



## **Relatório Semanal – Avaliação do EXPRESSO**

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

**AGOSTO - 2023**

## SUMÁRIO

Apresentação .....	02
<b>Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja</b> .....	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja .....	06
Pontos de melhoria .....	07
Pontos de destaque .....	08
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão</b> .....	09
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão .....	10
Pontos de melhoria .....	12
Pontos de destaque .....	13
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado) .....	14
Pontos de melhoria .....	15
Pontos de destaque .....	15
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)</b> .....	16
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado .....	16
Serviços mais acessados – EXPRESSO Web logado .....	17
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços .....	18
Pontos de melhoria .....	19
Pontos de destaque .....	20
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem</b> .....	21
Serviços avaliados – EXPRESSO Totem .....	21
Serviços mais acessados – EXPRESSO Totem .....	21
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem .....	22
Pontos de melhoria .....	23
Pontos de destaque .....	24
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO App</b> .....	25
Serviços avaliados – EXPRESSO App .....	25
Serviços mais acessados – EXPRESSO App .....	25
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App .....	26
Pontos de melhoria .....	27
Pontos de destaque .....	28
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios</b> .....	29
Serviços avaliados – EXPRESSO Correios .....	29
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios .....	29

## 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.

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: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Anicuns	4.029	102	2,53%	100,00	100,00
2	Bela Vista de Goiás	4.608	330	7,16%	100,00	100,00
3	Buriti Alegre	1.708	184	10,77%	100,00	100,00
4	Itauçu	4.082	810	19,84%	100,00	99,94
5	Ipameri	3.473	586	16,87%	99,66	99,83
6	Campos Belos	4.634	514	11,09%	99,61	99,71
7	Hidrolândia	4.919	246	5,00%	99,19	99,39
8	Rubiataba	7.037	1.094	15,55%	99,18	99,31
9	Cidade de Goiás	5.559	403	7,25%	99,26	99,13
10	Jaraguá	13.794	164	1,19%	98,78	99,09
11	Piracanjuba	4.353	257	5,90%	99,22	99,03
12	Jussara	6.658	120	1,80%	100,00	98,75
13	Caldas Novas	6.435	101	1,57%	98,02	98,51
14	Itapaci	3.266	132	4,04%	100,00	98,48
15	Iporá	7.276	223	3,06%	98,21	98,43
16	Posse	6.352	251	3,95%	98,80	98,41
17	Goiatuba	4.860	780	16,05%	98,72	98,40
18	Minaçu	7.250	250	3,45%	98,40	97,80
19	Itaberaí	5.102	444	8,70%	98,20	97,75
20	Águas Lindas de Goiás	14.752	217	1,47%	98,62	97,70
21	Mozarlândia	2.700	217	8,04%	98,62	97,70
22	Itapuranga - Júnior Bento	10.019	127	1,27%	96,85	97,64
23	Ceres	9.700	310	3,20%	98,06	97,58
24	Cristalina	6.236	697	11,18%	97,56	97,35
25	Porangatu	8.365	248	2,96%	96,77	96,98
26	Crixás	4.144	158	3,81%	98,10	96,84
27	Inhumas	6.247	292	4,67%	97,60	96,58
28	Padre Bernardo	2.499	140	5,60%	97,86	96,43
29	São Miguel do Araguaia	3.053	101	3,31%	97,03	96,04
30	Catalão	8.122	389	4,79%	96,40	95,50
31	Goianira	7.253	107	1,48%	96,26	95,33
32	Alexânia	2.658	108	4,06%	96,30	94,91
33	Pirenópolis	2.441	39	1,60%	94,87	94,87
34	Anápolis Sul	14.824	185	1,25%	94,59	94,59
35	Alvorada do Norte	2.513	130	5,17%	96,15	94,23
36	Morrinhos	7.321	110	1,50%	96,36	94,09
37	Goianésia	9.193	86	0,94%	91,86	93,60

## EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt

### Resultados por Unidade

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
38	Palmeiras de Goiás	7.928	59	0,74%	93,22	93,22
39	Shopping Bougainville	15.420	642	4,16%	93,61	93,07
40	Mineiros	6.194	251	4,05%	93,63	92,83
41	Jardim Ingá	5.856	143	2,44%	92,31	92,66
42	Portal Shopping	10.904	394	3,61%	93,91	92,64
43	Nerópolis	4.639	25	0,54%	92,00	92,00
44	Praça Cívica(Central do Servidor)	13.765	352	2,56%	92,61	91,76
45	Quirinópolis	7.329	236	3,22%	91,53	91,53
46	Passeio das Aguas	11.889	418	3,52%	91,15	90,55
47	Santo Antônio do Descoberto	5.038	185	3,67%	91,89	89,46
48	Novo Gama	7.459	115	1,54%	90,43	88,70
49	Pires do Rio	3.978	197	4,95%	95,94	88,32
50	Planaltina	6.296	113	1,79%	88,50	87,61
51	Rio Verde	28.257	357	1,26%	88,52	87,39
52	Paraúna	2.147	117	5,45%	88,03	86,32
53	Itumbiara	16.485	121	0,73%	88,43	84,71
54	Trindade - Maysa	8.542	834	9,76%	91,37	84,41
55	Trindade	11.544	150	1,30%	84,67	84,33
56	Shopping Cerrado	9.948	195	1,96%	85,64	81,54
57	Mangalô	15.210	325	2,14%	82,77	81,08
58	Formosa	10.467	111	1,06%	83,78	78,83
59	Shopping Cidade Jardim	19.713	567	2,88%	79,72	78,66
60	Senador Canedo	12.932	108	0,84%	76,85	77,78
61	Campinas	22.047	443	2,01%	80,14	76,30
62	Buena Vista	12.120	97	0,80%	73,20	75,26
63	Valparaíso de Goiás	8.840	99	1,12%	79,80	75,25
64	Araguaia Shopping	13.687	131	0,96%	80,15	74,05
65	Luziânia	10.340	132	1,28%	72,73	73,11
66	Lozandes	11.416	195	1,71%	72,82	71,54
67	Aparecida Shopping	11.767	95	0,81%	72,63	70,00
68	Praça da Bíblia	12.442	132	1,06%	71,21	67,80
69	Garavelo	20.420	377	1,85%	76,92	62,60
70	Jataí	8.632	235	2,72%	61,70	56,60
71	Admar Otto (Buriti Shopping)	26.469	278	1,05%	53,96	51,62
72	Santa Helena de Goiás	3.733	16	0,43%	50,00	50,00
73	Anápolis	24.914	136	0,55%	47,79	47,06
74	Bom Jesus de Goiás*	-	-	-	-	-
75	Rialma*	-	-	-	-	-
76	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>656.202</b>	<b>19.033</b>	<b>2,90%</b>	<b>92,17</b>	<b>90,74</b>

\* Unidades em reforma.

\*\* Pirenópolis: fechada desde o dia 14/08/2023.

	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\*: **19.033**

Número de avaliações sobre os serviços: **4.827**

Referência: **01 a 31/08/2023**

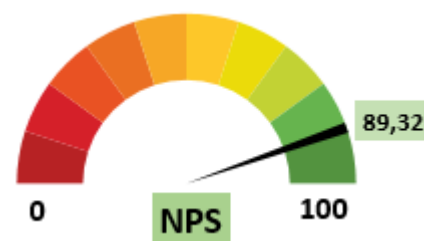
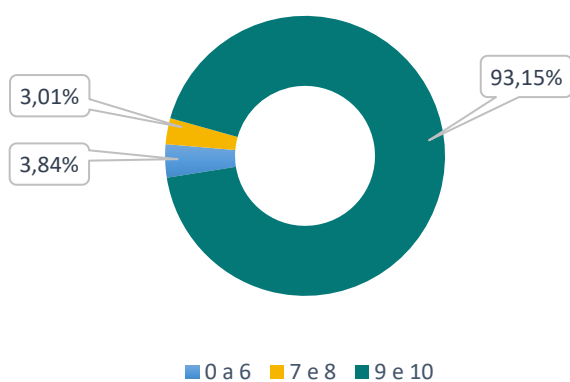
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

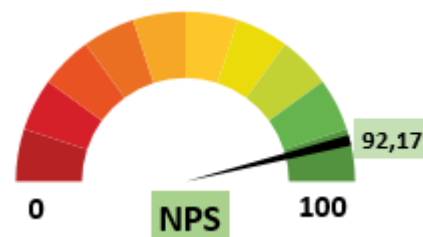
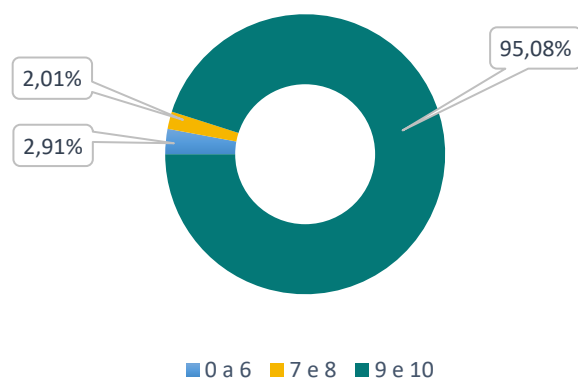
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



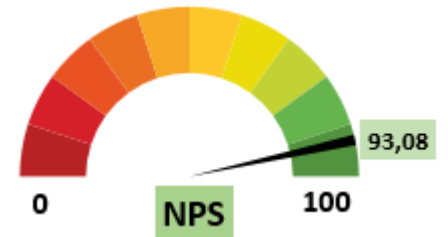
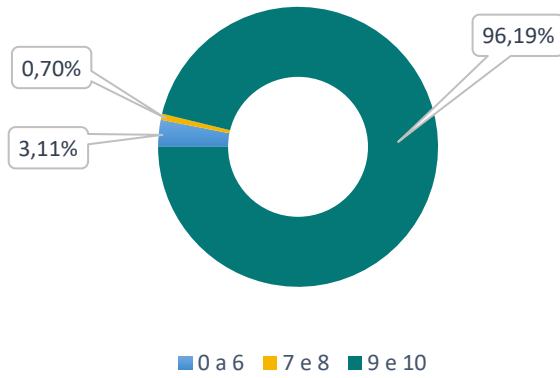
#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



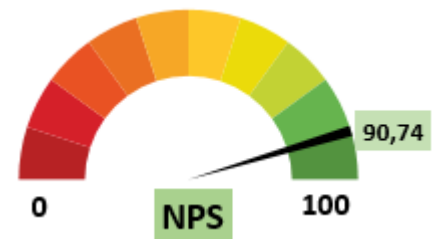
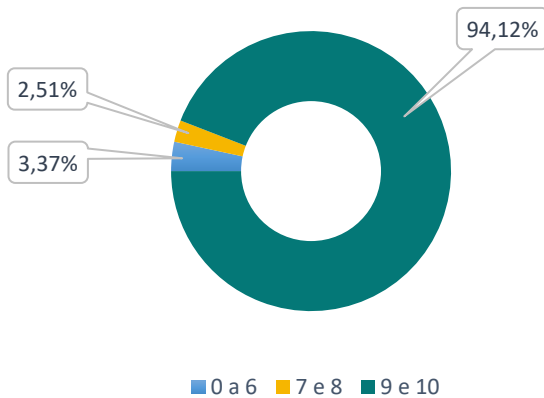
\* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

\*\*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\*



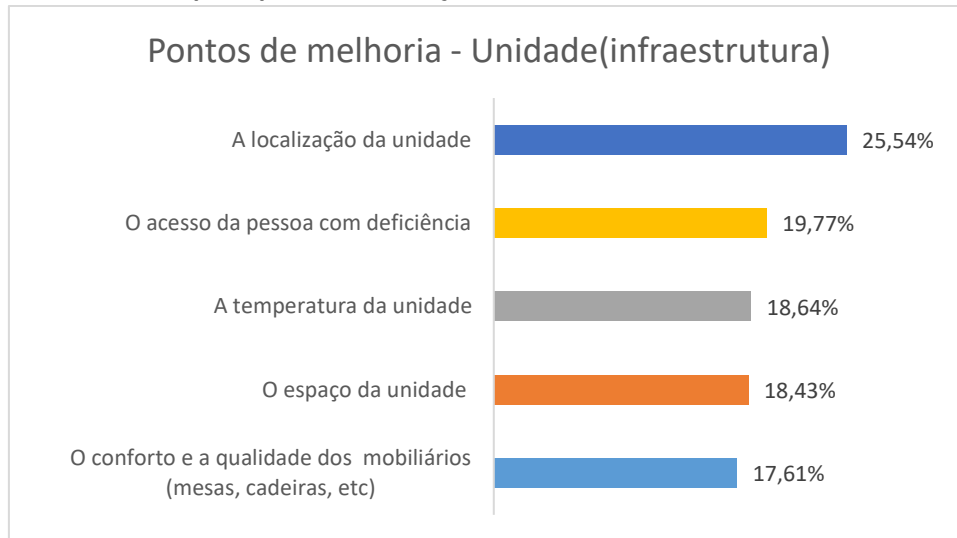
\*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.



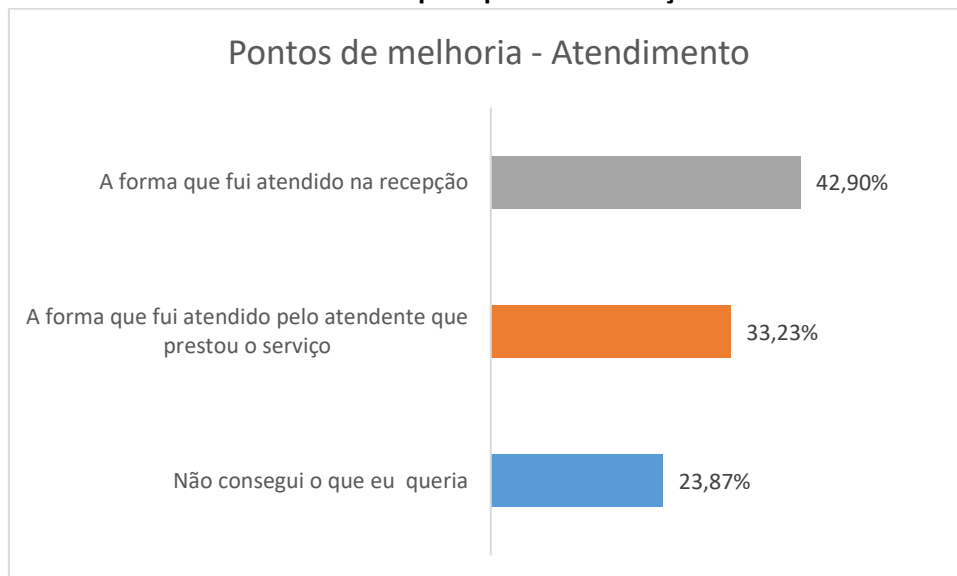
## PONTOS DE MELHORIA

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

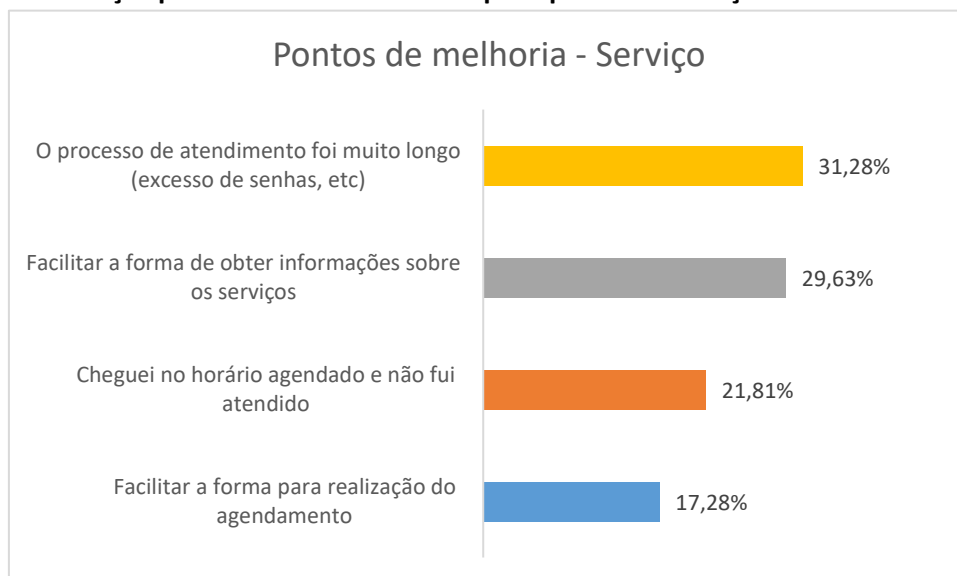
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 730 Avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 554 Avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 150 Avaliações

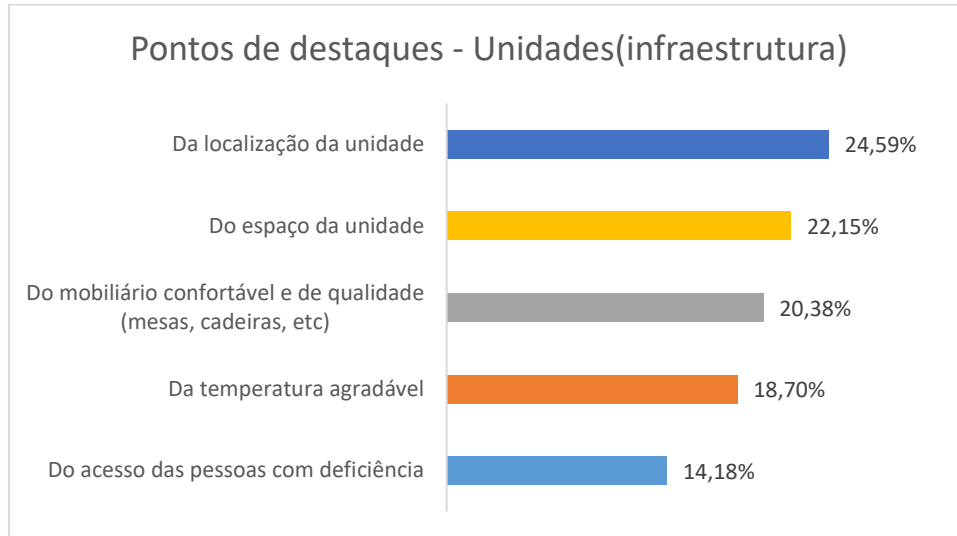




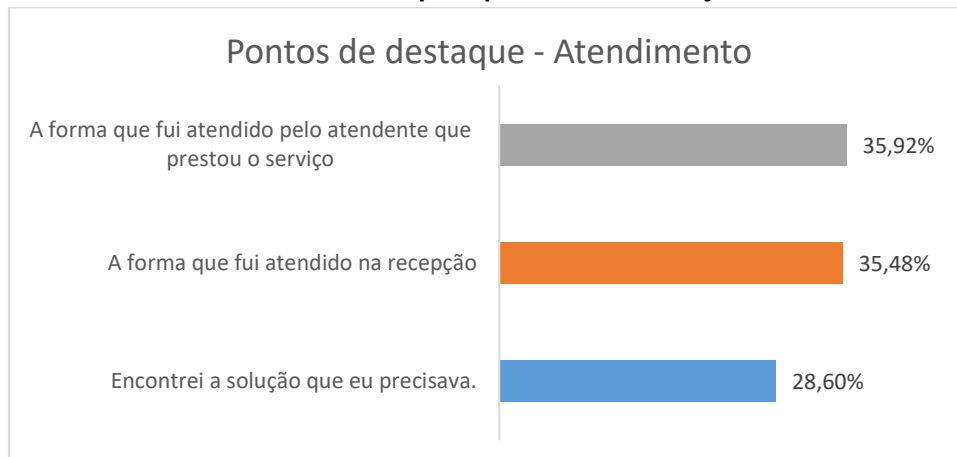
## PONTOS DE DESTAQUE

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

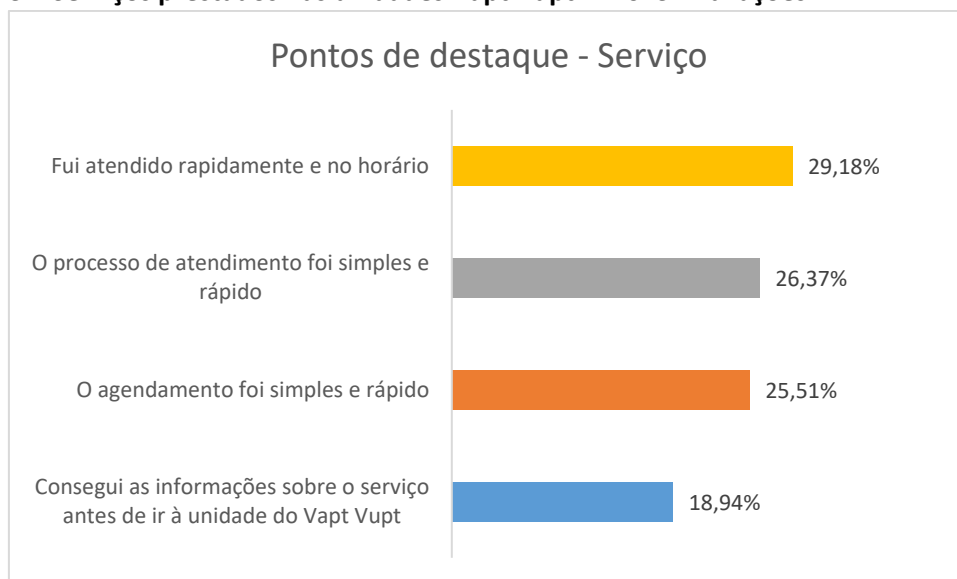
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 17.730 Avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 18.096 Avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 4.643 Avaliações



## AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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	Bonópolis	08	08	100,00%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	21	15	71,43%	100,00	100,00
3	Carmo do Rio Verde	05	01	20,00%	100,00	100,00
4	Divinópolis	14	05	35,71%	100,00	100,00
5	Monte Alegre de Goiás	43	01	2,33%	100,00	100,00
6	Montividiu	89	01	1,12%	100,00	100,00
7	Mundo Novo	20	20	100,00%	100,00	100,00
8	Nova América	43	12	27,91%	100,00	91,67
9	Palminópolis	14	03	21,43%	100,00	100,00
10	Porteirão	14	3	21,43%	100,00	100,00
11	Rio Quente	200	26	13,00%	100,00	98,08
12	Santa Isabel**	110	1	0,91%	100,00	100,00
13	Santa Rita do Araguaia	23	1	4,35%	100,00	100,00
14	São Patrício	6	5	83,33%	100,00	100,00
15	Niquelândia	216	36	16,67%	97,22	95,83
16	Cristianópolis	51	16	31,37%	75,00	56,25
17	Abadiânia	2	0	0,00%	0,00	0,00
18	Indiara	155	0	0,00%	0,00	0,00
19	Nova Crixás	20	0	0,00%	0,00	0,00
20	Silvânia	2	0	0,00%	0,00	0,00
21	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
22	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
23	Goianápolis	-	-	-	-	-
24	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
25	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
26	Varjão	-	-	-	-	-
27	Vianópolis	-	-	-	-	-
28	Jovânia*	-	-	-	-	-
29	São Domingos*	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>1.056</b>	<b>154</b>	<b>14,58%</b>	<b>96,75</b>	<b>93,51</b>

\* Unidades fechadas.

\*\* Santa Isabel: inaugurada em 09/08/2023.

	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\*: **154**

Número de avaliações sobre os serviços: **34**

Referência: **01 a 31/08/2023**

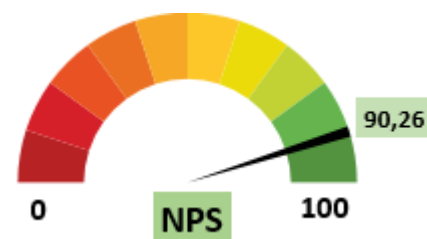
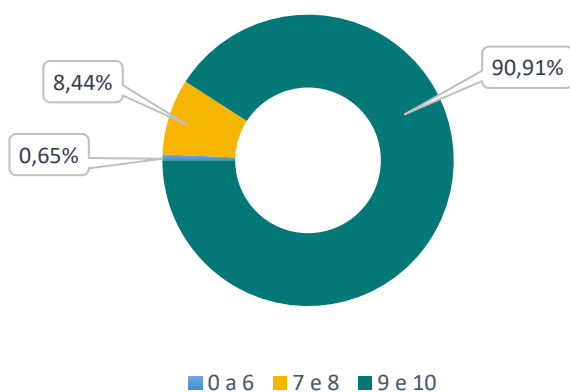
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

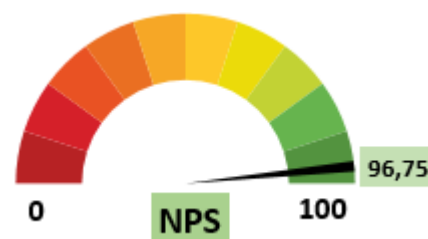
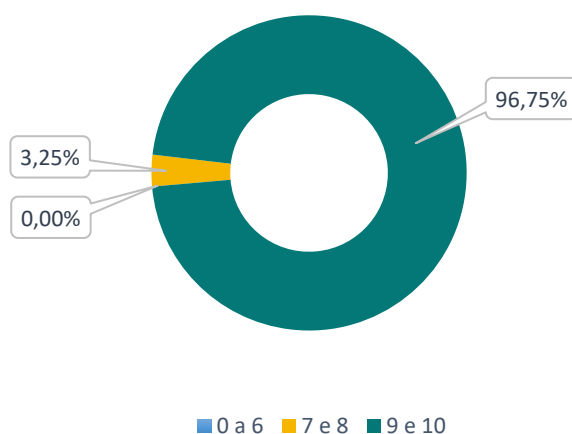
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento

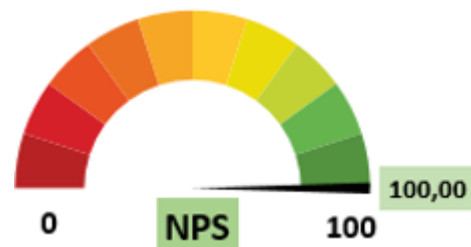
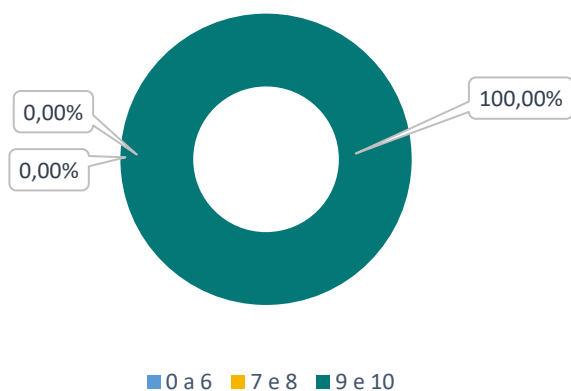


\*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

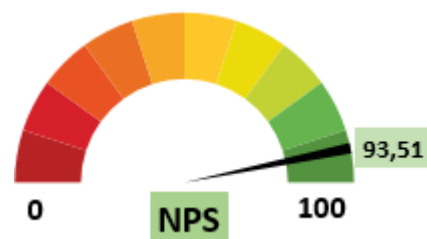
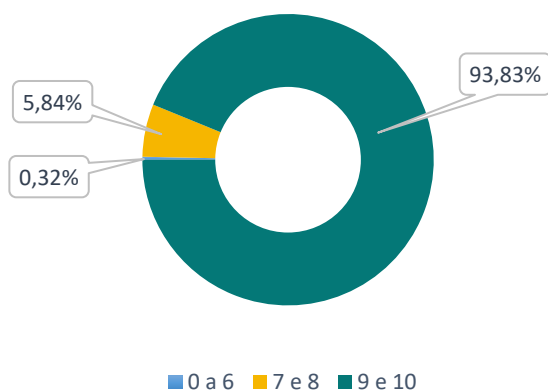
\*\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

### 3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



### 4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão\*

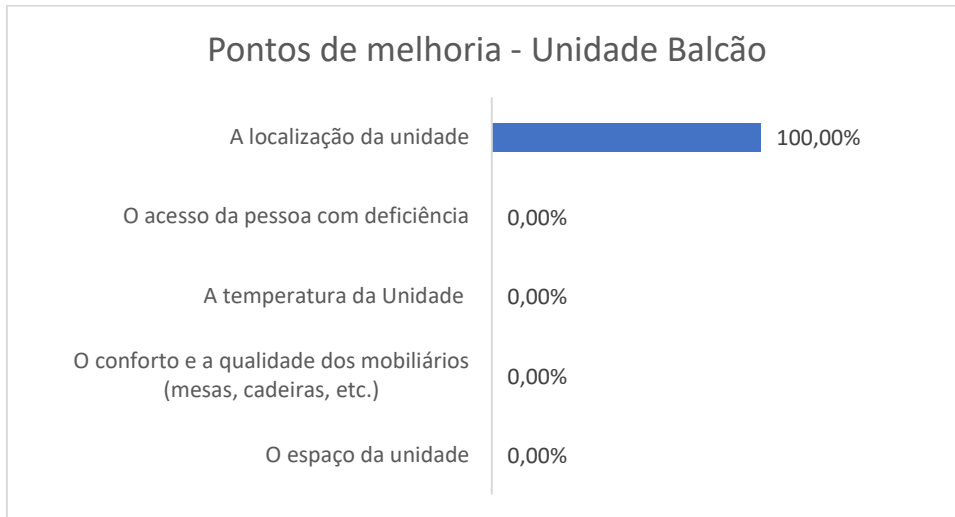


\* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

## PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

### 1 – Unidade Balcão – 01 Avaliação

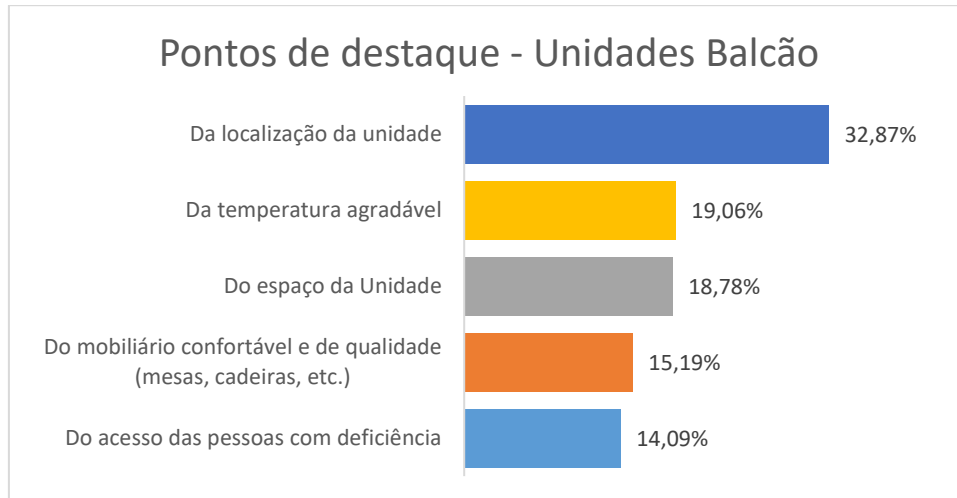


**Não foram registrados pontos de melhoria o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.**

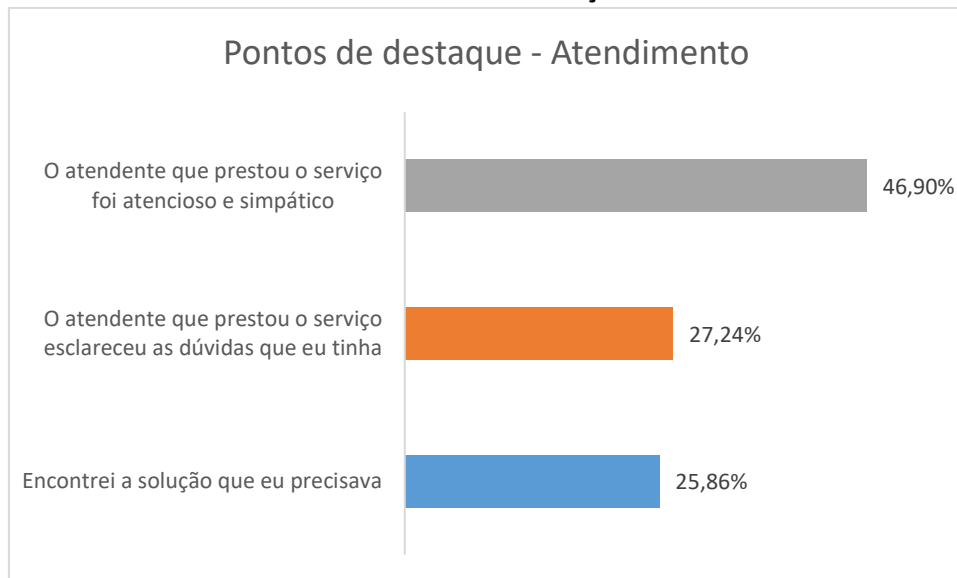
## PONTOS DE DESTAQUE

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

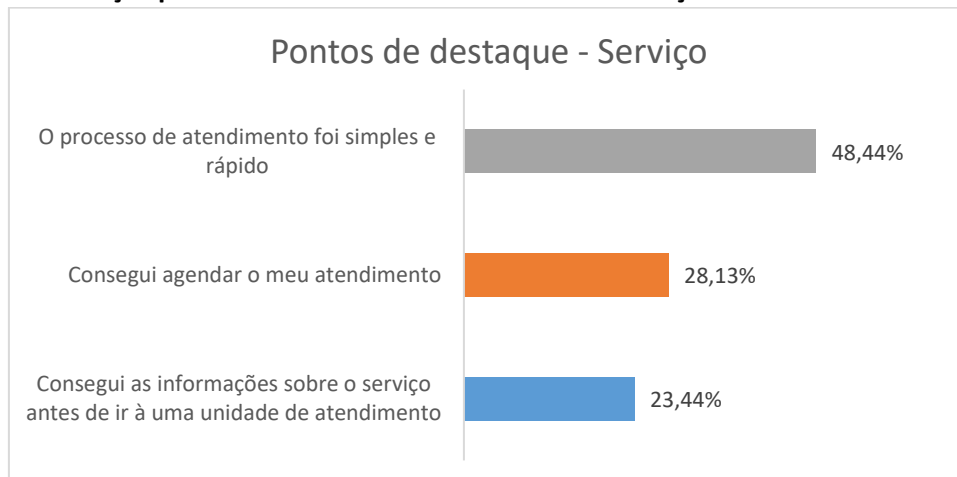
### 1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 140 Avaliações



### 2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 149 Avaliações



### 3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 34 Avaliações



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

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **193**

Número de acesso ao Portal Web: **1.200.877**

% de avaliações/número de acessos: **0,02%**

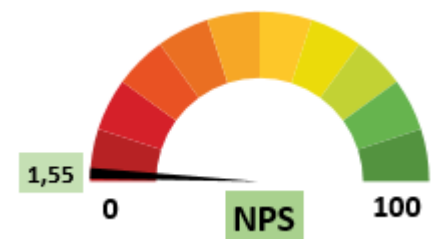
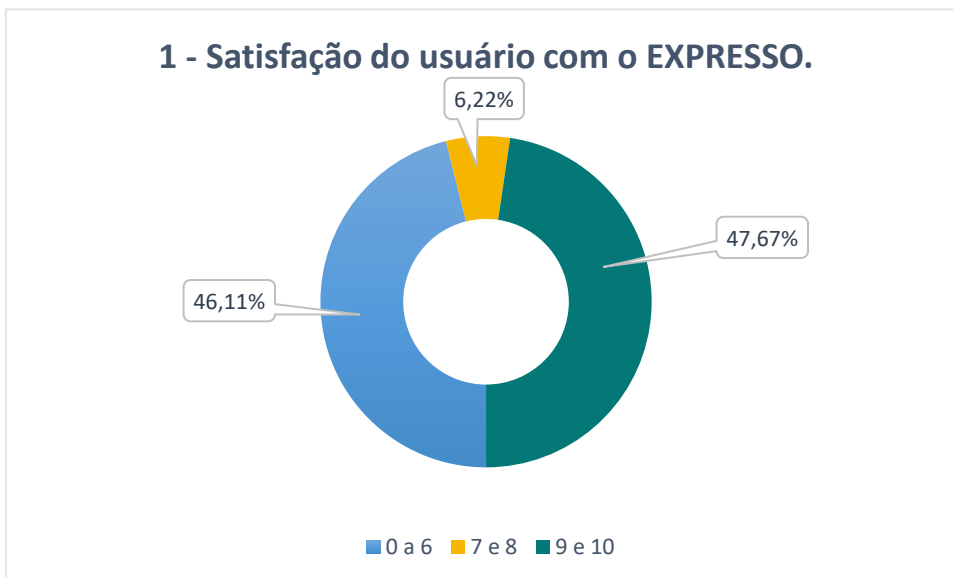
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos



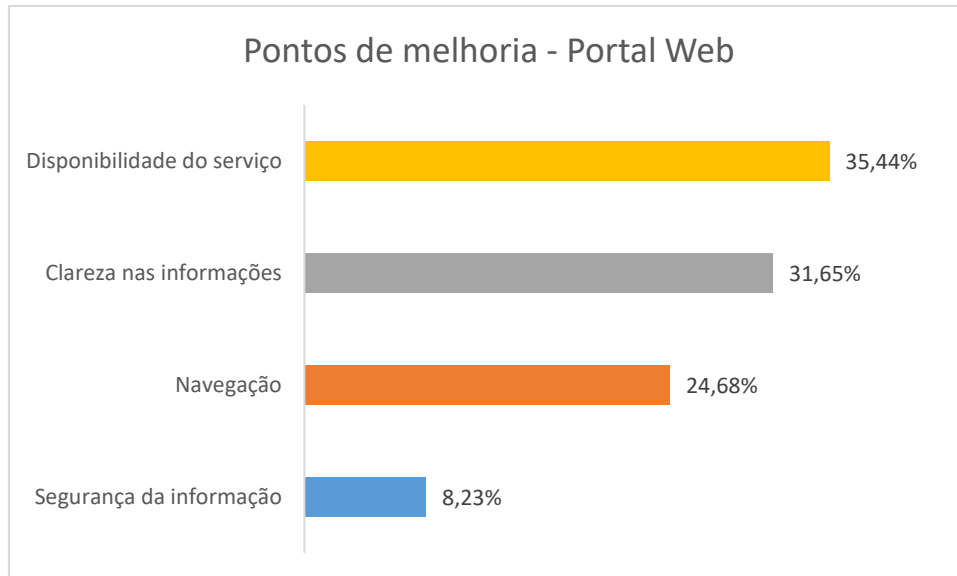
\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).



## PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 A 6** para cada item avaliado.

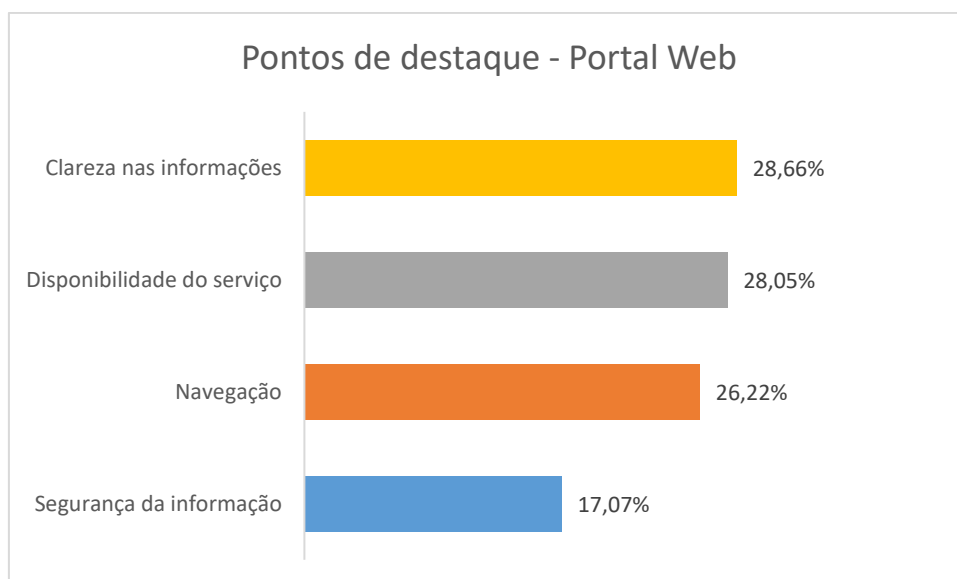
### Pontos de melhoria - Portal Web – 89 Avaliações



## 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 – 92 Avaliações



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

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **3.157**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.204.021**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,26%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo	1.995
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	658
3	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	133
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	106
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	71
6	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	56
7	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	22
8	Obter Licença de Pesca	20
9	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	15
10	Validar Antecedente Criminal	11
11	Consultar CNH	10
12	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	07
13	Consultar Débitos Tributários por CPF	06
14	Delegacia Virtual	05
15	Realizar manifestação de ouvidoria	05
16	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	04
17	Consultar Processo (Protocolo)	04
18	Consultar RENACH	04
19	Obter Validação da Licença de Pesca	03
20	Receber Honorários Dativos	03
21	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	03
22	Consultar veículos apreendidos e recuperados	02
23	Indicar real condutor (transferir pontuação)	02
24	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	01
25	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
26	Consultar Programa Mães de Goiás	01
27	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	01
28	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
29	Emitir Histórico Acadêmico	01
30	Fazer curso de reciclagem	01
31	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	01
32	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	01
<b>TOTAL</b>		<b>3.157</b>

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

<b>Serviços mais acessados - EXPRESSO Web Logado</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Serviço</b>	<b>Número de acessos</b>
<b>1</b>	<b>Consultar Veículo</b>	<b>118.647</b>
<b>2</b>	<b>Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt</b>	<b>60.230</b>
<b>3</b>	<b>Solicitar abertura de processo ou alteração e/ou inclusão de medicamentos de alto custo</b>	<b>21.999</b>
<b>TOTAL</b>		<b>200.876</b>

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

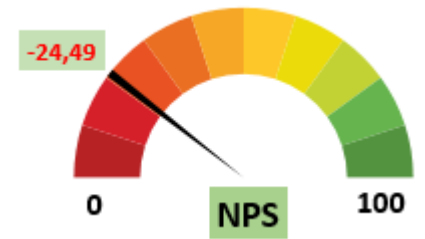
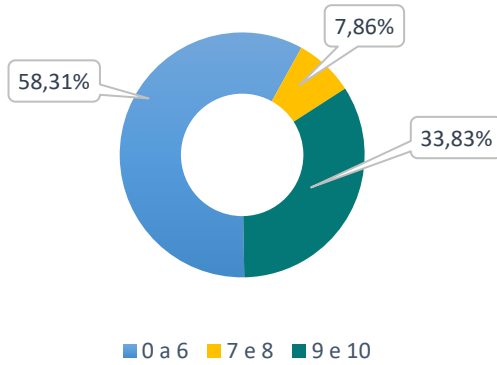
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

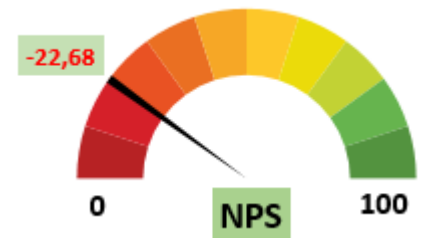
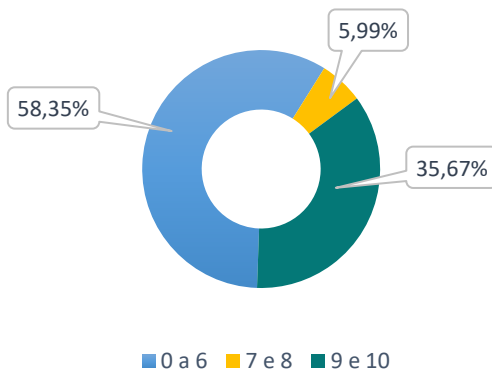
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

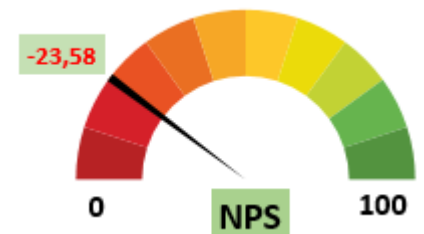
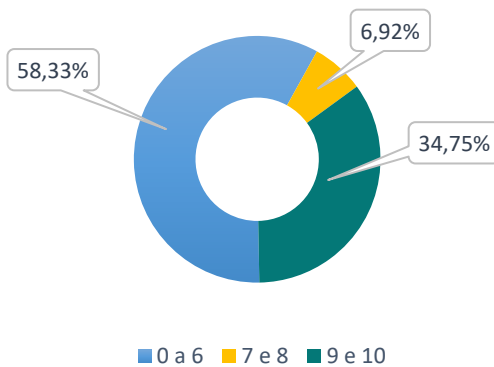
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

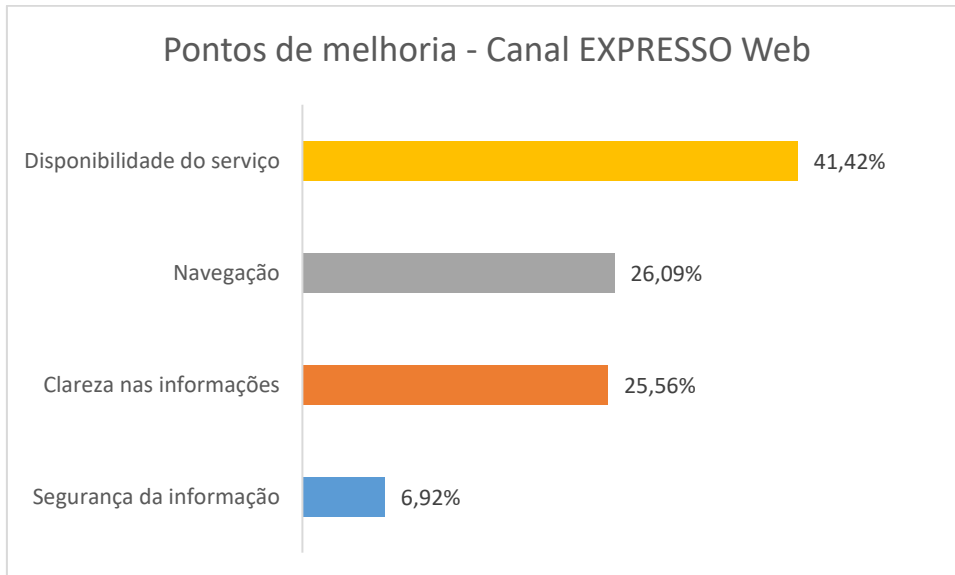


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

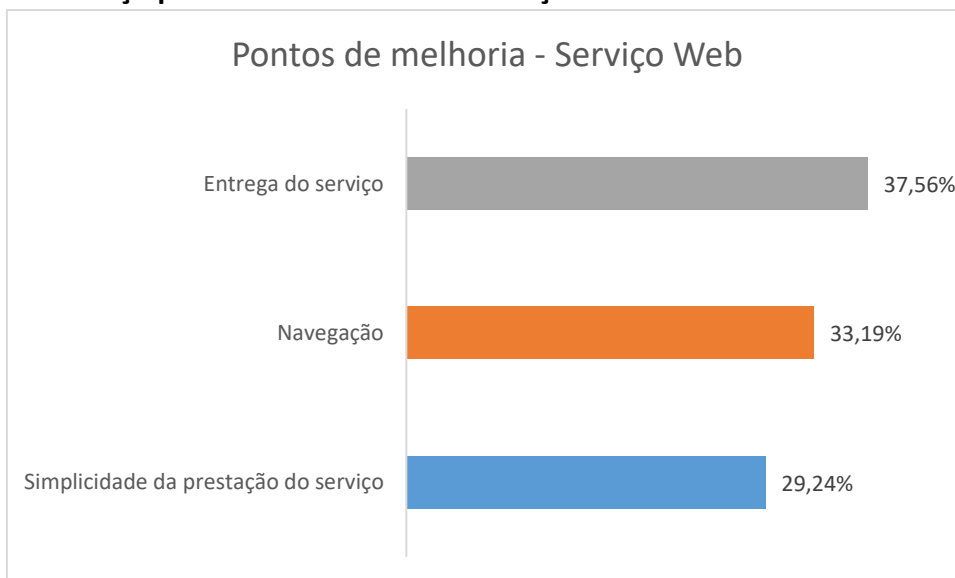
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.841 Avaliações



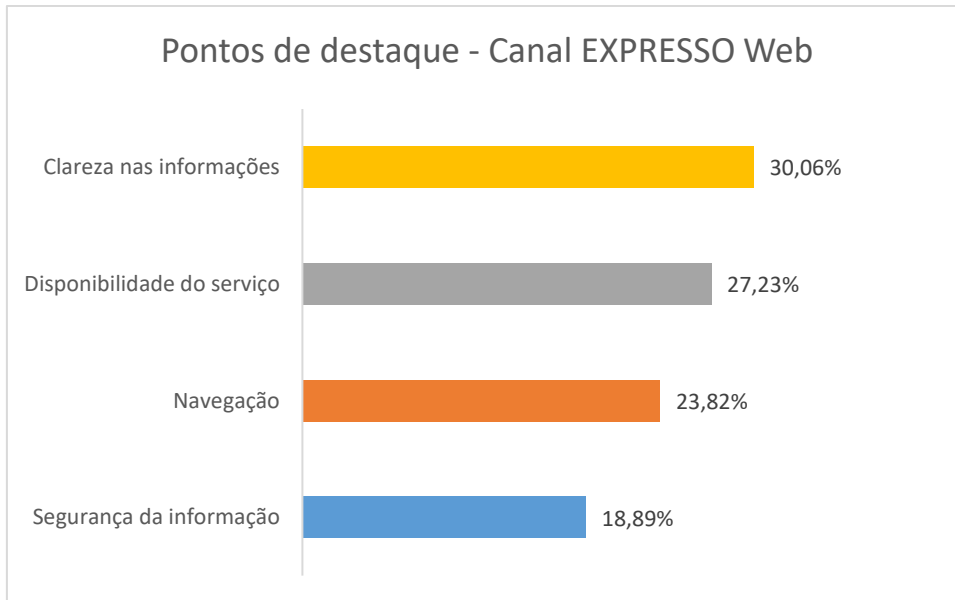
### 2 – Serviço prestado Web – 1.842 Avaliações



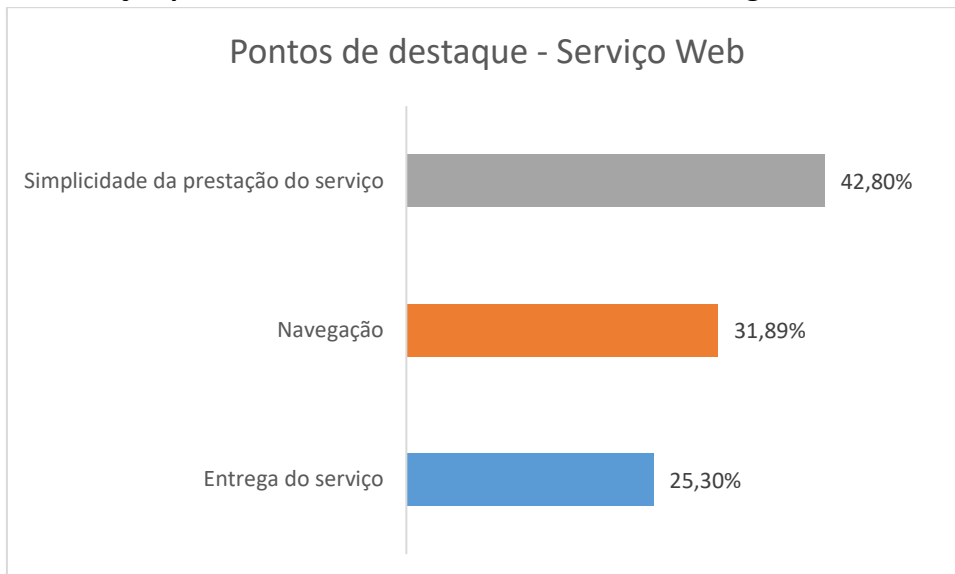
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.068 Avaliações



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.126 Avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **633**

Número de serviços realizados nos totens: **86.290**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,73%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	630
2	Atestado de Antecedentes Online	01
3	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	01
4	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	01
TOTAL		633

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	85.790
2	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	113
3	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	95
TOTAL		85.998



# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

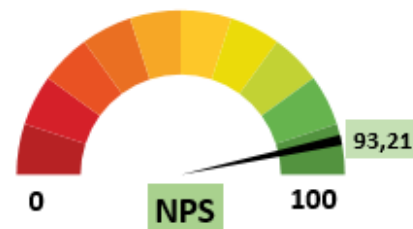
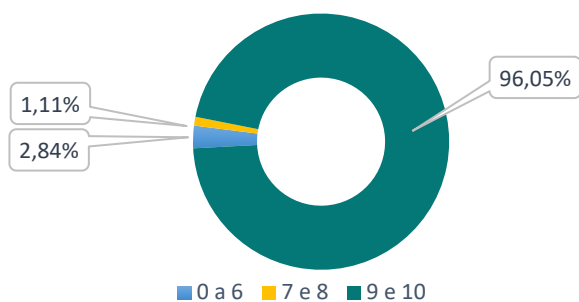
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

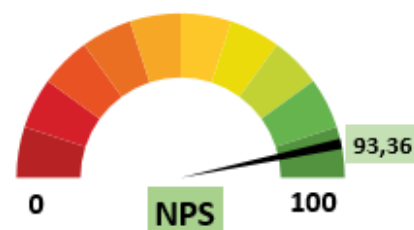
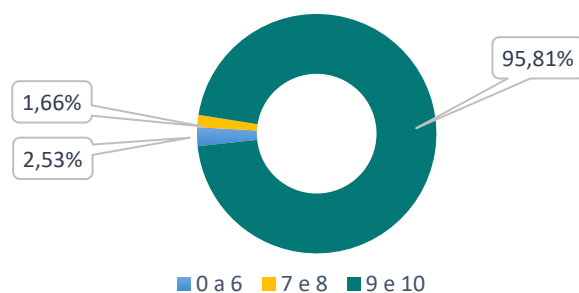
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

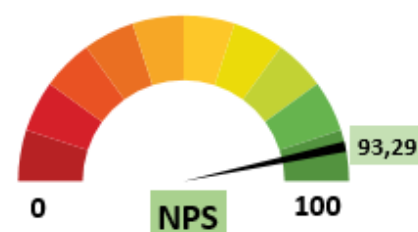
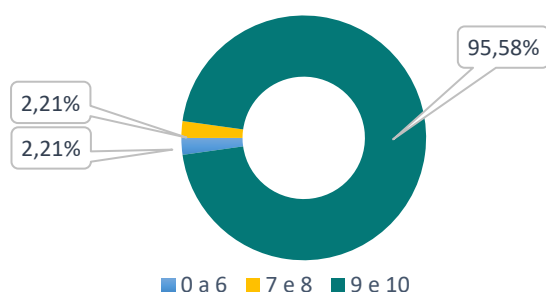
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

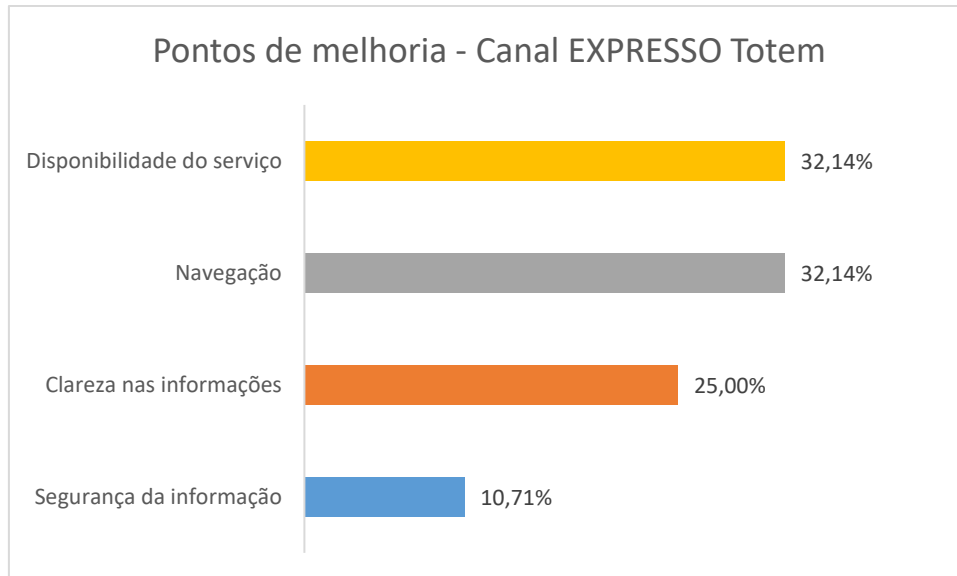


\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

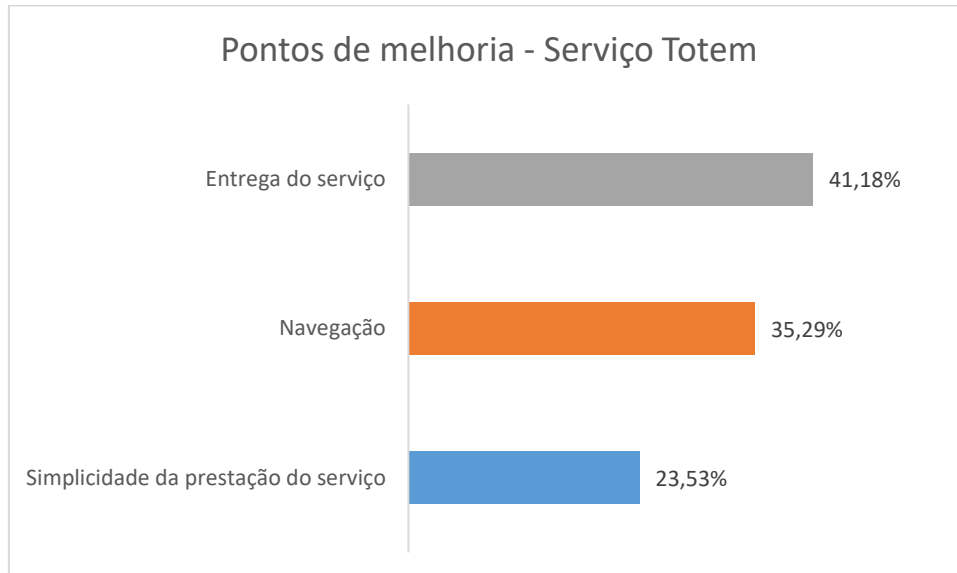
## PONTOS DE MELHORIA

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

### 1 – Canal de atendimento – 18 Avaliações



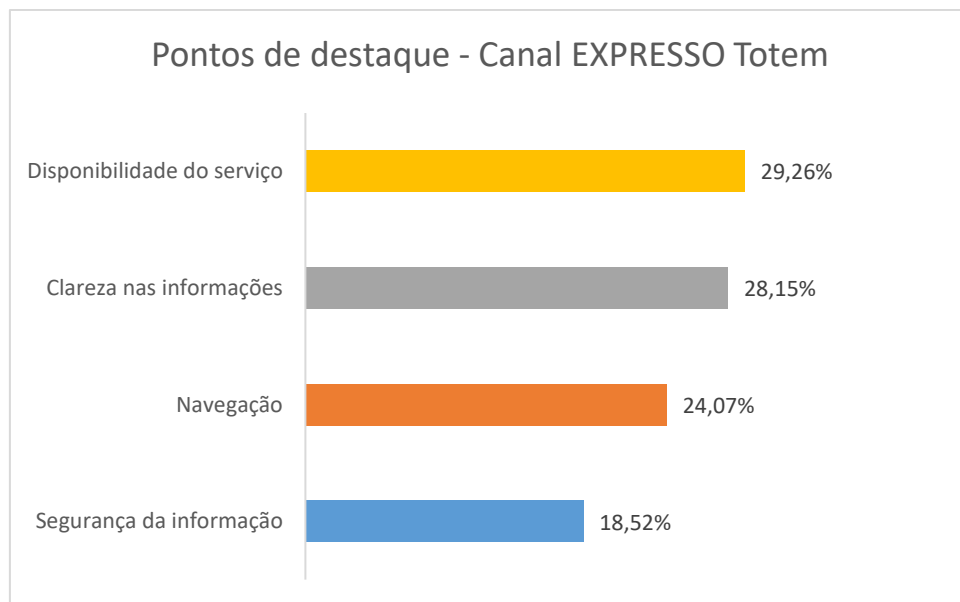
### 2 – Serviço prestado nos Totens – 14 Avaliações



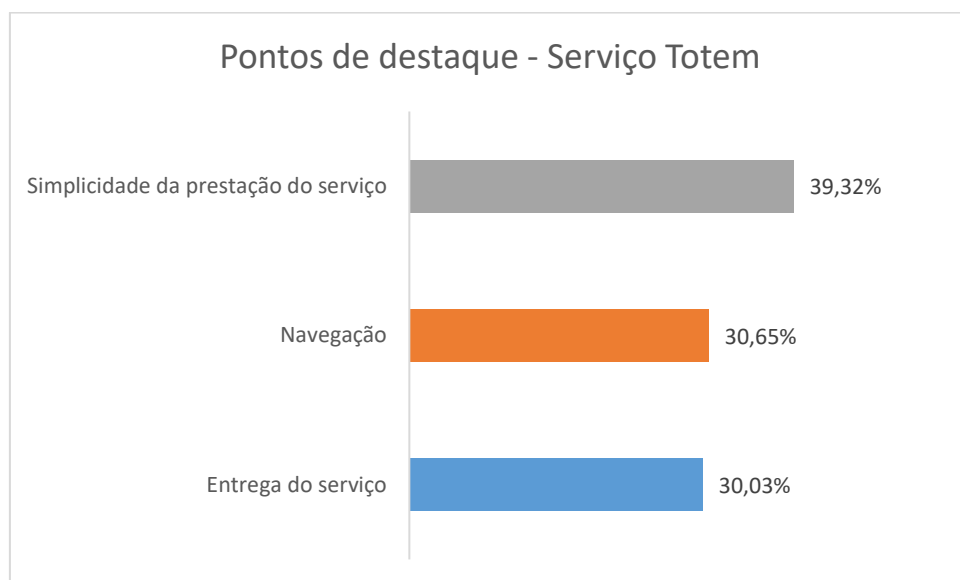
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 608 Avaliações



### 2 – Serviços prestados nos Totens – 605 Avaliações



## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

Número de serviços realizados: **5.700**

Número de avaliações recebidas: **27**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,47%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	03
2	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	01
3	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
4	Emitir boletos do Ipasgo	01
5	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	01
6	Sem nome do serviço*	20
TOTAL		27

\* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.636
2	Consultar Veículo	1.077
3	Realizar manifestação de ouvidoria	930
TOTAL		3.643

# REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

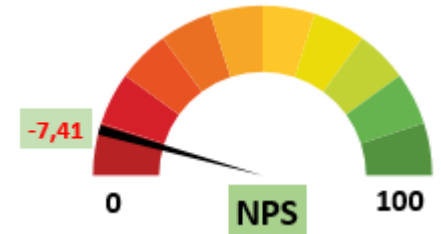
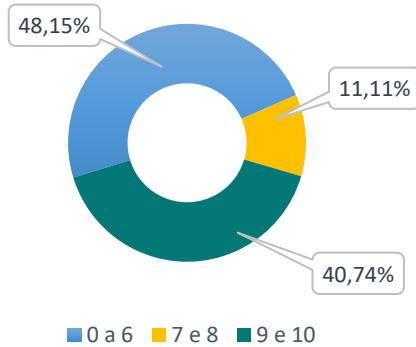
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

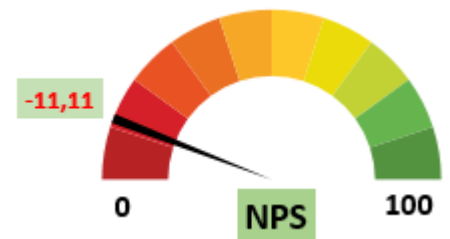
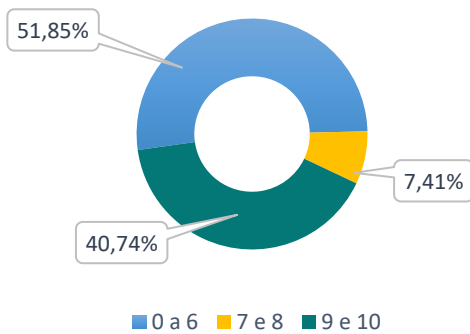
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

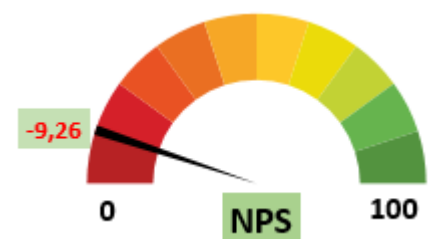
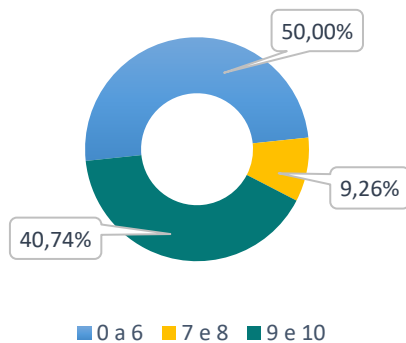
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

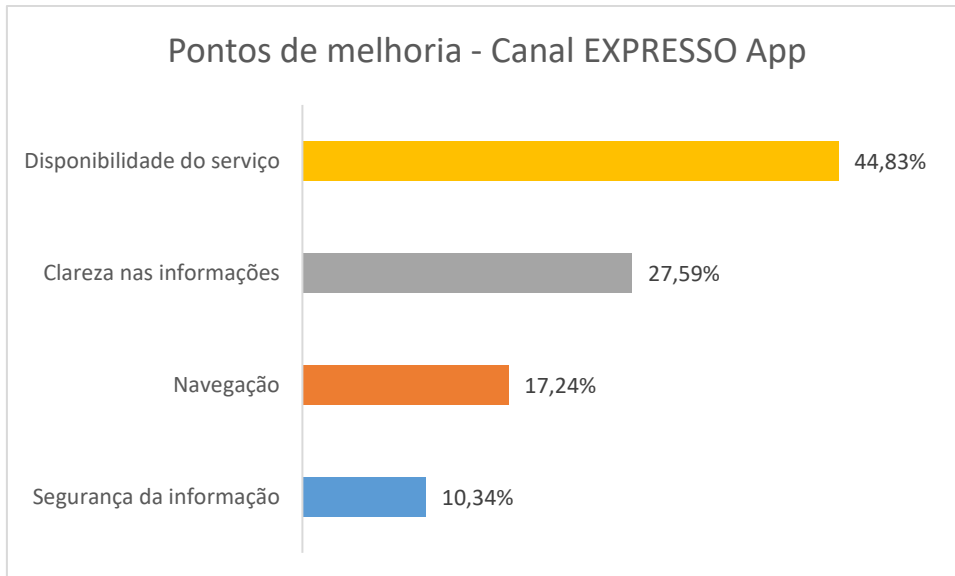


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

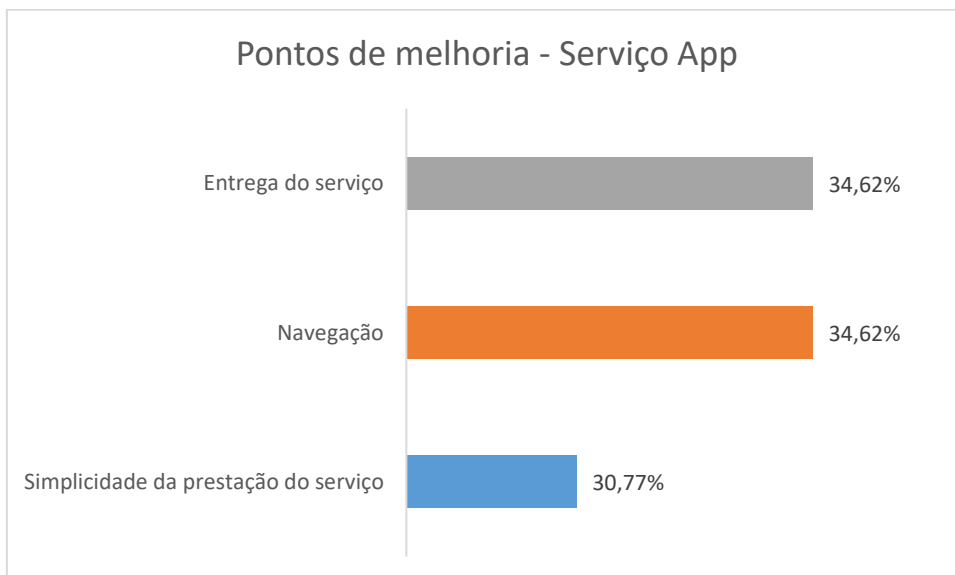
## PONTOS DE MELHORIA

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 – 13 Avaliações



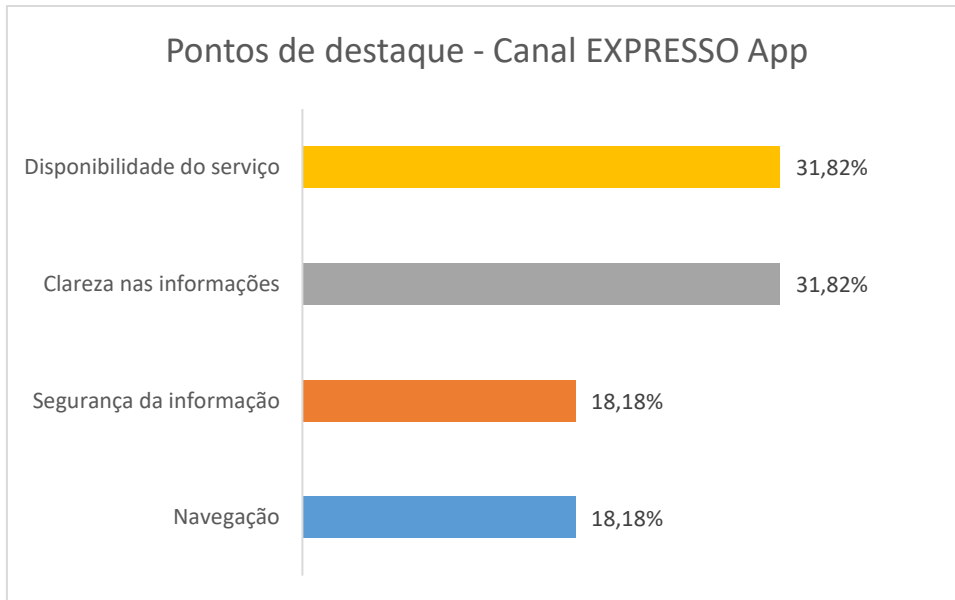
### 2 – Serviço prestado via App – 14 Avaliações



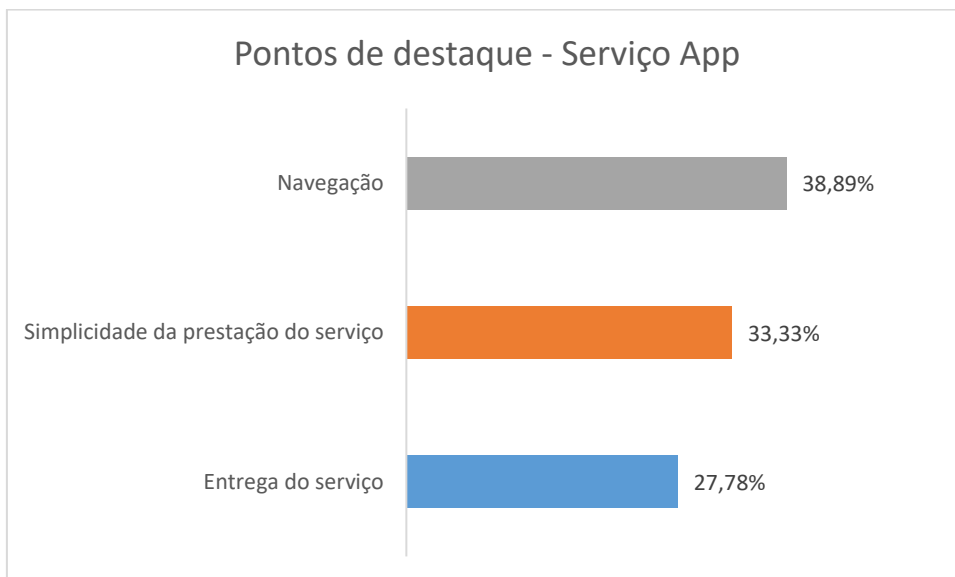
## PONTOS DE DESTAQUE

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 – 11 Avaliações



### 2 – Serviço prestado via App – 11 Avaliações





## AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/08/2023 a 31/08/2023**

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

Número de serviços realizados: **106**

Número de avaliações recebidas: **65**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **61,32%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Débitos Tributários por CPF	12
2	Emitir boletos do Ipasgo	02
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	25
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	25
5	Obter Licença de Pesca	01
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>

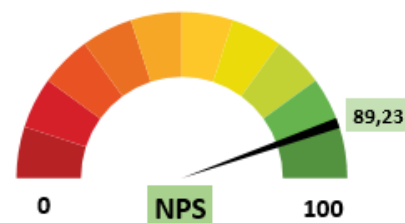
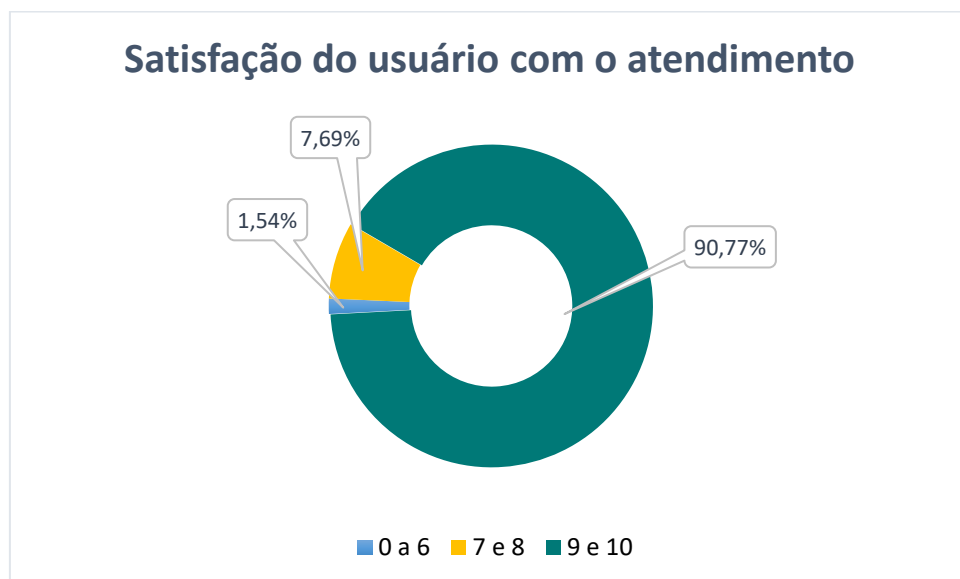
## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

### 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:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).