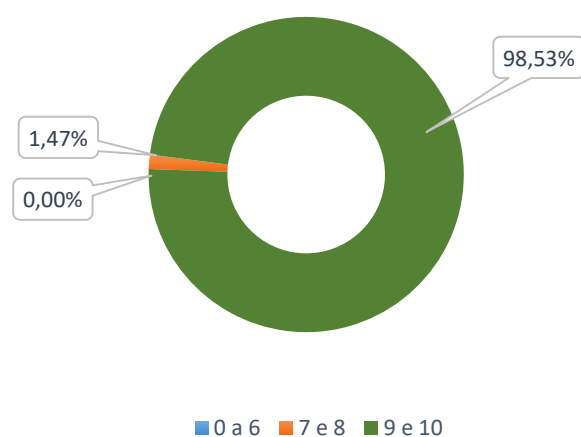
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



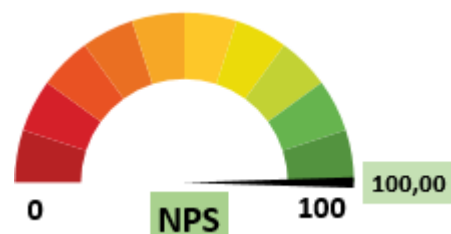
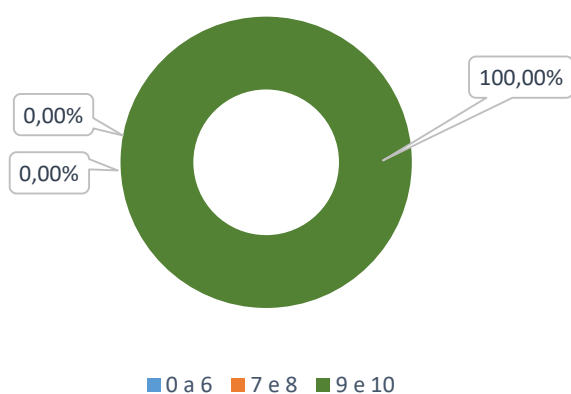
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



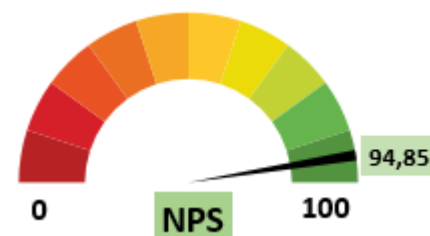
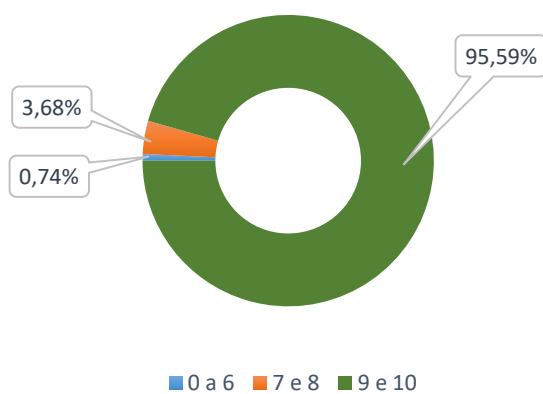
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

**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***

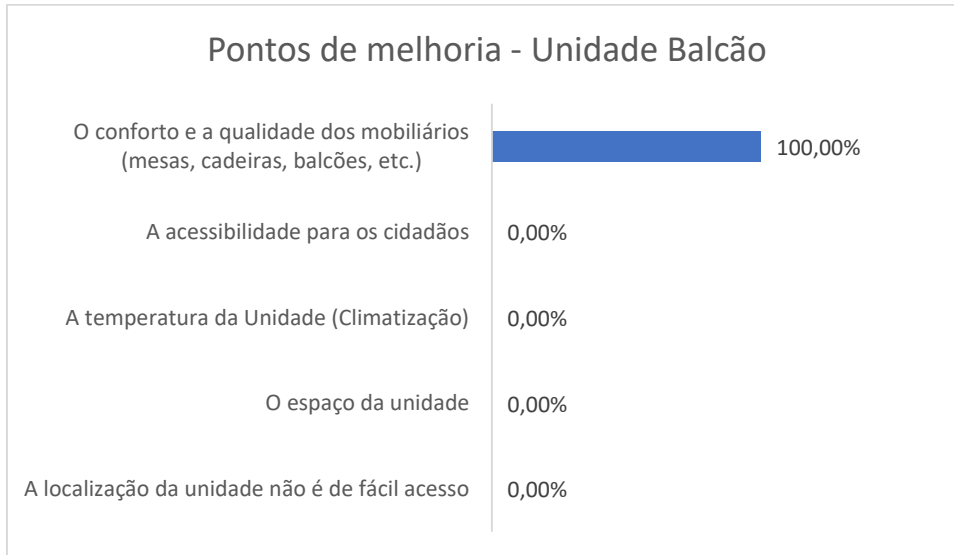


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

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 – 1 Avaliação

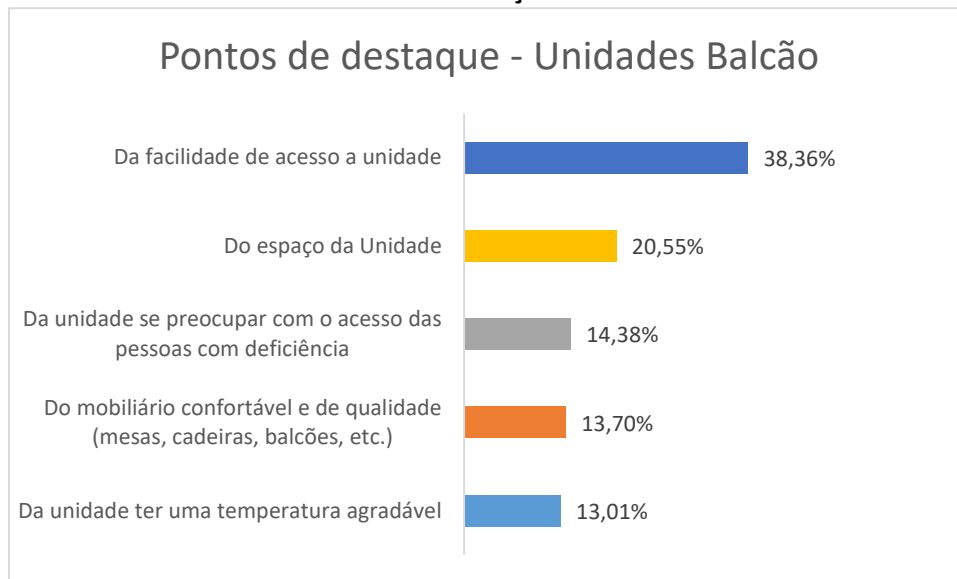


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

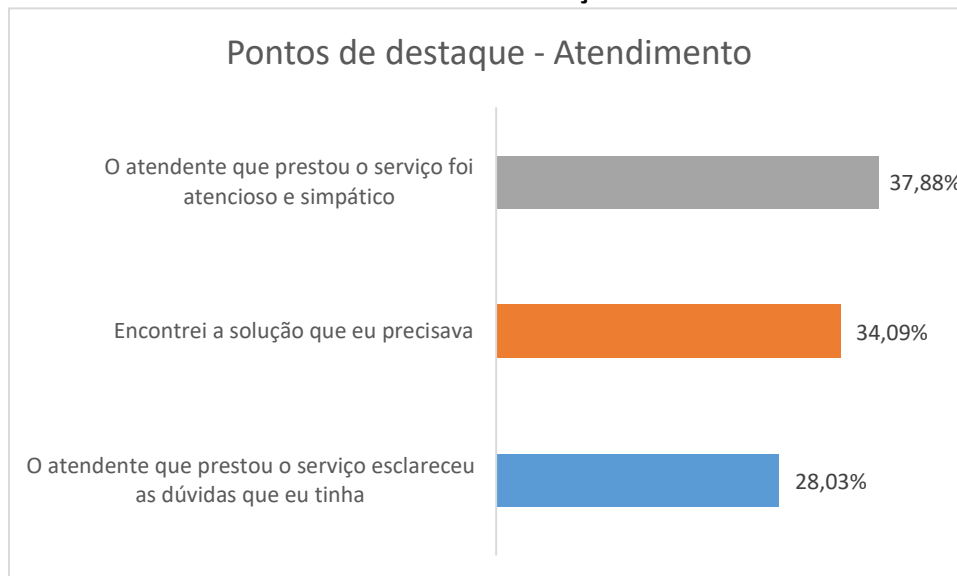
PONTOS DE DESTAQUE

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

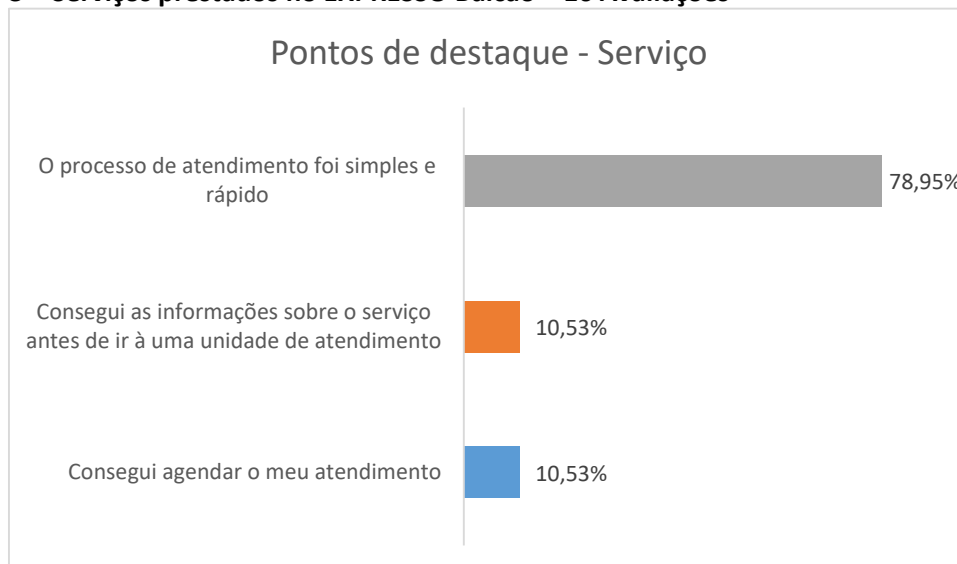
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 63 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 67 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 16 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **234**

Número de acesso ao Portal Web: **4.766.008**

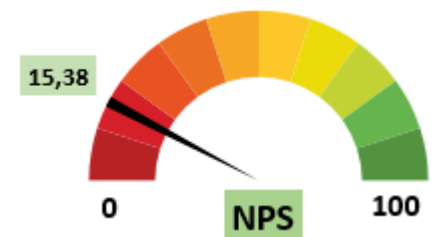
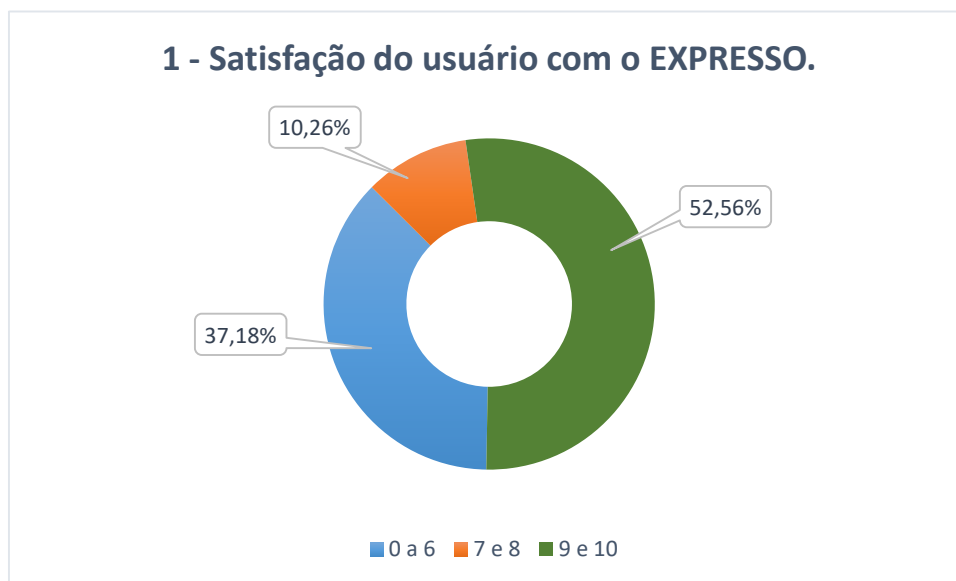
% de avaliações/número de acessos: **0,0049%**

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

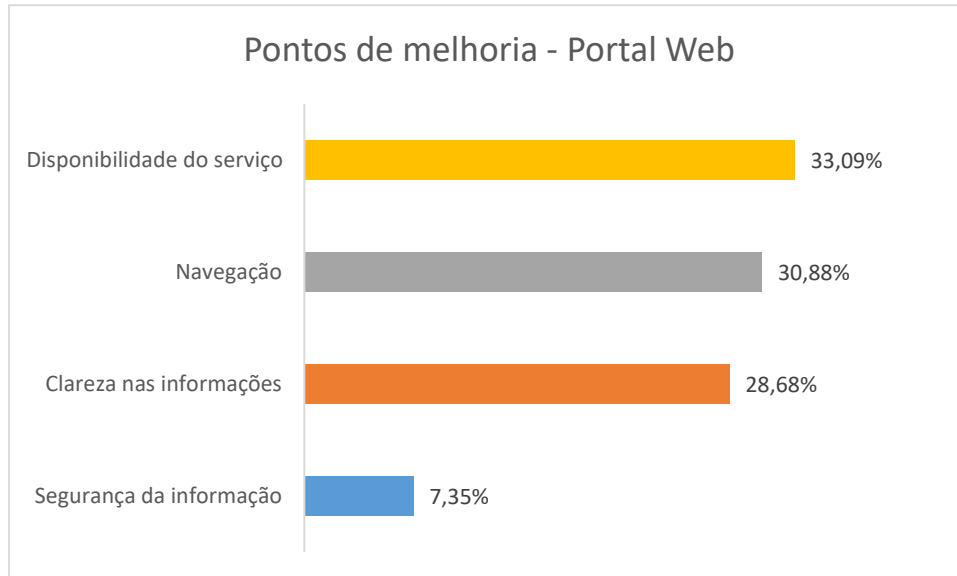


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

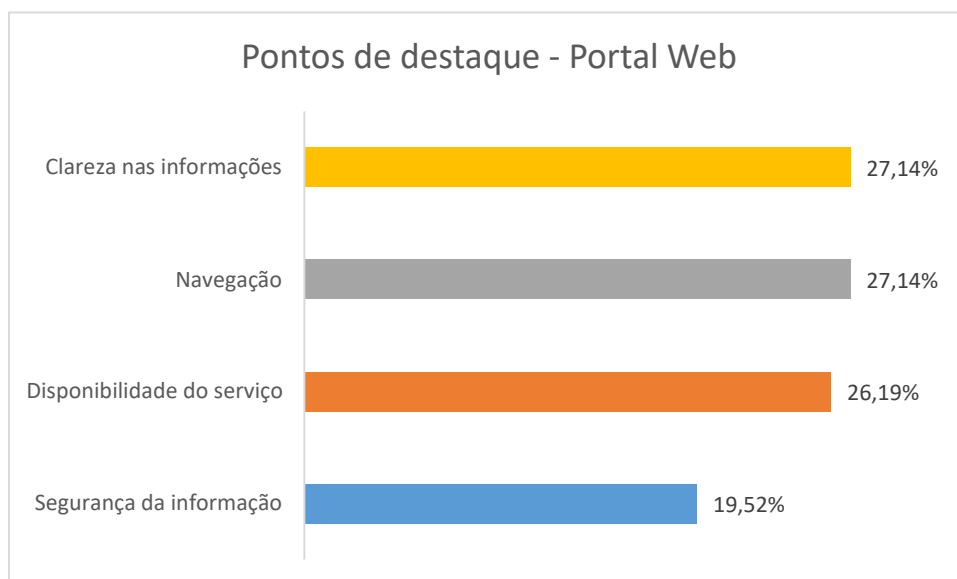
Pontos de melhoria - Portal Web - 87 Avaliações



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 – 123 Avaliações



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

Período registrado: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **1.669**

Número de serviços realizados no Portal Web: **616.833**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2706%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	804
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	626
3	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	75
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	44
5	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	21
6	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	14
7	Validar Antecedente Criminal	13
8	Obter Licença de Pesca	09
9	Apresentar declaração de indicação do real condutor (transferir pontuação)	08
10	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	06
11	Consultar CNH	04
12	Consultar Frequência	04
13	Delegacia Virtual	04
14	Consultar Boletim de Pacientes na Rede Estadual	03
15	Consultar Veículo	03
16	Alterar endereço do Veículo	02
17	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	02
18	Obter 2ª via de RG Simplificada	02
19	Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goiás)	02
20	Solicitar Certidão Negativa de Débitos	02
21	Solicitar/Renovar Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	02
22	Trocar CNH provisória pela Definitiva	02
23	2º Via da CNH	01
24	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	01
25	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	01
26	Consultar Extrato Financeiro	01
27	Consultar RENACH	01
28	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	01
29	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	01
30	Emitir boletos do Ipasgo	01
31	Emitir Certidão Negativa de Débito de água e/ou esgoto	01
32	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	01

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB

Ordem	Serviço	Número de avaliações
33	Monitorar movimentação de CPF no Banco de Dados da Juceg	01
34	Obter a Carteira Nacional de Habilitação - CNH	01
35	Obter cópia do CRLV-e	01
36	Obter Recurso do Programa Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social	01
37	Realizar manifestação de ouvidoria	01
38	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	01
39	Solicitar Recadastramento de Pensionistas e Aposentados	01
TOTAL		1.669

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

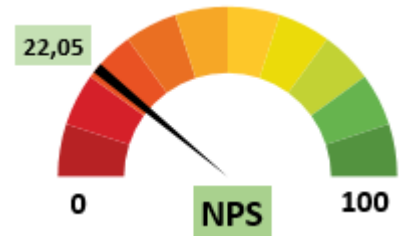
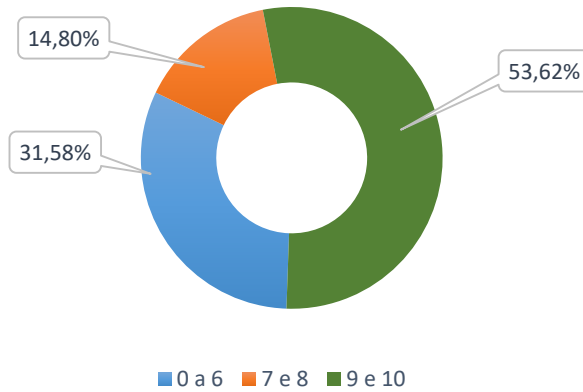
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

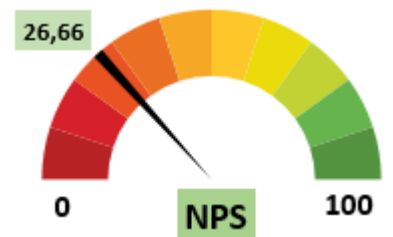
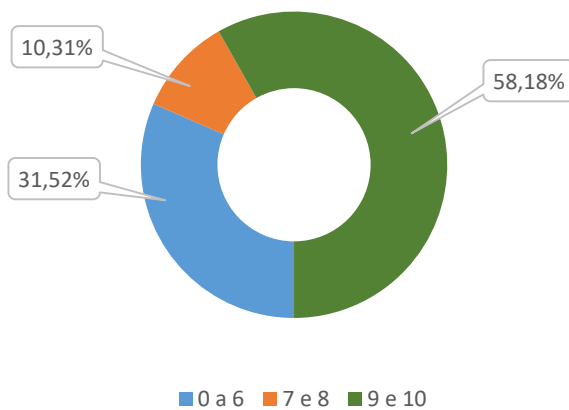
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

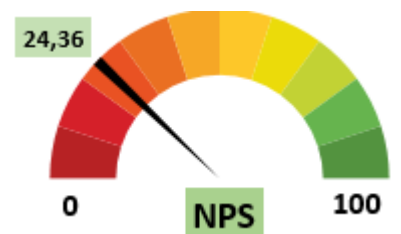
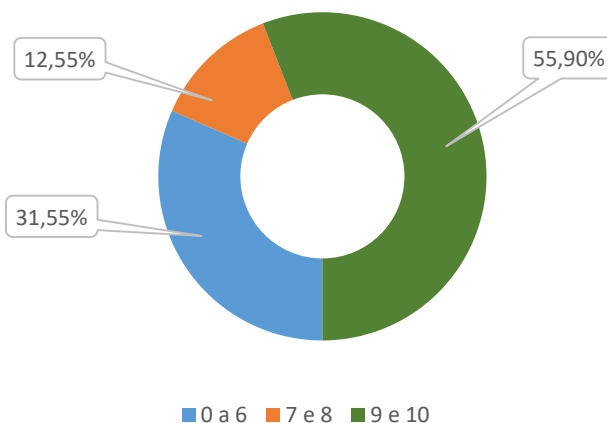
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

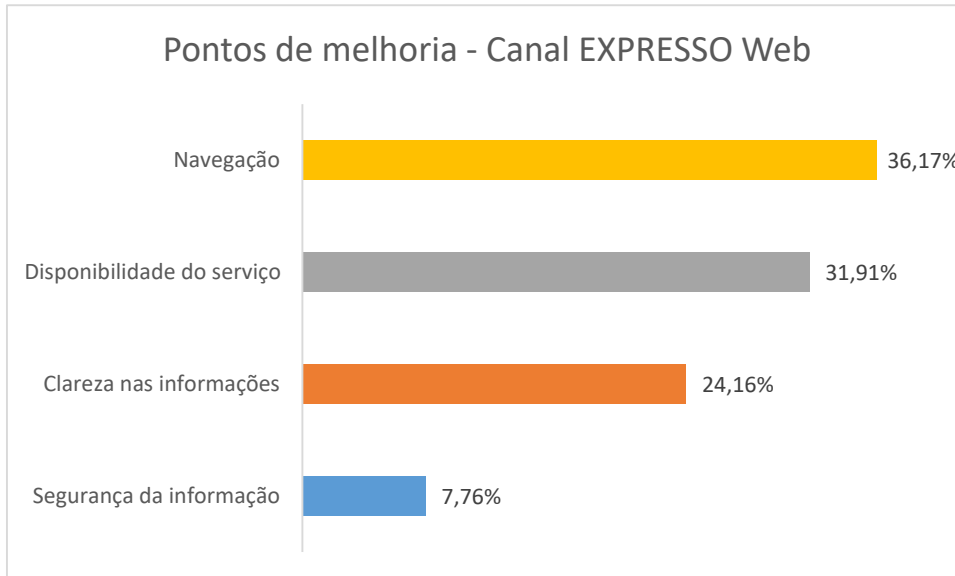


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

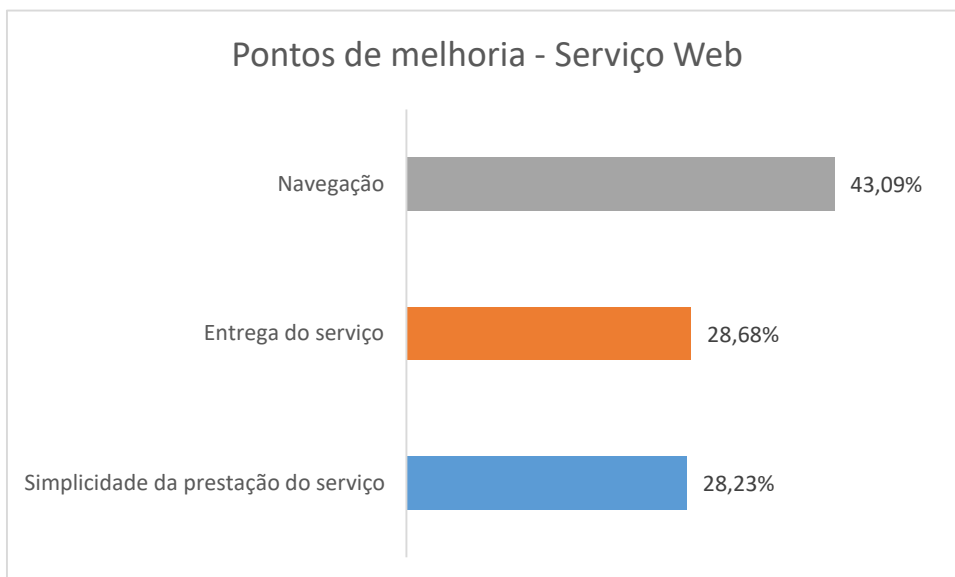
PONTOS DE MELHORIA

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 – 527 Avaliações



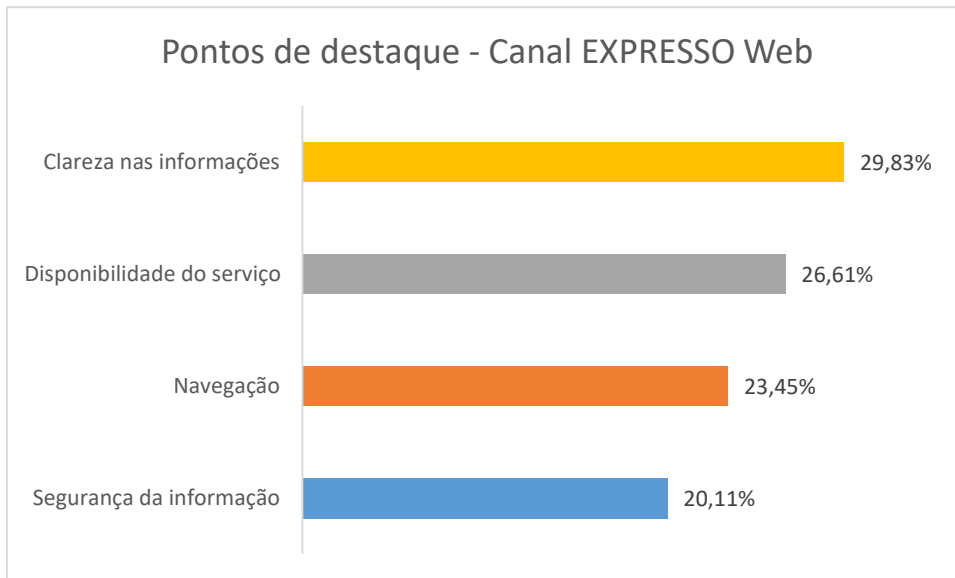
2 – Serviço prestado Web – 526 avaliações



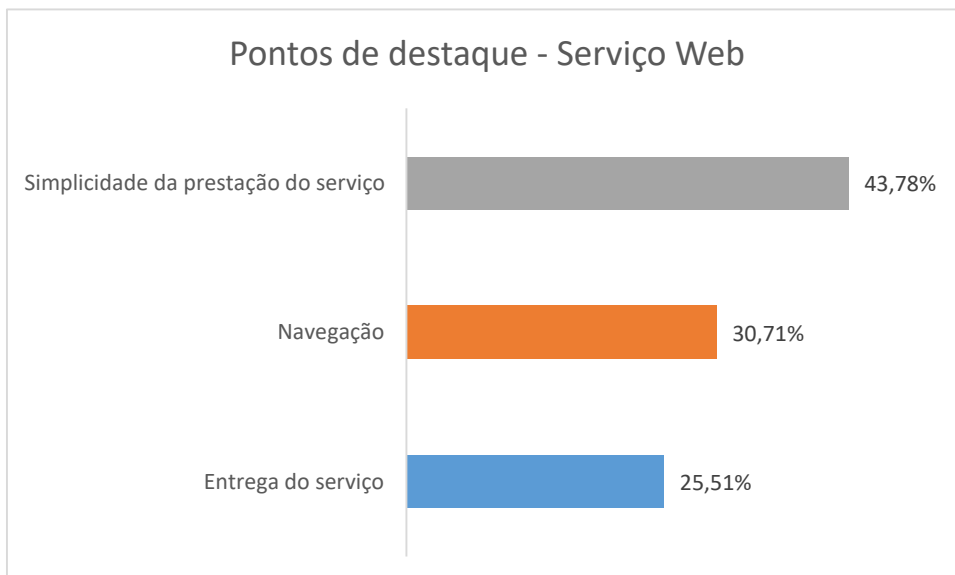
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 895 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 971 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **473**

Número de serviços realizados nos totens: **87.566**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,5402%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	469
2	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	02
3	Consultar acervo das Bibliotecas	01
4	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
TOTAL		473

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

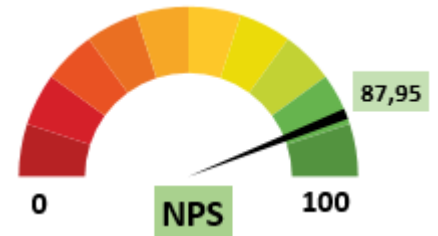
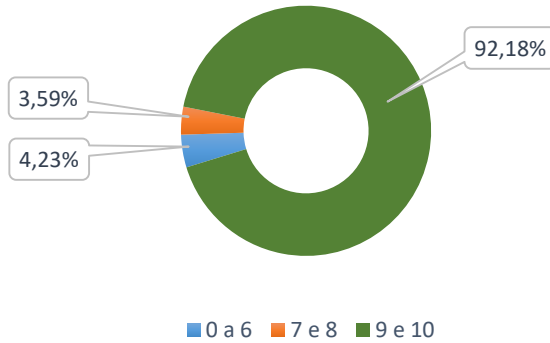
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

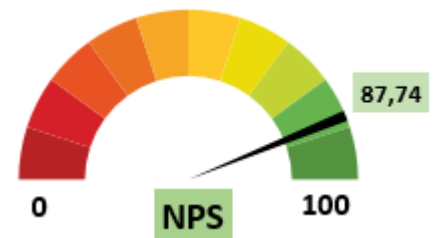
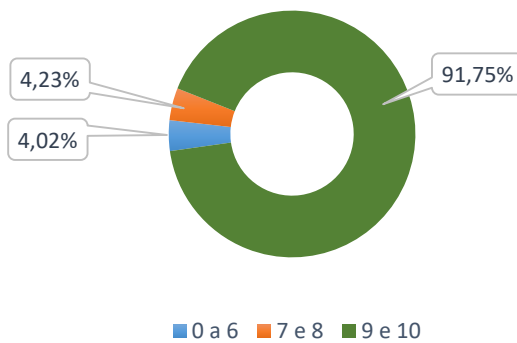
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

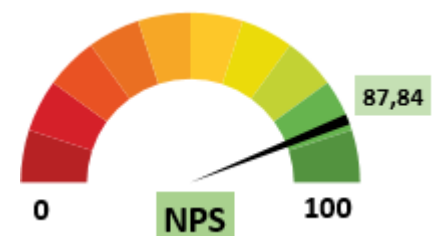
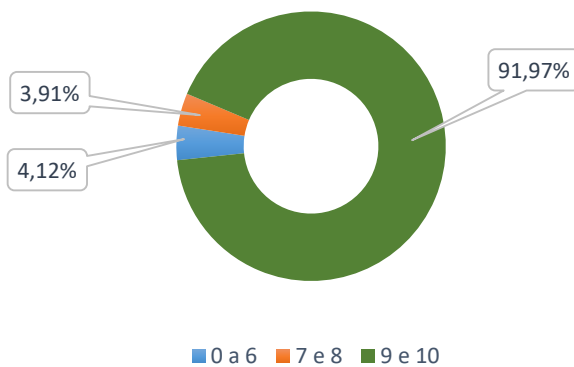
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

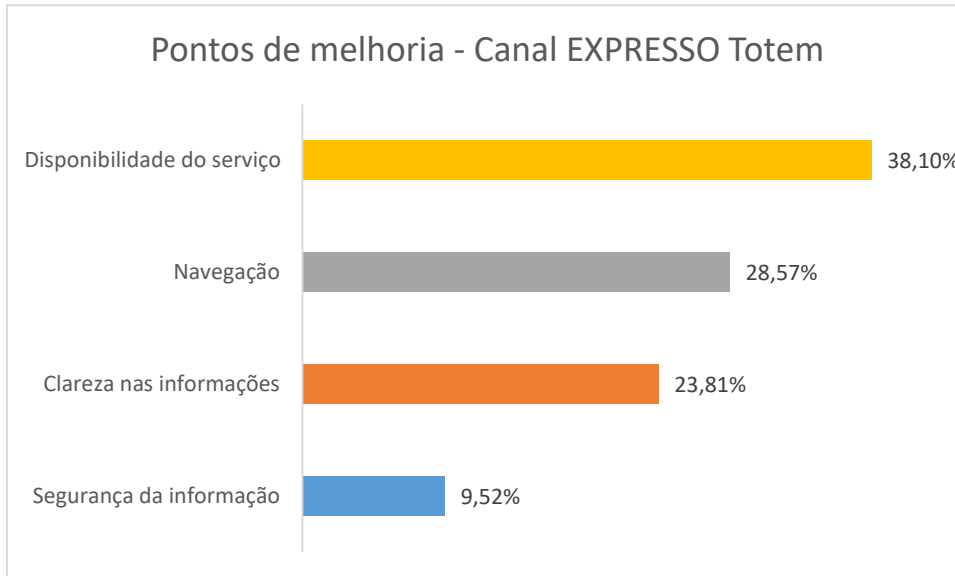


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

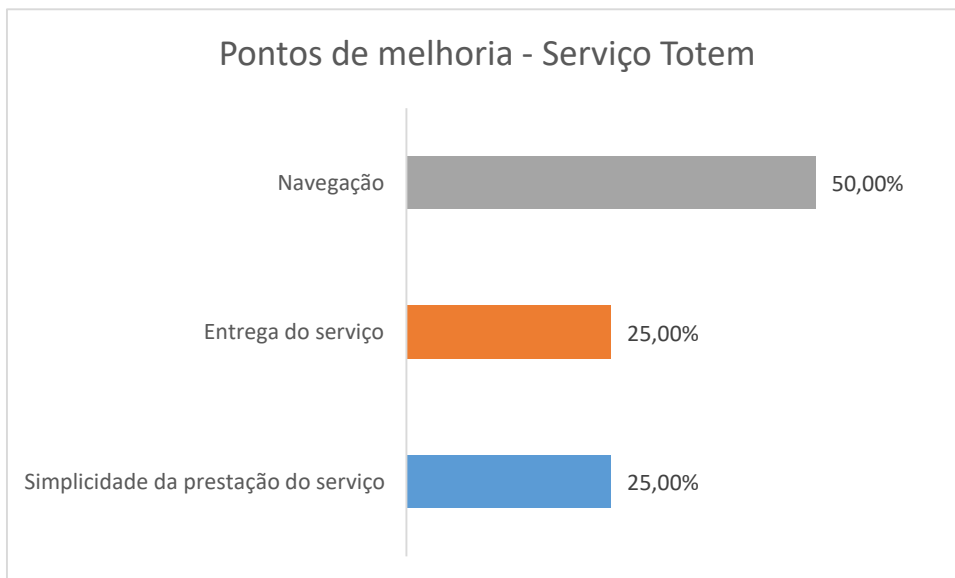
PONTOS DE MELHORIA

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 – 20 Avaliações



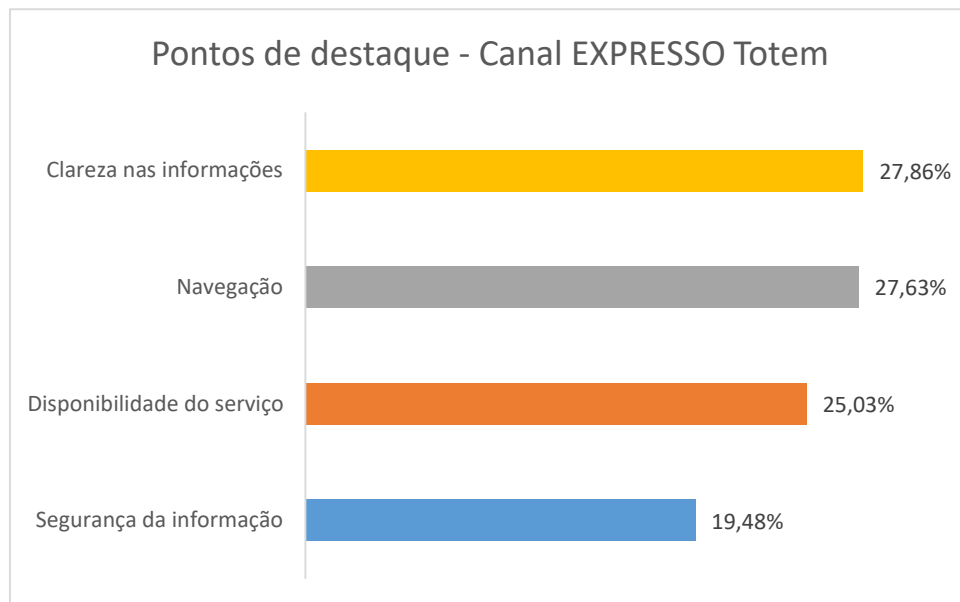
2 – Serviço prestado nos Totens – 19 Avaliações



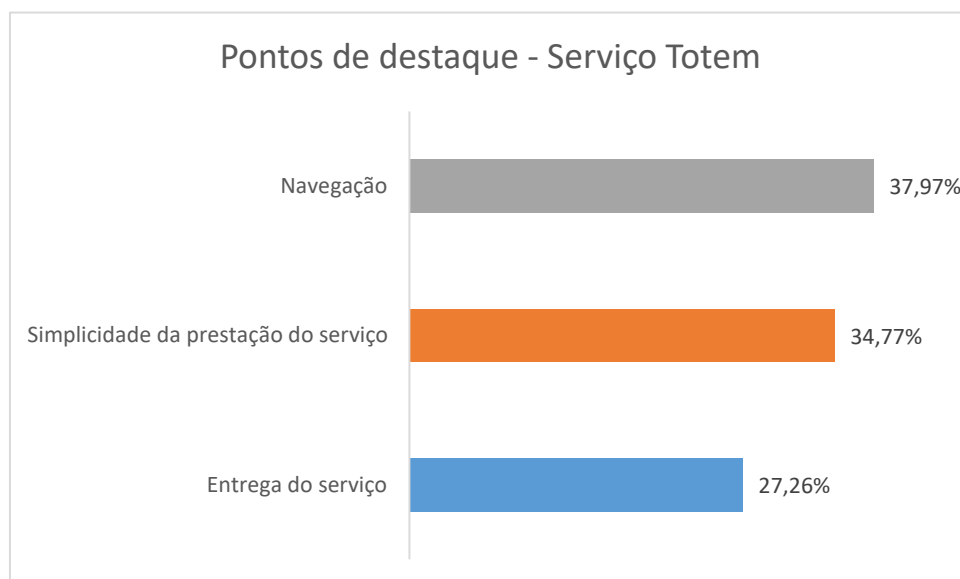
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 434 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/12/2022 a 31/12/2022**

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

Número de serviços realizados: **451**

Número de avaliações recebidas: **286**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **63,41%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	124
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	119
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	40
4	Obter Licença de Pesca	02
5	Emitir boletos do Ipasgo	01
TOTAL		286

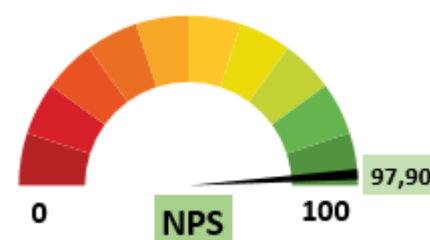
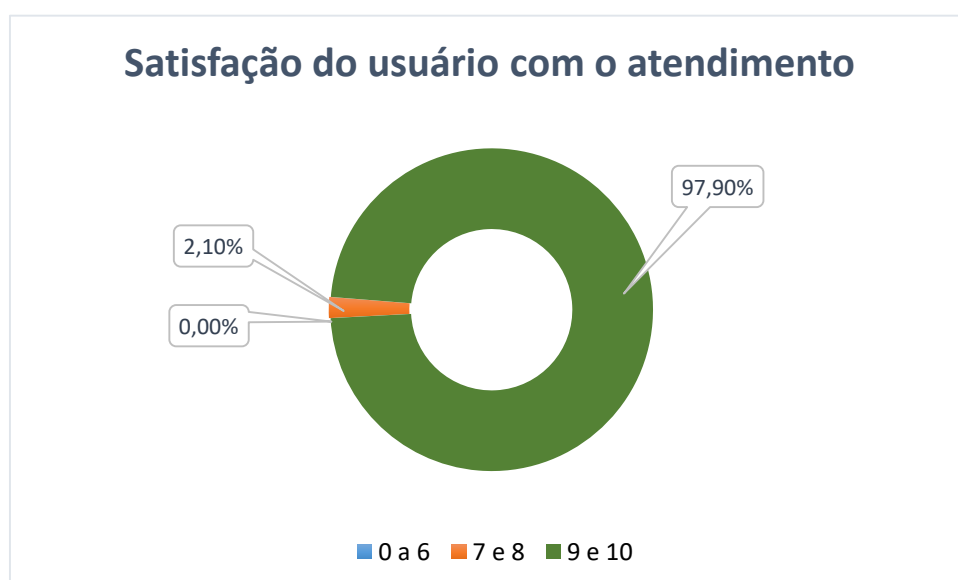
RAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).