



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

**EXPRESSO Loja, EXPRESSO Balcão, EXPRESSO Correios,
EXPRESSO Totem, EXPRESSO Web e EXPRESSO App**

ABRIL/2023

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Apresentação..... | 2 |
| Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja | 3 |
| Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vapt – EXPRESSO Loja..... | 5 |
| Pontos de melhoria | 7 |
| Pontos de destaque..... | 8 |
| Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão | 9 |
| Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão..... | 10 |
| Pontos de melhoria | 12 |
| Pontos de destaque..... | 13 |
| Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado) | 14 |
| Representação gráfica da escala NPS – 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 |
| Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços | 17 |
| Pontos de melhoria | 18 |
| Pontos de destaque..... | 19 |
| Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem | 20 |
| Serviços avaliados EXPRESSO Totem | 20 |
| Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem | 21 |
| Pontos de melhoria..... | 22 |
| Pontos de destaque..... | 23 |
| Avaliação dos usuários do EXPRESSO App | 24 |
| Serviços avaliados EXPRESSO App | 24 |
| Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App | 25 |
| Pontos de melhoria..... | 26 |
| Pontos de destaque..... | 27 |
| Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios | 28 |
| Serviços avaliados EXPRESSO Correios | 28 |
| Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios | 28 |

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; e
- 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 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: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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 | Satisfação do Atendimento (NPS) | Satisfação Geral (NPS) |
| 1 | Anicuns | 3.064 | 97 | 3,17% | 100,00 | 100,00 |
| 2 | Bela Vista de Goiás | 3.233 | 230 | 7,11% | 100,00 | 100,00 |
| 3 | Buriti Alegre | 1.428 | 507 | 35,50% | 100,00 | 100,00 |
| 4 | Itauçu | 3.650 | 829 | 22,71% | 100,00 | 100,00 |
| 5 | Bom Jesus de Goiás | 3.241 | 1.149 | 35,45% | 99,65 | 99,78 |
| 6 | Posse | 5.059 | 221 | 4,37% | 100,00 | 99,77 |
| 7 | Cidade de Goiás | 3.994 | 632 | 15,82% | 99,84 | 99,76 |
| 8 | Itapuranga - Júnior Bento | 8.258 | 154 | 1,86% | 99,35 | 99,68 |
| 9 | Piracanjuba | 3.556 | 107 | 3,01% | 100,00 | 99,53 |
| 10 | Itapaci | 2.870 | 192 | 6,69% | 99,48 | 99,48 |
| 11 | Ipameri | 2.687 | 161 | 5,99% | 98,76 | 99,38 |
| 12 | Pirenópolis | 4.373 | 255 | 5,83% | 99,22 | 99,22 |
| 13 | São Miguel do Araguaia | 2.213 | 207 | 9,35% | 99,03 | 99,03 |
| 14 | Rubiataba | 6.107 | 296 | 4,85% | 98,31 | 98,82 |
| 15 | Mozarlândia | 1.682 | 80 | 4,76% | 100,00 | 98,75 |
| 16 | Ceres | 6.606 | 325 | 4,92% | 99,08 | 98,62 |
| 17 | Quirinópolis | 6.878 | 317 | 4,61% | 98,42 | 98,42 |
| 18 | Minaçu | 5.294 | 355 | 6,71% | 98,59 | 98,17 |
| 19 | Paraúna | 1.854 | 77 | 4,15% | 98,70 | 98,05 |
| 20 | Águas Lindas de Goiás | 12.076 | 501 | 4,15% | 98,00 | 98,00 |
| 21 | Campos Belos | 4.423 | 223 | 5,04% | 97,76 | 97,53 |
| 22 | Iporá | 5.344 | 263 | 4,92% | 97,34 | 97,53 |
| 23 | Porangatu | 7.122 | 534 | 7,50% | 97,57 | 97,38 |
| 24 | Santa Helena de Goiás | 4.225 | 107 | 2,53% | 99,07 | 97,20 |
| 25 | Hidrolândia | 3.701 | 232 | 6,27% | 97,41 | 96,98 |
| 26 | Padre Bernardo | 765 | 116 | 15,16% | 97,41 | 96,98 |
| 27 | Jussara | 5.790 | 196 | 3,39% | 96,94 | 96,94 |
| 28 | Jaraguá | 11.473 | 139 | 1,21% | 100,00 | 96,76 |
| 29 | Morrinhos | 6.367 | 138 | 2,17% | 97,83 | 96,74 |
| 30 | Novo Gama | 5.476 | 273 | 4,99% | 97,44 | 96,15 |
| 31 | Inhumas | 5.641 | 155 | 2,75% | 99,35 | 96,13 |
| 32 | Planaltina | 4.729 | 307 | 6,49% | 98,05 | 96,09 |
| 33 | Alvorada do Norte | 1.891 | 243 | 12,85% | 97,12 | 96,09 |
| 34 | Itaberaí | 5.230 | 387 | 7,40% | 96,64 | 95,87 |
| 35 | Trindade - Maysa | 7.034 | 144 | 2,05% | 96,53 | 95,83 |
| 36 | Portal Shopping | 8.907 | 829 | 9,31% | 96,98 | 95,72 |
| 37 | Goianira | 5.895 | 338 | 5,73% | 96,75 | 95,12 |
| 38 | Pires do Rio | 3.033 | 171 | 5,64% | 100,00 | 94,74 |

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

| Ordem | Unidade | Quantidade de Atendimentos | Quantidade de Avaliações | (%)Avaliações / Atendimentos | Satisfação do Atendimento (NPS) | Satisfação Geral (NPS) |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 39 | Crixás | 2.852 | 161 | 5,65% | 96,89 | 94,41 |
| 40 | Alexânia | 2.254 | 134 | 5,94% | 93,28 | 94,40 |
| 41 | Anápolis Sul | 10.422 | 206 | 1,98% | 95,15 | 94,17 |
| 42 | Itumbiara | 12.783 | 102 | 0,80% | 93,14 | 93,14 |
| 43 | Palmeiras de Goiás | 7.209 | 72 | 1,00% | 93,06 | 93,06 |
| 44 | Goiatuba | 3.901 | 829 | 21,25% | 98,19 | 92,04 |
| 45 | Cristalina | 4.385 | 162 | 3,69% | 93,21 | 91,98 |
| 46 | Jardim Ingá | 4.389 | 261 | 5,95% | 93,49 | 91,76 |
| 47 | Goianésia | 10.226 | 88 | 0,86% | 93,18 | 91,48 |
| 48 | Caldas Novas | 5.158 | 23 | 0,45% | 91,30 | 91,30 |
| 49 | Catalão | 6.482 | 114 | 1,76% | 91,23 | 89,91 |
| 50 | Santo Antônio do Descoberto | 4.345 | 167 | 3,84% | 90,42 | 89,52 |
| 51 | Passeio das Aguas | 10.662 | 331 | 3,10% | 91,84 | 88,97 |
| 52 | Shopping Cidade Jardim | 17.479 | 1.013 | 5,80% | 90,62 | 88,60 |
| 53 | Mineiros | 4.801 | 135 | 2,81% | 88,89 | 88,52 |
| 54 | Nerópolis | 3.830 | 95 | 2,48% | 88,42 | 88,42 |
| 55 | Trindade | 9.438 | 219 | 2,32% | 83,11 | 86,30 |
| 56 | Senador Canedo | 11.312 | 261 | 2,31% | 87,36 | 84,29 |
| 57 | Shopping Bougainville | 16.900 | 200 | 1,18% | 85,00 | 83,50 |
| 58 | Praça Cívica(Central do Servidor) | 2.017 | 211 | 10,46% | 87,68 | 83,41 |
| 59 | Anápolis | 20.892 | 197 | 0,94% | 83,76 | 81,73 |
| 60 | Aparecida Shopping | 11.925 | 122 | 1,02% | 79,51 | 80,74 |
| 61 | Rio Verde | 22.155 | 369 | 1,67% | 78,59 | 78,18 |
| 62 | Luziânia | 8.112 | 122 | 1,50% | 80,33 | 77,87 |
| 63 | Araguaia Shopping | 12.224 | 153 | 1,25% | 79,74 | 77,78 |
| 64 | Garavelo | 16.678 | 367 | 2,20% | 85,56 | 77,38 |
| 65 | Lozandes | 10.088 | 272 | 2,70% | 78,68 | 77,21 |
| 66 | Shopping Cerrado | 7.896 | 229 | 2,90% | 78,17 | 76,42 |
| 67 | Mangalô | 11.717 | 338 | 2,88% | 79,88 | 75,89 |
| 68 | Campinas | 19.367 | 465 | 2,40% | 75,05 | 72,69 |
| 69 | Valparaíso de Goiás | 6.664 | 68 | 1,02% | 72,06 | 68,38 |
| 70 | Admar Otto(Buriti Shopping) | 21.911 | 228 | 1,04% | 69,30 | 67,98 |
| 71 | Buena Vista | 11.166 | 285 | 2,55% | 66,32 | 62,63 |
| 72 | Jataí | 8.049 | 315 | 3,91% | 65,71 | 62,54 |
| 73 | Formosa | 7.809 | 137 | 1,75% | 69,34 | 62,04 |
| 74 | Praça da Bíblia | 11.066 | 209 | 1,89% | 62,20 | 57,42 |
| 75 | Rialma* | - | - | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| 76 | São Luís de Montes Belos* | - | - | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| Total Geral | | 543.733 | 20.147 | 3,71% | 92,56 | 91,14 |

*** 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 |

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **20.147**

Número de avaliações sobre os serviços: **7.242**

Referência: **01 a 30/04/2023**

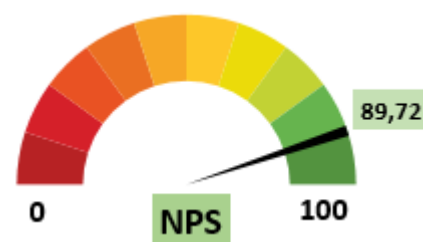
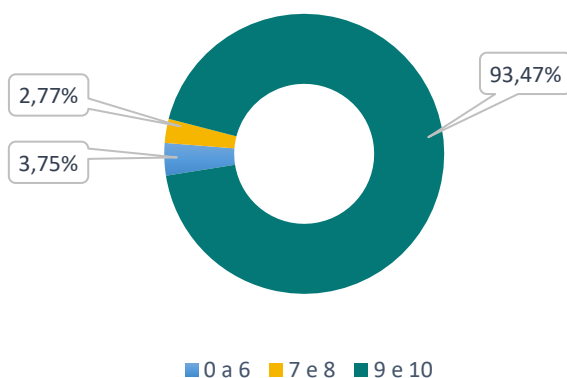
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

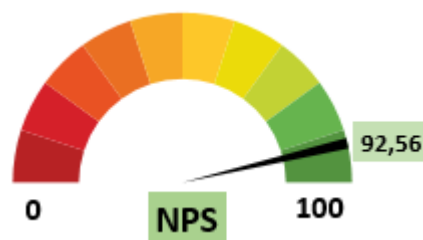
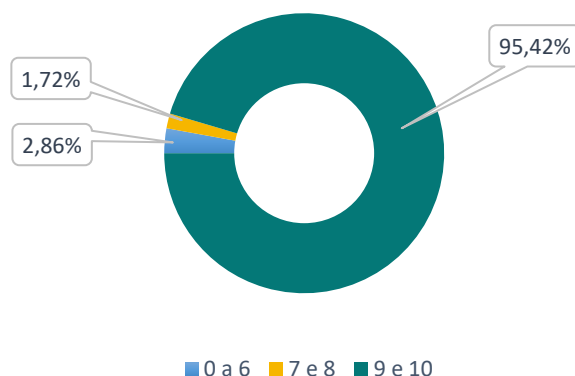
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



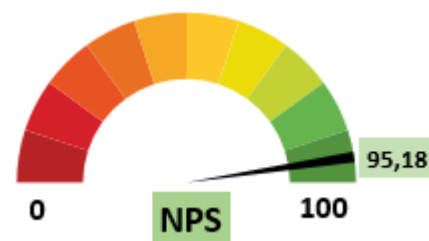
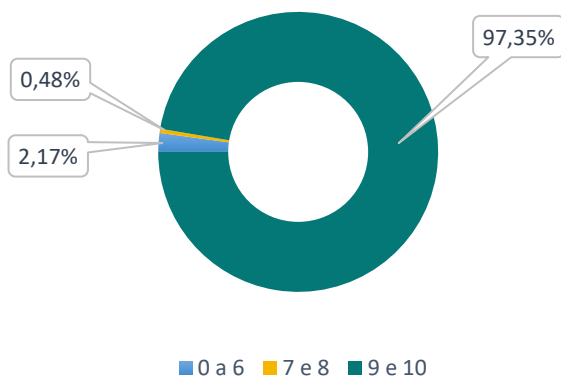
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



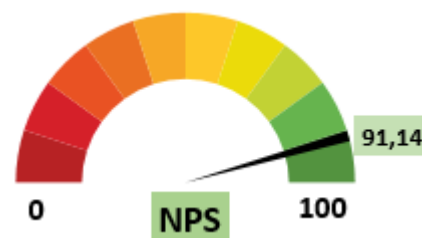
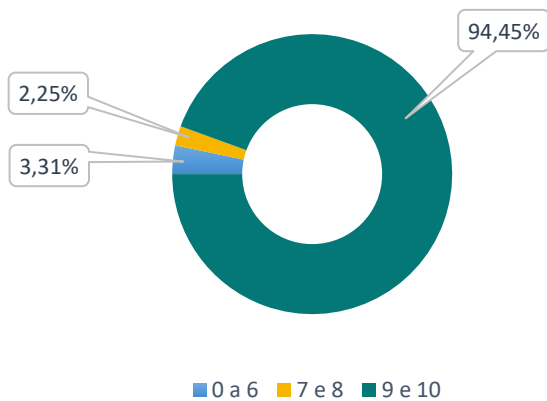
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

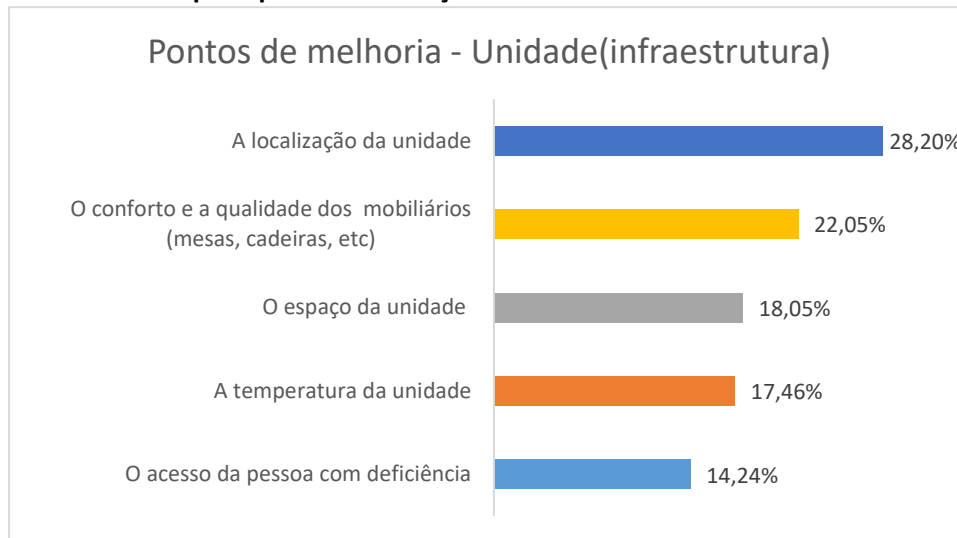


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

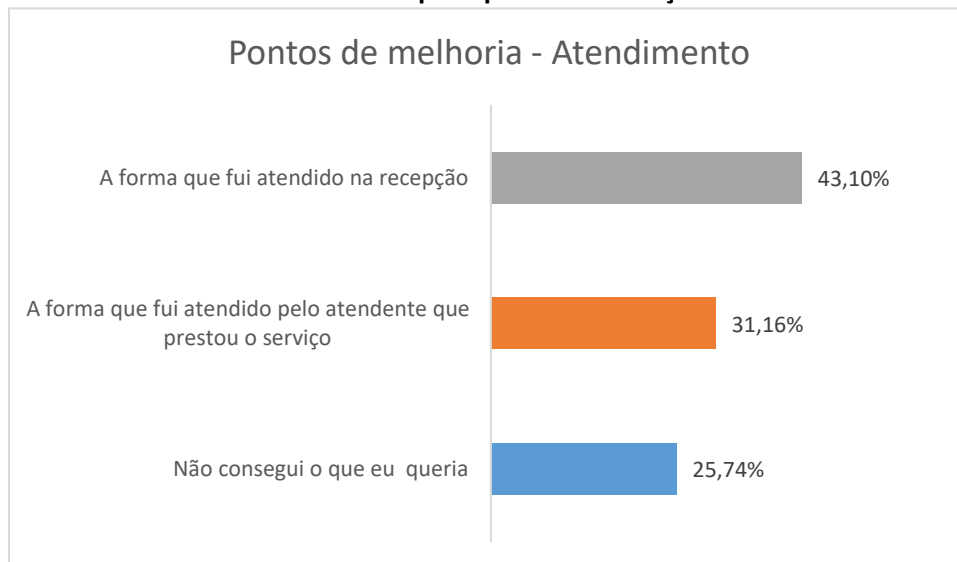
PONTOS DE MELHORIA

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

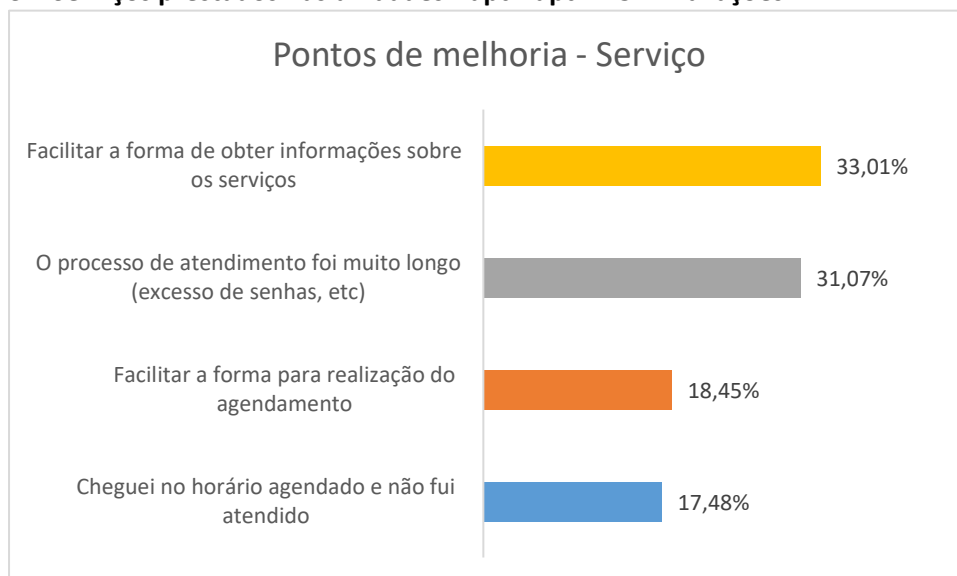
1 – Unidade Vapt Vupt – 756 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 576 Avaliações



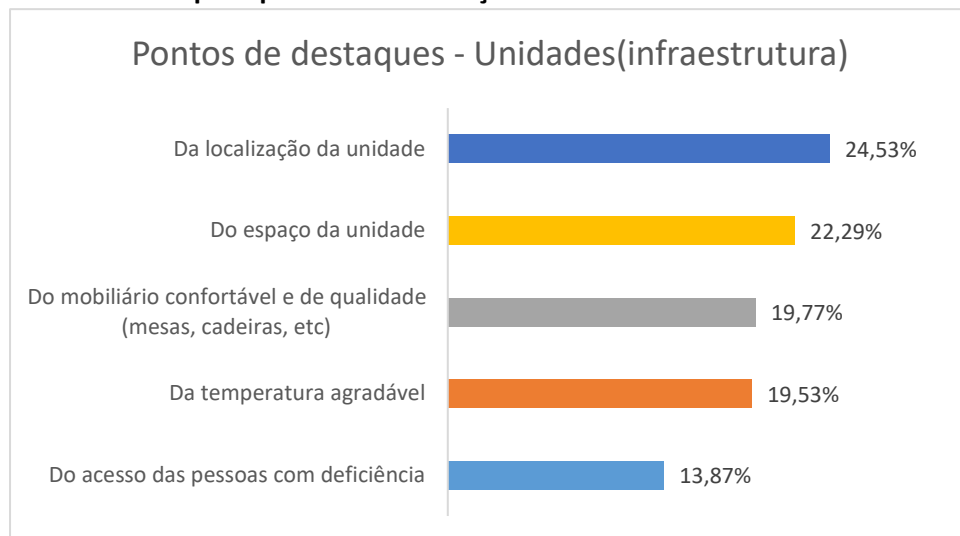
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 157 Avaliações



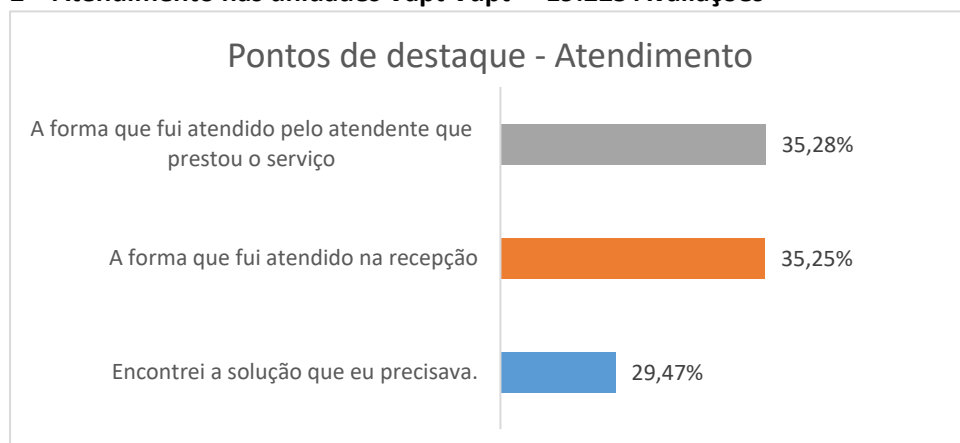
PONTOS DE DESTAQUE

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

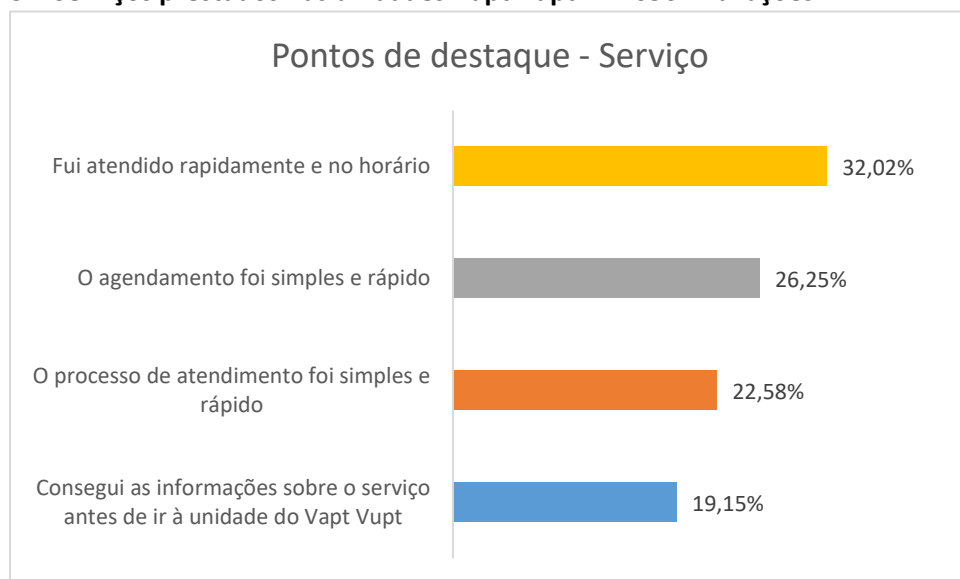
1 – Unidade Vapt Vupt – 18.832 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 19.225 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 7.050 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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 | Satisfação do Atendimento (NPS) | Satisfação Geral (NPS) |
| 1 | Bonópolis | 11 | 11 | 100,00% | 100,00 | 100,00 |
| 2 | Cachoeira Alta | 73 | 44 | 60,27% | 100,00 | 100,00 |
| 3 | Carmo do Rio Verde | 14 | 1 | 7,14% | 100,00 | 100,00 |
| 4 | Divinópolis | 7 | 3 | 42,86% | 100,00 | 100,00 |
| 5 | Gameleira de Goiás | 8 | 8 | 100,00% | 100,00 | 100,00 |
| 6 | Indiara | 110 | 28 | 25,45% | 100,00 | 100,00 |
| 7 | Monte Alegre de Goiás | 5 | 2 | 40,00% | 100,00 | 100,00 |
| 8 | Montividiu | 31 | 5 | 16,13% | 100,00 | 100,00 |
| 9 | Mundo Novo | 13 | 12 | 92,31% | 100,00 | 100,00 |
| 10 | Niquelândia | 60 | 30 | 50,00% | 100,00 | 100,00 |
| 11 | Palminópolis | 71 | 10 | 14,08% | 100,00 | 100,00 |
| 12 | Porteirão | 5 | 3 | 60,00% | 100,00 | 100,00 |
| 13 | Rio Quente | 67 | 15 | 22,39% | 100,00 | 100,00 |
| 14 | São Patrício | 13 | 11 | 84,62% | 100,00 | 100,00 |
| 15 | São Miguel do Passa Quatro | 53 | 11 | 20,75% | 100,00 | 81,82 |
| 16 | Nova América | 27 | 7 | 25,93% | 100,00 | 71,43 |
| 17 | Cristianópolis | 16 | 12 | 75,00% | 91,67 | 70,83 |
| 18 | Flores de Goiás | 8 | 0 | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| 19 | Nova Crixás | 8 | 0 | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| 20 | Santa Rita do Araguaia | 3 | 0 | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| 21 | Silvânia | 3 | 0 | 0,00% | 0,00 | 0,00 |
| 22 | Goianápolis | - | - | - | - | - |
| 23 | Joviânia* | - | - | - | - | - |
| 24 | São Domingos* | - | - | - | - | - |
| 25 | São Luiz do Norte | - | - | - | - | - |
| 26 | Varjão | - | - | - | - | - |
| 27 | Vianópolis | - | - | - | - | - |
| Total Geral | | 606 | 213 | 35,15% | 99,53 | 96,48 |

*** 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 |

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **213**

Número de avaliações sobre os serviços: **91**

Referência: **01 a 30/04/2023**

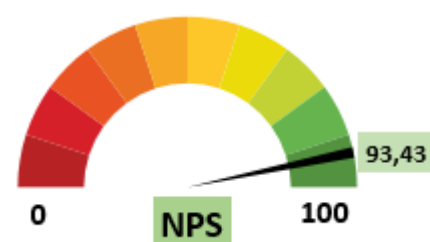
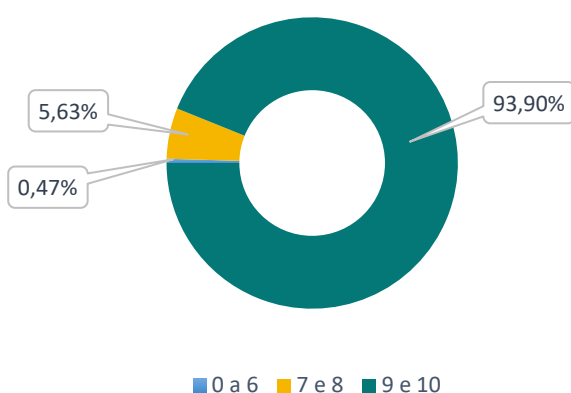
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

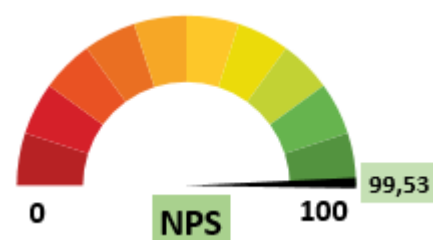
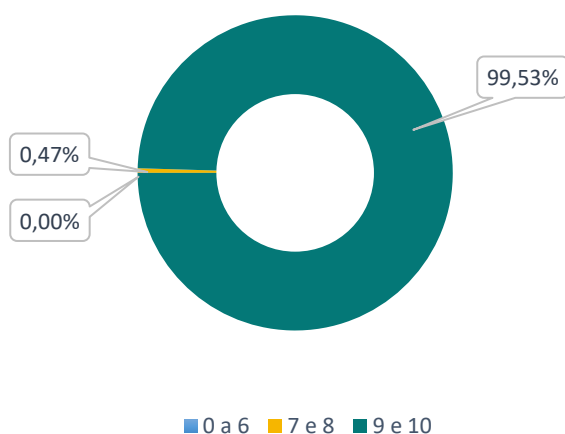
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

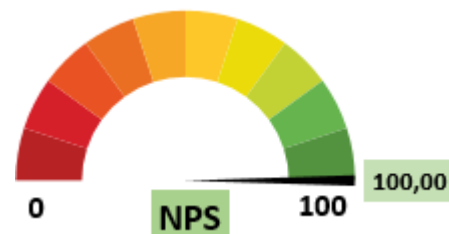
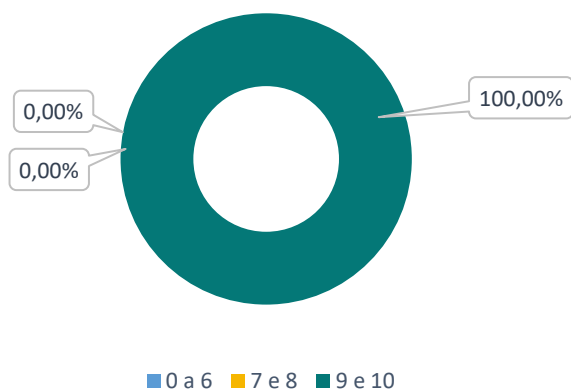


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

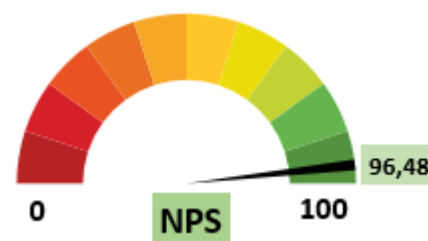
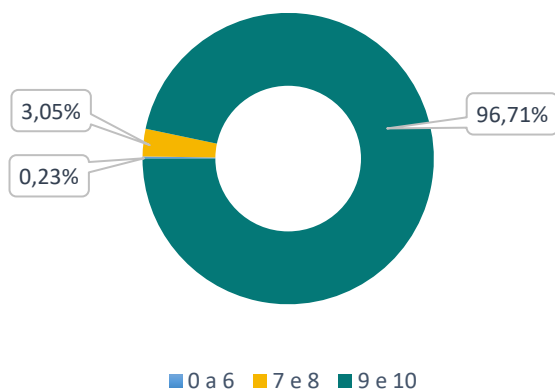
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

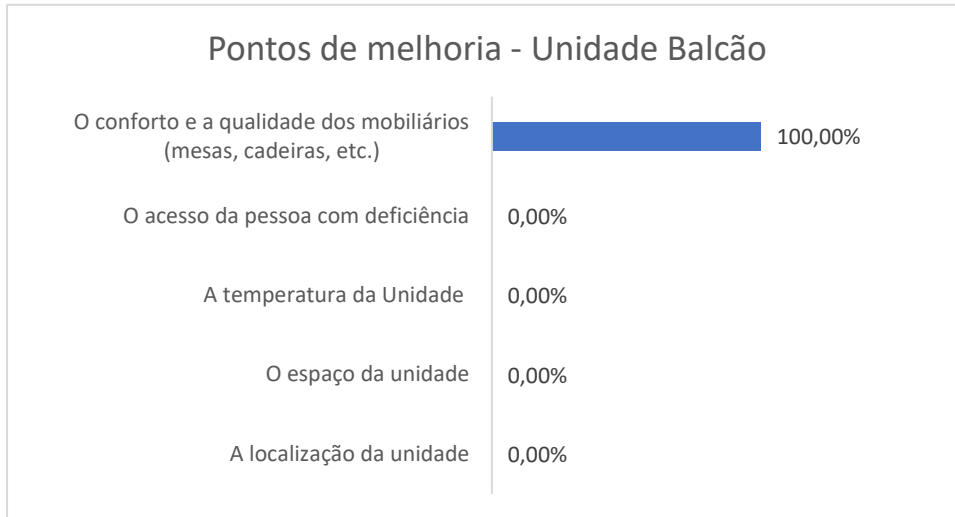


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

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

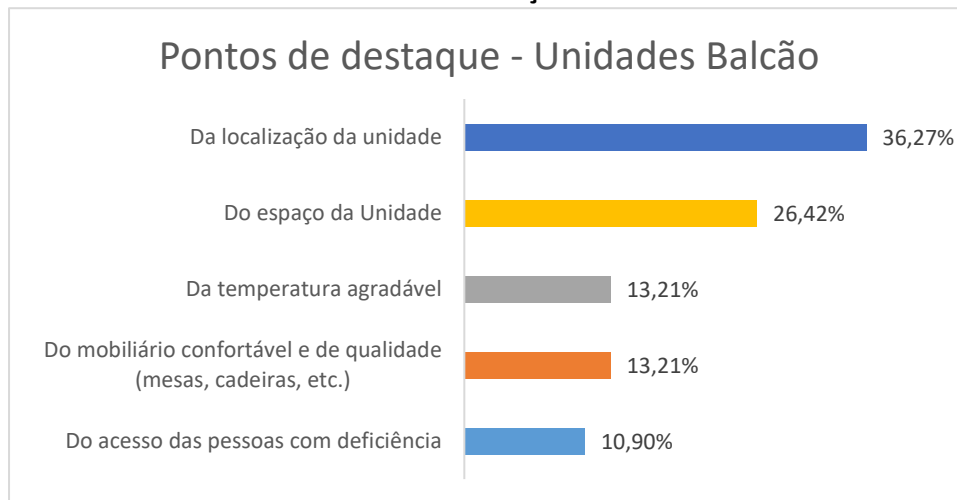


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

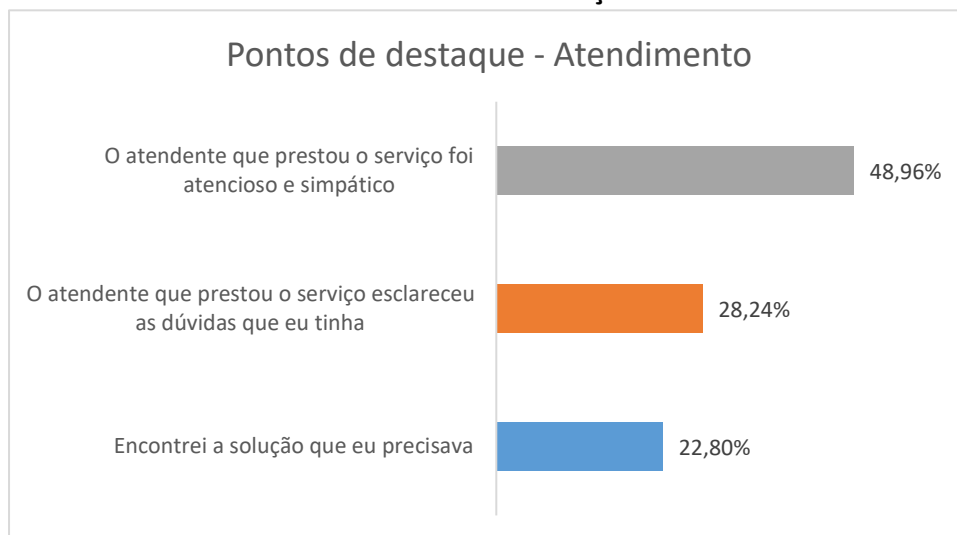
PONTOS DE DESTAQUE

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

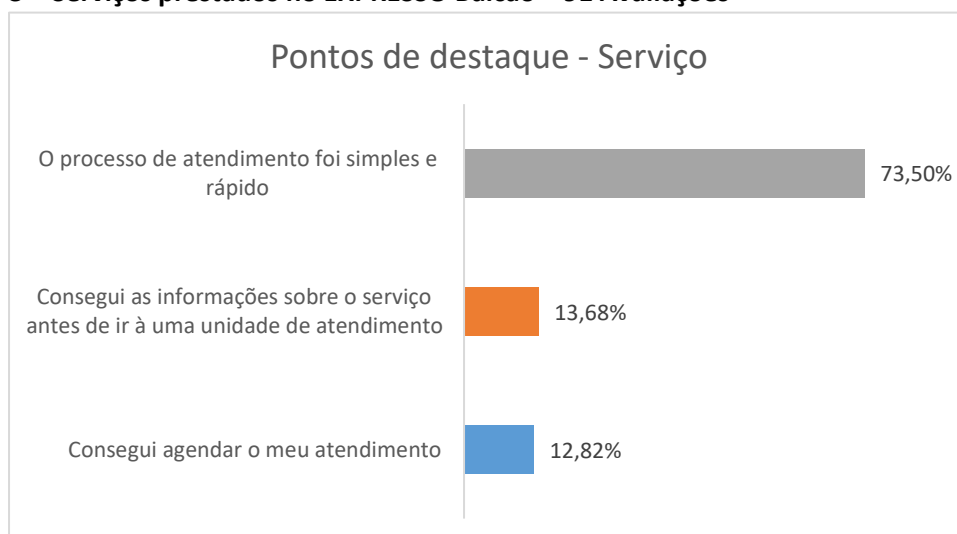
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 200 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 212 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 91 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **169**

Número de acesso ao Portal Web: **192.831**

% de avaliações/número de acessos: **0,0876%**

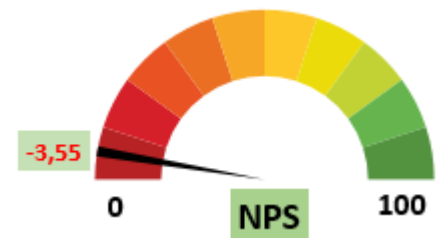
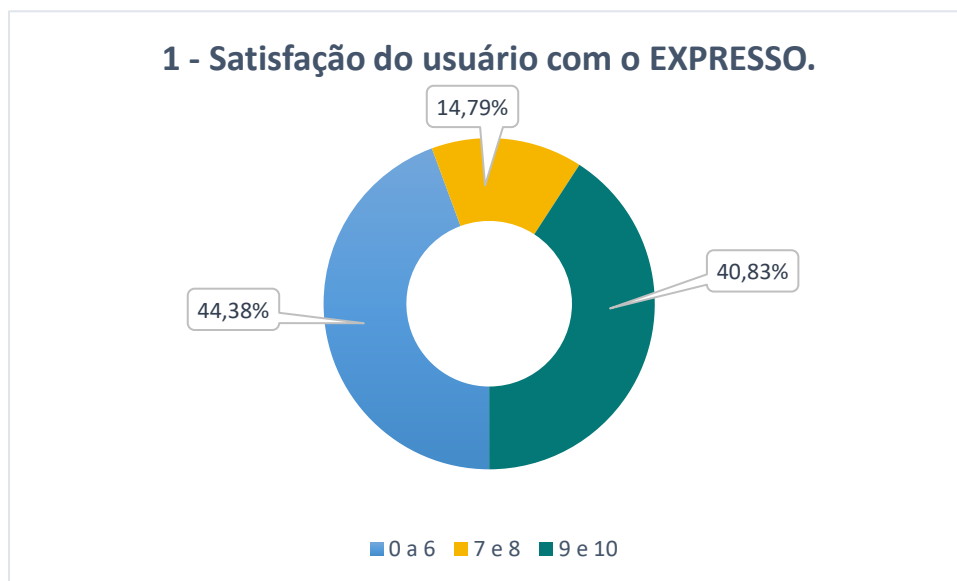
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

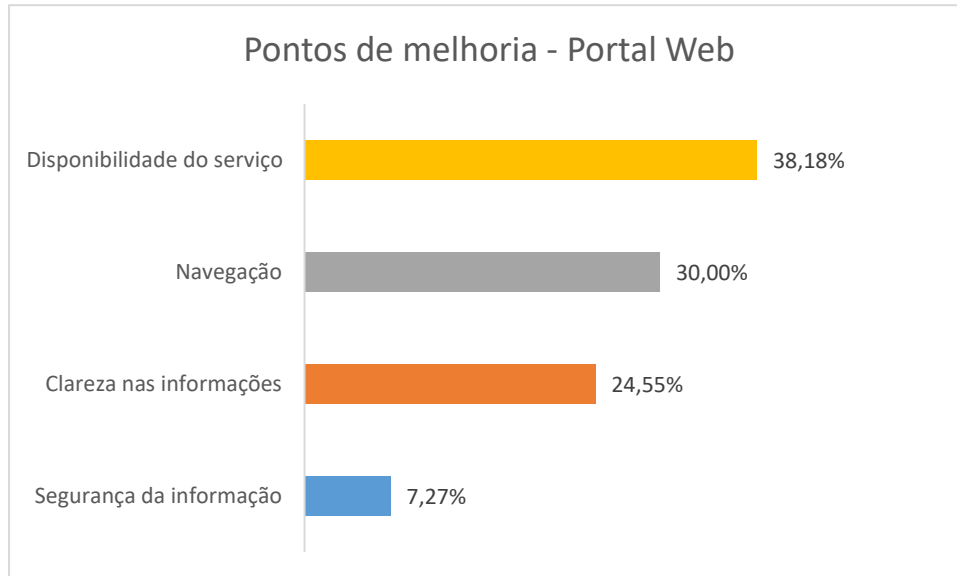


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

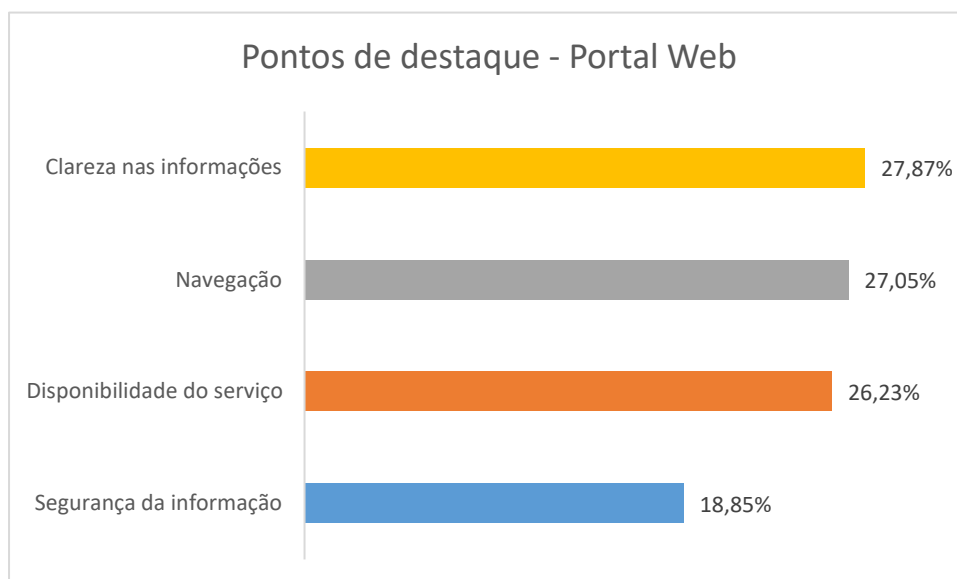
Pontos de melhoria - Portal Web - 75 Avaliações



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 – 69 Avaliações



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

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **1.378**

Número de serviços realizados no Portal Web: **554.083**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2487%**

| SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB | | |
|--|---|----------------------|
| Ordem | Serviço | Número de avaliações |
| 1 | Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt | 672 |
| 2 | Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação | 459 |
| 3 | Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual | 81 |
| 4 | Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online | 36 |
| 5 | Obter Licença de Pesca | 28 |
| 6 | Validar Antecedente Criminal | 14 |
| 7 | Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual | 14 |
| 8 | Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período | 13 |
| 9 | Criar / Acompanhar Denúncia PROCON | 09 |
| 10 | Receber Honorários Dativos | 09 |
| 11 | Consultar RENACH | 08 |
| 12 | Consultar CNH | 05 |
| 13 | Obter Validação da Licença de Pesca | 04 |
| 14 | Consultar veículos apreendidos e recuperados | 03 |
| 15 | Consultar Frequência | 02 |
| 16 | Emitir boletos do Ipasgo | 02 |
| 17 | Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual | 02 |
| 18 | Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto | 02 |
| 19 | Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás) | 01 |
| 20 | Alterar endereço do Veículo | 01 |
| 21 | Consultar Extrato da Matrícula | 01 |
| 22 | Consultar objetos apreendidos e recuperados | 01 |
| 23 | Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana | 01 |
| 24 | Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto | 01 |
| 25 | Consultar Veículo | 01 |
| 26 | Delegacia Virtual | 01 |
| 27 | Disponibilizar informação sobre participação em empresas | 01 |
| 28 | Emitir Certidão de Propriedade Veicular | 01 |
| 29 | Obter certidão de acidente de trânsito Estadual | 01 |
| 30 | Realizar manifestação de ouvidoria | 01 |
| 31 | Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon | 01 |
| 32 | Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio | 01 |
| 33 | Solicitar/Renovar Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB | 01 |
| TOTAL | | 1.378 |

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

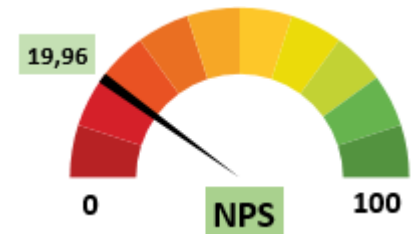
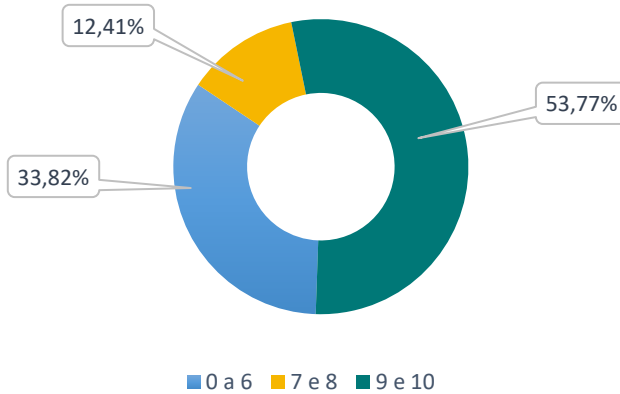
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

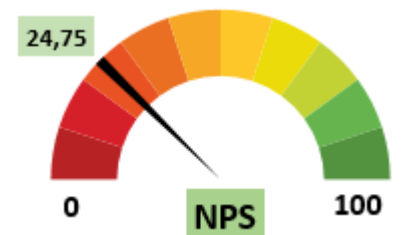
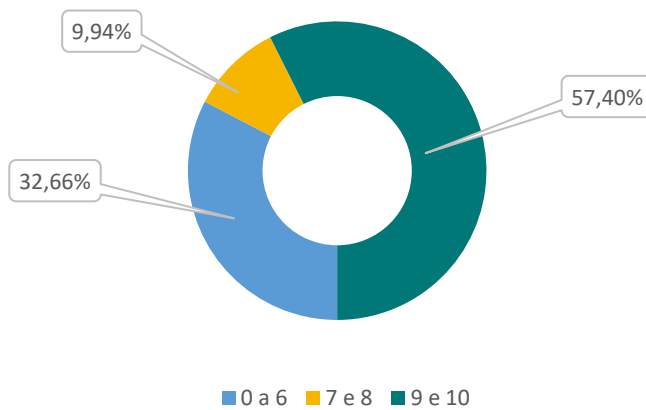
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

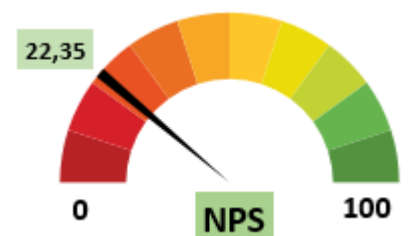
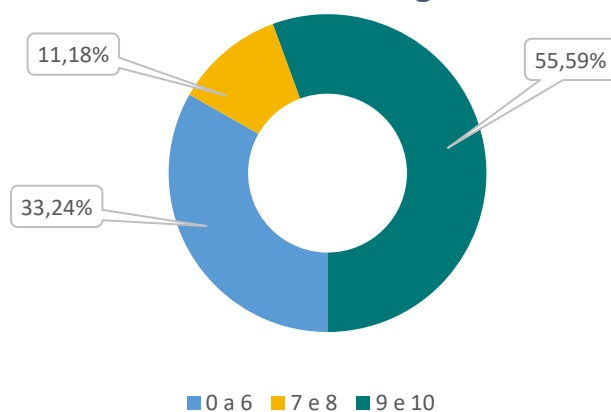
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

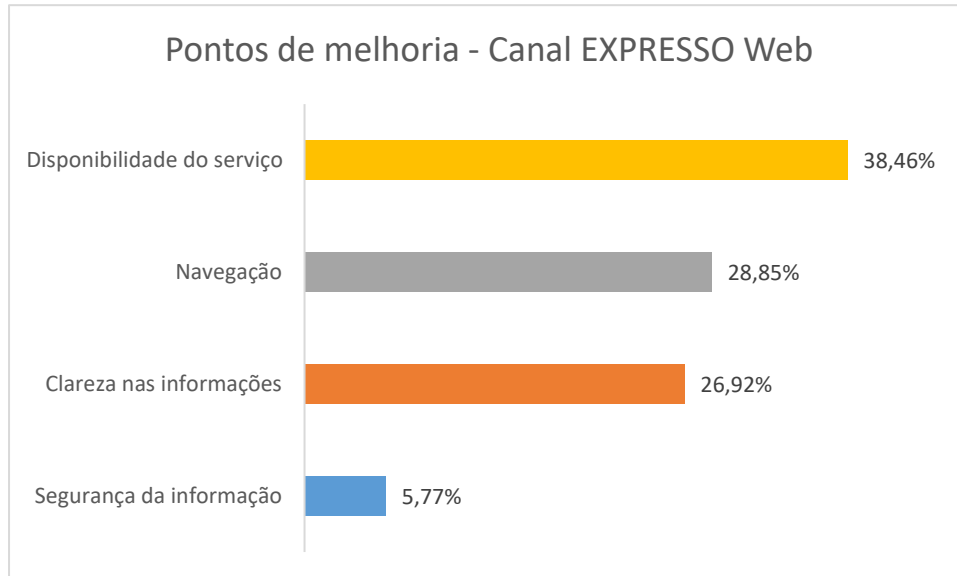


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

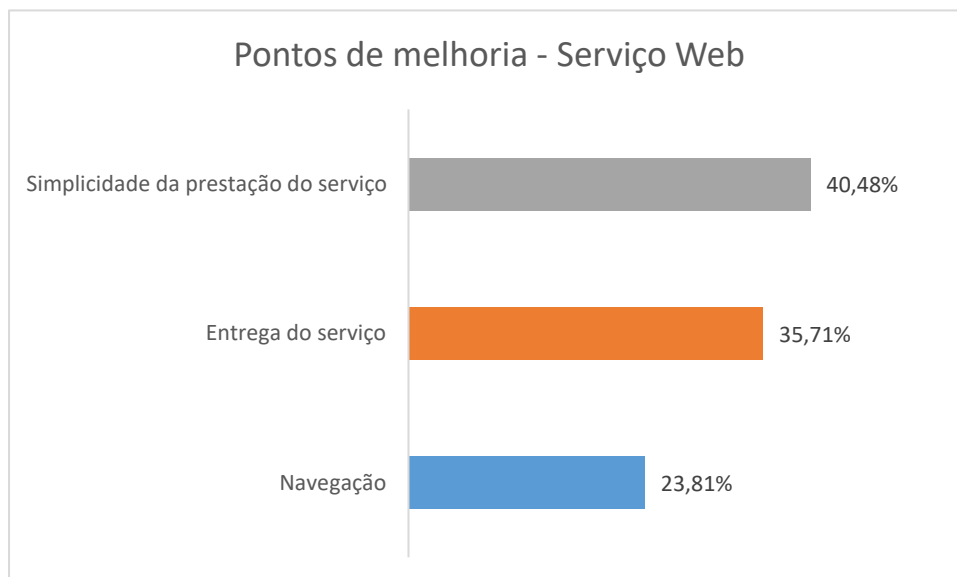
PONTOS DE MELHORIA

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 – 466 Avaliações



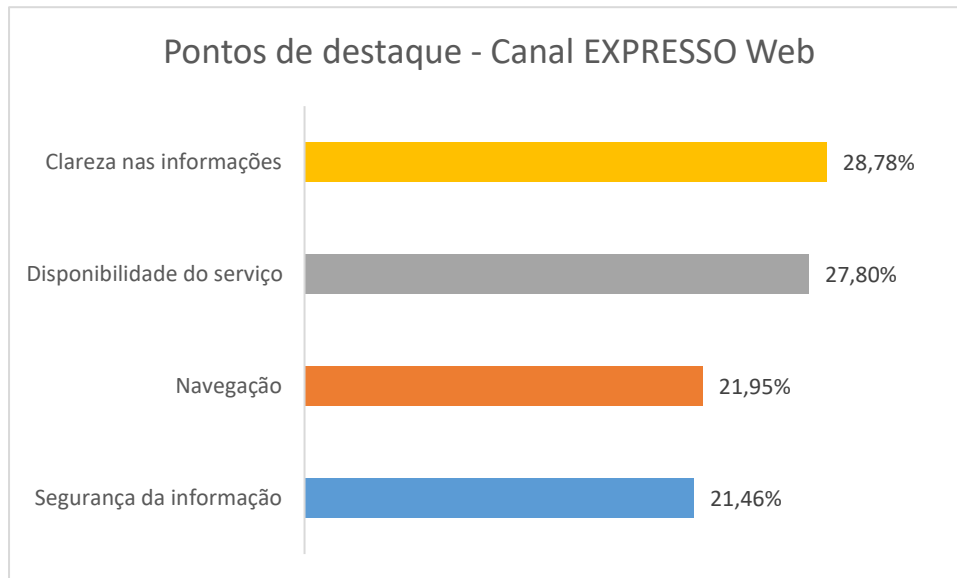
2 – Serviço prestado Web – 450 avaliações



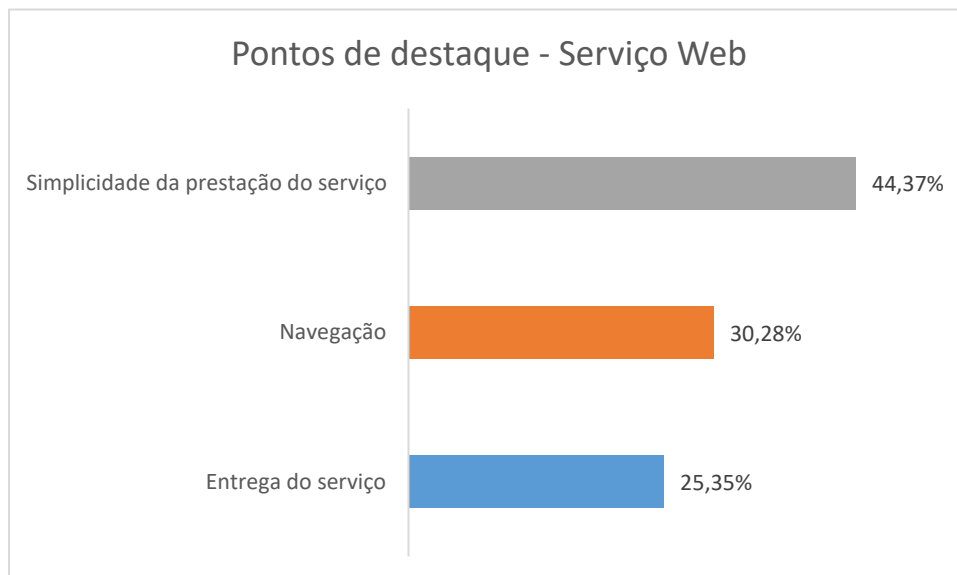
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 741 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 791 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **798**

Número de serviços realizados nos totens: **73.680**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,0831%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM

| Ordem | Serviço | Número de avaliações |
|--------------|---|----------------------|
| 1 | Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt | 768 |
| 2 | Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados | 15 |
| 3 | Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa | 10 |
| 4 | Consultar acervo das Bibliotecas | 01 |
| 5 | Consultar objetos apreendidos e recuperados | 01 |
| 6 | Consultar veículos apreendidos e recuperados | 01 |
| 7 | Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual | 01 |
| 8 | Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon | 01 |
| TOTAL | | 798 |

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

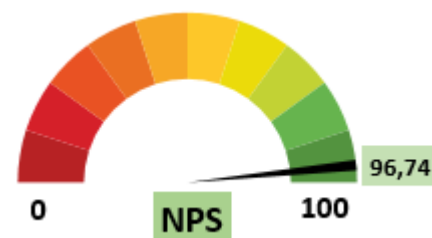
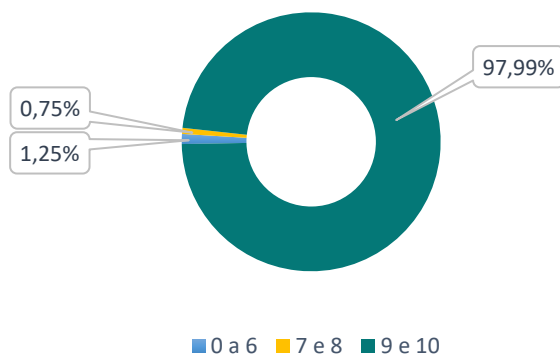
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

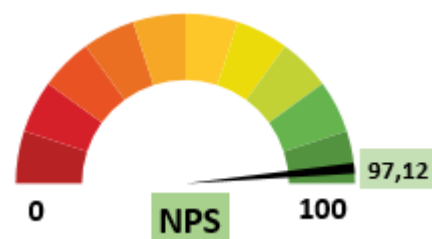
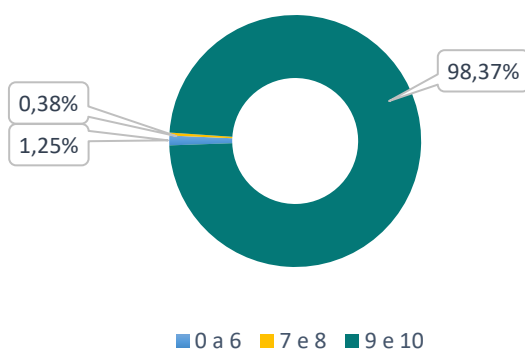
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

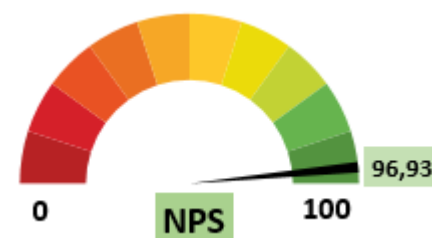
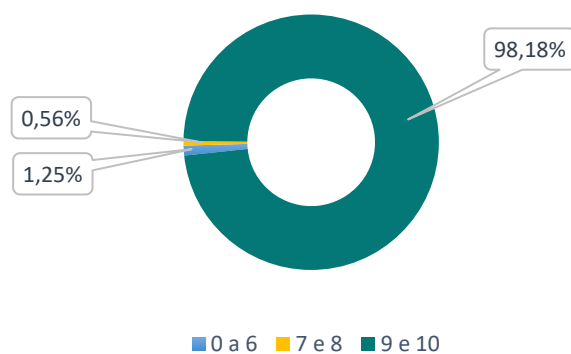
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

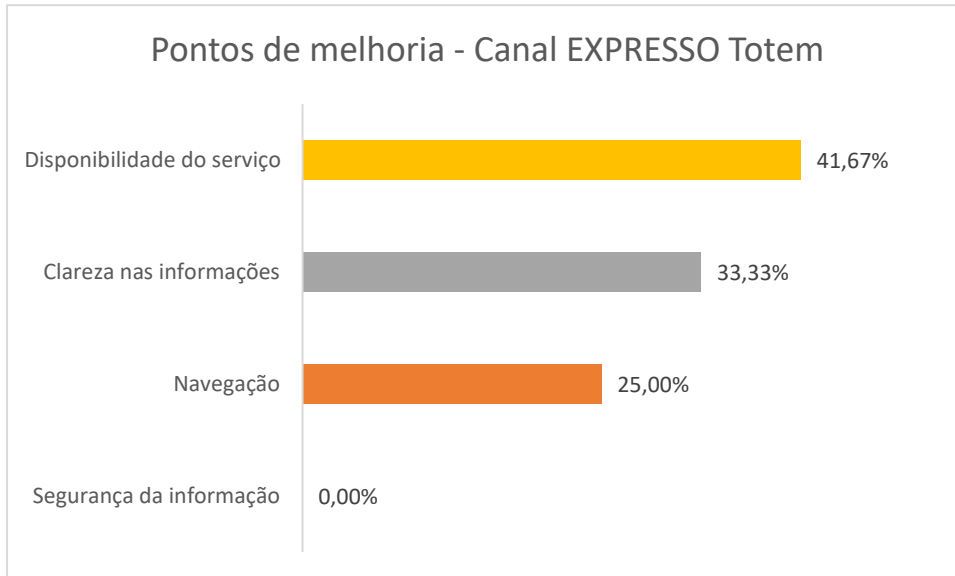


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

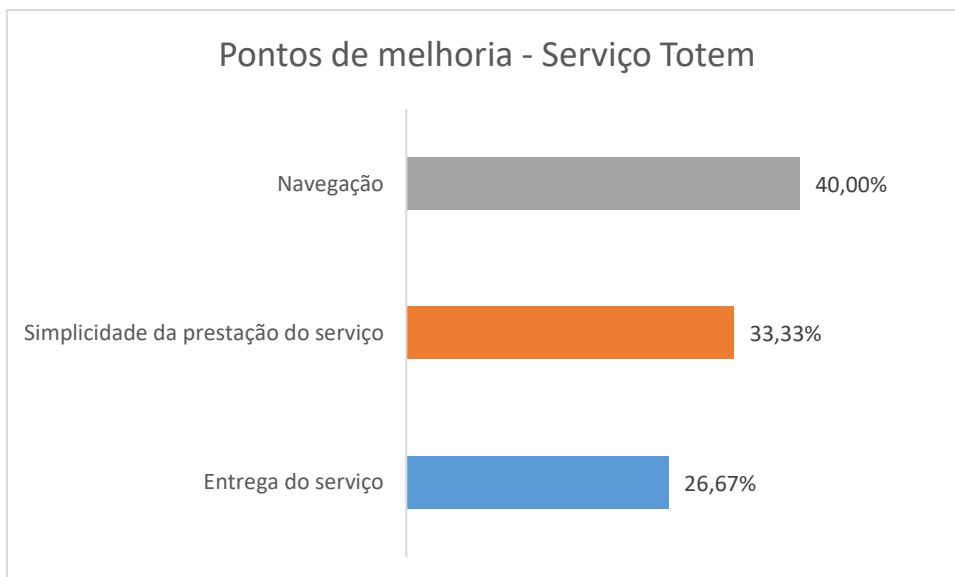
PONTOS DE MELHORIA

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 – 10 Avaliações



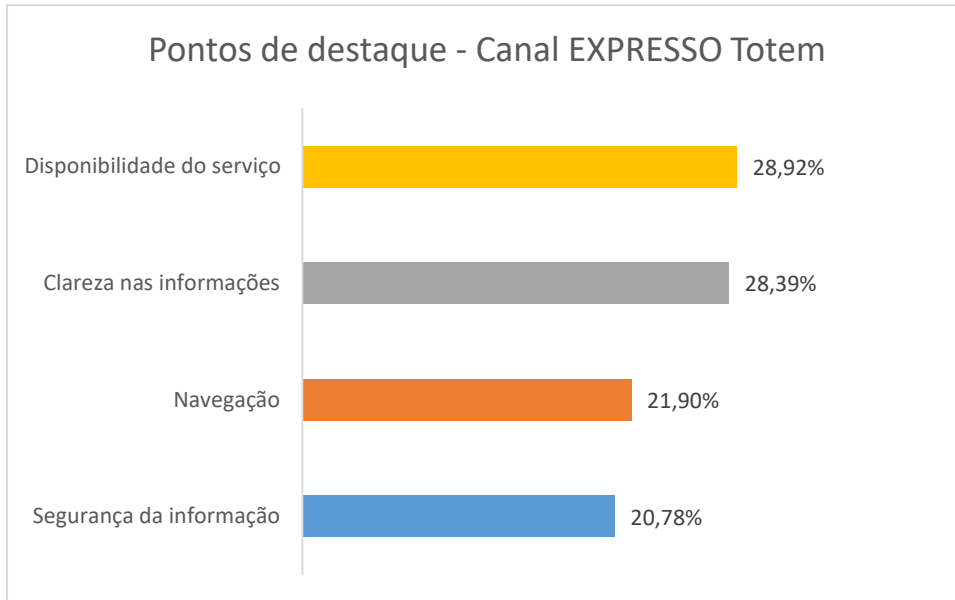
2 – Serviço prestado nos Totens – 10 Avaliações



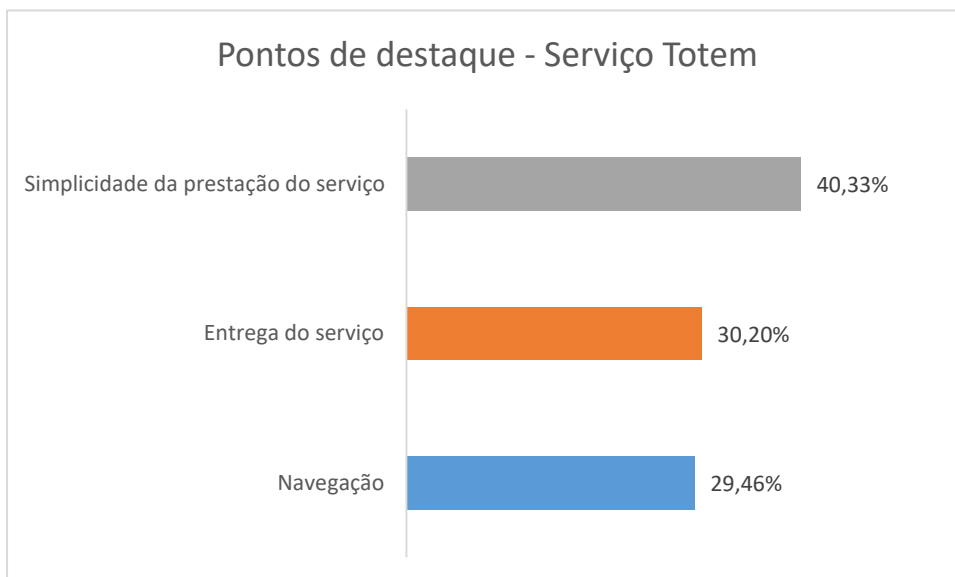
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 782 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 785 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponível no dispositivo móvel**

Número de serviços realizados: **7.507**

Número de avaliações recebidas: **30**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,3996%**

| Serviços avaliados EXPRESSO App | | |
|---------------------------------|---|----------------------|
| Ordem | Serviço | Número de avaliações |
| 1 | Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt | 03 |
| 2 | Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana | 02 |
| 3 | Sem nome do Serviço | 25 |
| TOTAL | | 30 |

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

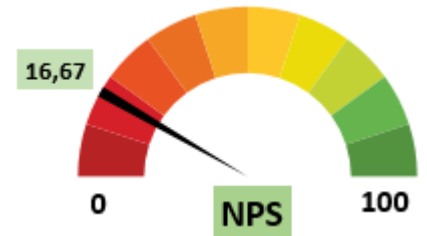
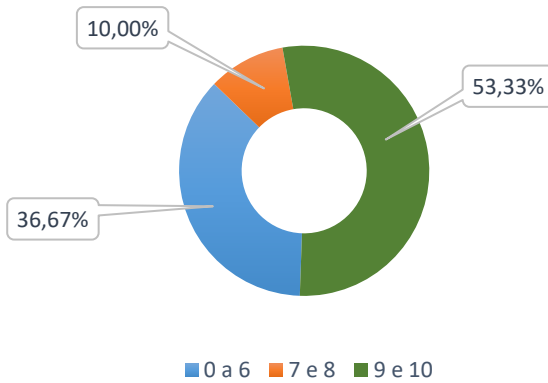
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

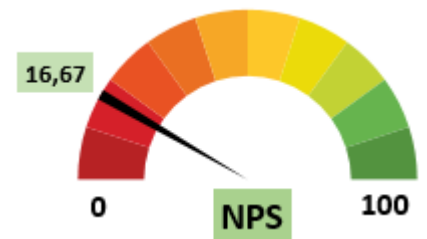
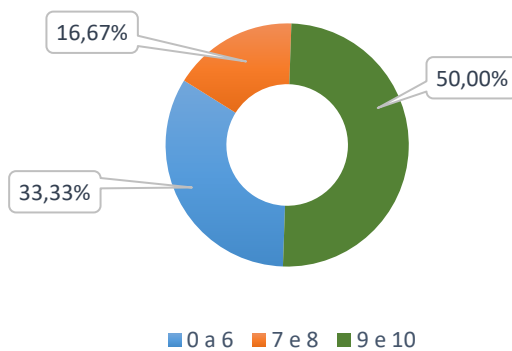
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

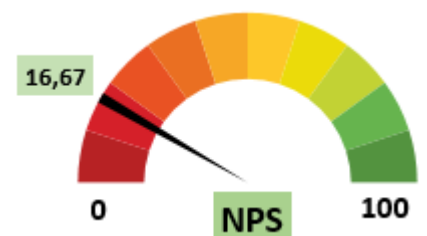
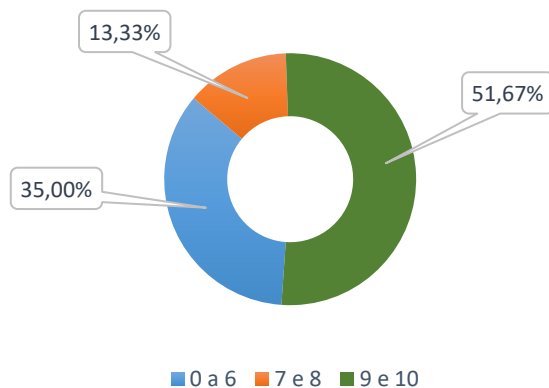
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

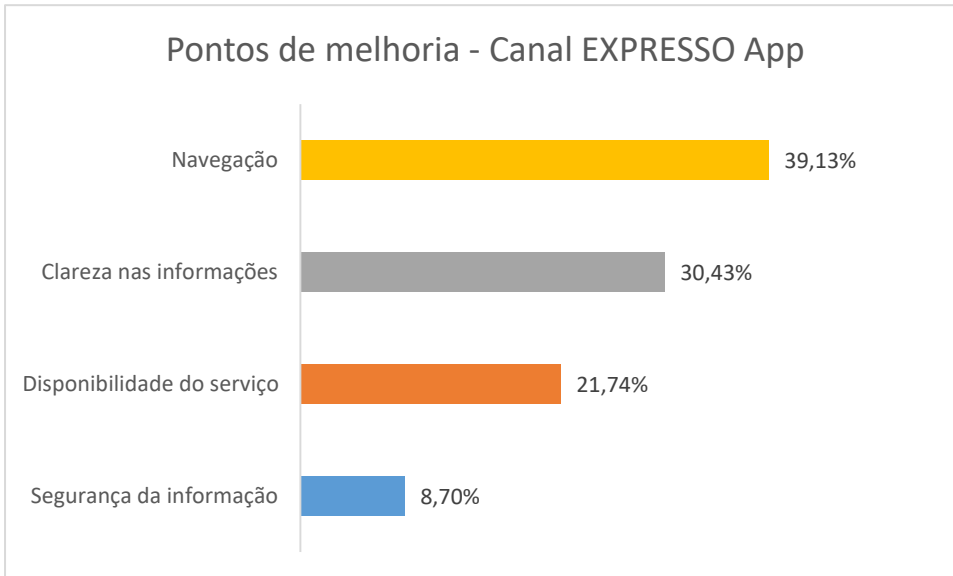


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

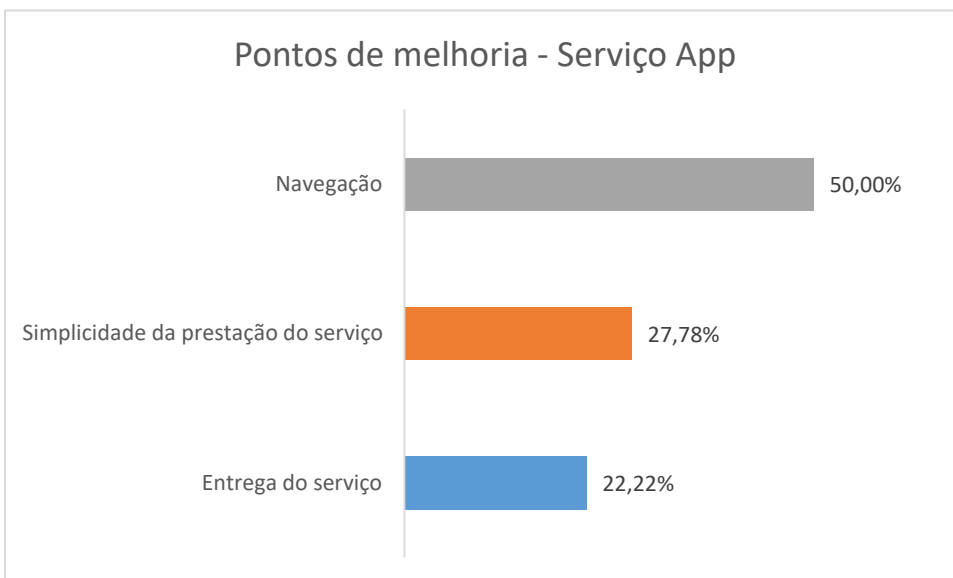
PONTOS DE MELHORIA

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 – 11 Avaliações



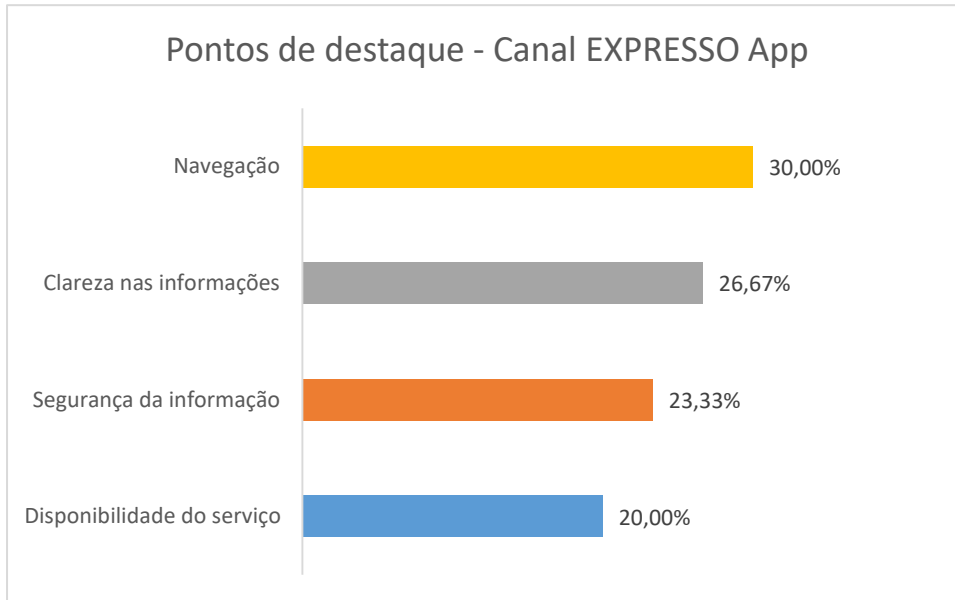
2 – Serviço prestado via app – 10 Avaliações



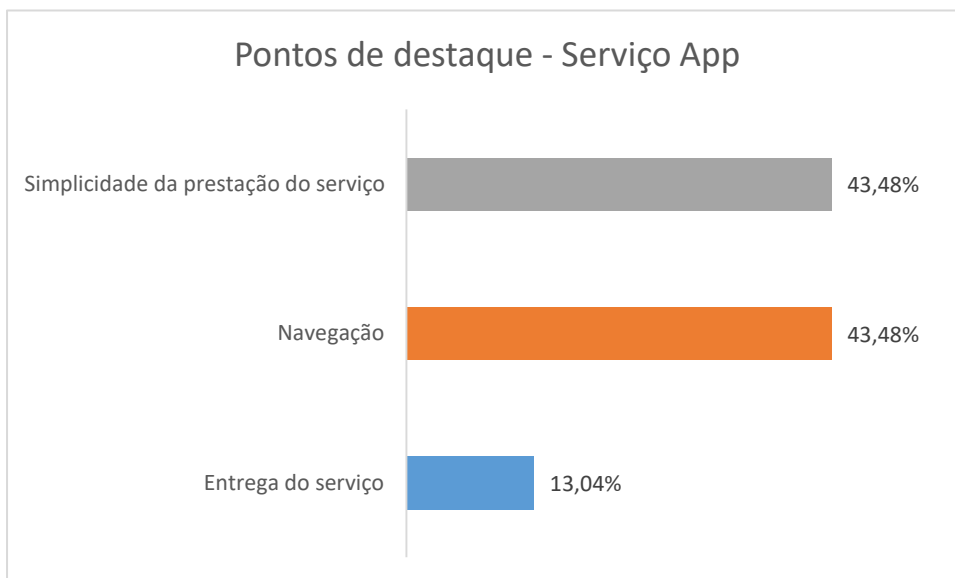
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 16 Avaliações



2 – Serviço prestado via app – 15 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/04/2023 a 30/04/2023**

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

Número de serviços realizados: **142**

Número de avaliações recebidas: **112**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **78,87%**

| Serviços avaliados EXPRESSO Correios | | |
|--------------------------------------|--|----------------------|
| Ordem | Serviço | Número de avaliações |
| 1 | Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual | 55 |
| 2 | Consultar Débitos Tributários por CPF | 41 |
| 3 | Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online | 15 |
| 4 | Obter Licença de Pesca | 01 |
| TOTAL | | 112 |

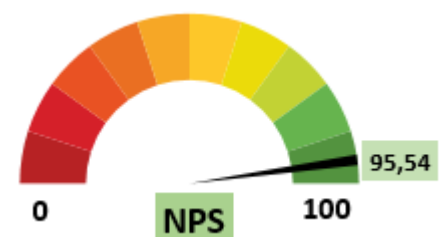
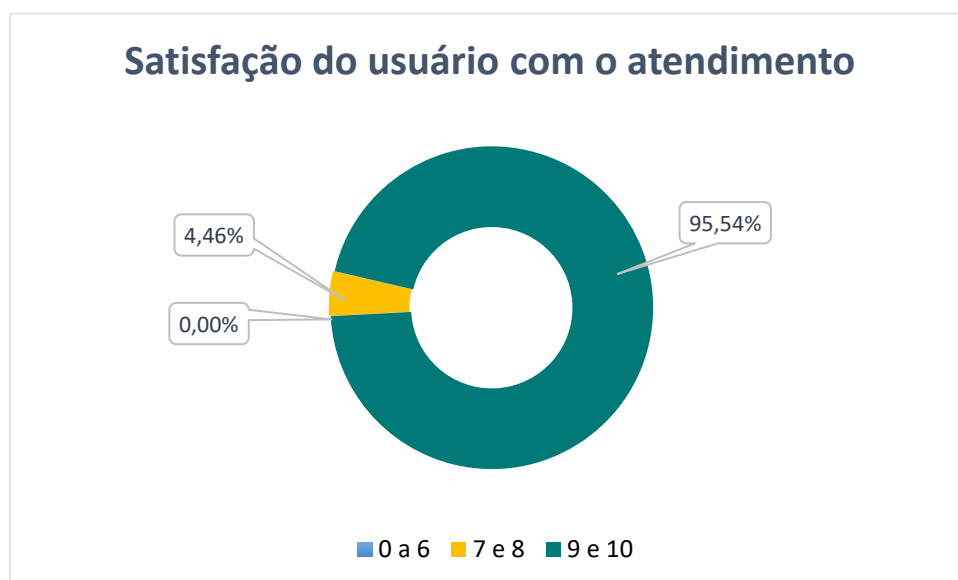
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).