



Relatório Semanal – Avaliação do EXPRESSO

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

MARÇO / 2023

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	3
Representação gráfica da escala NPS – vapt vupt – EXPRESSO Loja	6
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 Correios	24
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	24
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios	24

APRESENTAÇÃO

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

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

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

Canais presenciais:

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

Canal Digital:

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

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

O modelo de avaliação adotado é composto de 3 questões com opção de resposta baseada na metodologia Net Promoter Score (NPS) de satisfação do usuário que compreende um intervalo de 0 a 10. Após a escolha da pontuação em cada uma das 3 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

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

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

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

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: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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	4.046	131	3,24%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	1.722	495	28,75%	100,00	100,00
3	Cidade de Goiás	5.484	691	12,60%	100,00	99,71
4	Bela Vista de Goiás	4.244	875	20,62%	99,43	99,60
5	Itapaci	3.569	249	6,98%	100,00	99,20
6	Piracanjuba	4.489	183	4,08%	100,00	99,18
7	Pires do Rio	1.045	108	10,33%	100,00	99,07
8	Itauçu	3.930	685	17,43%	98,69	98,76
9	Palmeiras de Goiás	8.121	37	0,46%	97,30	98,65
10	Itapuranga - Júnior Bento	10.234	251	2,45%	99,20	98,61
11	Bom Jesus de Goiás	3.790	856	22,59%	98,71	98,36
12	Pirenópolis	5.654	119	2,10%	98,32	98,32
13	Ceres	8.037	264	3,28%	98,86	98,11
14	Iporá	7.086	263	3,71%	97,72	97,91
15	Itaberaí	7.026	549	7,81%	98,91	97,72
16	Hidrolândia	5.225	345	6,60%	97,97	97,68
17	Porangatu	9.176	601	6,55%	99,00	97,67
18	Posse	6.286	168	2,67%	98,81	97,62
19	Cristalina	5.918	394	6,66%	97,72	97,46
20	Águas Lindas de Goiás	15.433	598	3,87%	99,00	97,41
21	Ipameri	3.756	132	3,51%	98,48	97,35
22	Campos Belos	3.598	147	4,09%	97,28	97,28
23	Mozarlândia	2.398	143	5,96%	97,90	97,20
24	Goianira	7.972	663	8,32%	96,38	97,06
25	Paraúna	2.520	150	5,95%	98,67	97,00
26	Inhumas	7.267	575	7,91%	97,91	96,96
27	São Miguel do Araguaia	3.216	322	10,01%	97,20	96,89
28	Minaçu	6.650	345	5,19%	97,97	96,81
29	Novo Gama	6.128	435	7,10%	97,47	96,55
30	Anápolis Sul	13.034	204	1,57%	97,55	96,32
31	Crixás	4.561	360	7,89%	97,22	95,56
32	Morrinhos	7.547	149	1,97%	97,32	95,30
33	Catalão	7.647	158	2,07%	95,57	95,25
34	Passeio das Águas	9.339	459	4,91%	96,30	95,21
35	Jussara	7.366	227	3,08%	96,04	95,15
36	Jardim Ingá	5.481	296	5,40%	97,30	95,10
37	Quirinópolis	9.090	334	3,67%	95,81	94,91
38	Planaltina	6.325	372	5,88%	97,04	94,76

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	Rubiataba	7.987	95	1,19%	97,89	94,74
40	Goianésia	13.819	149	1,08%	93,96	94,63
41	Alexânia	2.928	227	7,75%	95,59	94,49
42	Trindade - Maysa	8.417	202	2,40%	93,07	94,31
43	Caldas Novas	6.920	39	0,56%	94,87	93,59
45	Itumbiara	16.313	139	0,85%	94,24	92,45
46	Alvorada do Norte	2.448	260	10,62%	91,92	91,73
47	Santo Antônio do Descoberto	5.676	233	4,11%	93,13	90,99
48	Trindade	12.728	461	3,62%	90,67	90,35
49	Mineiros	6.061	222	3,66%	90,99	90,09
50	Shopping Bougainville	23.429	545	2,33%	91,19	89,72
51	Portal Shopping	13.241	639	4,83%	90,61	89,67
52	Shopping Cidade Jardim	23.234	1.578	6,79%	91,38	89,29
53	Jaraguá	15.250	183	1,20%	97,27	89,07
54	Praça Cívica(Central do Servidor)	11.542	483	4,18%	90,06	88,10
55	Santa Helena de Goiás	5.084	117	2,30%	85,47	86,75
56	Shopping Cerrado	11.810	392	3,32%	86,73	86,61
57	Senador Canedo	14.878	426	2,86%	89,44	84,39
58	Rio Verde	28.711	747	2,60%	85,68	84,07
59	Valparaíso de Goiás	9.226	181	1,96%	85,64	83,98
60	Luziânia	10.694	199	1,86%	84,92	83,42
61	Goiatuba	4.998	1.049	20,99%	98,76	83,41
62	Praça da Bíblia	16.336	720	4,41%	84,31	81,94
63	Campinas	25.013	673	2,69%	81,13	80,76
64	Araguaia Shopping	15.710	274	1,74%	82,12	80,47
65	Anápolis	28.475	101	0,35%	82,18	79,70
66	Aparecida Shopping	15.699	230	1,47%	79,13	76,52
67	Mangalô	13.745	498	3,62%	80,32	75,50
68	Buena Vista	14.615	500	3,42%	76,00	72,30
69	Lozandes	13.435	310	2,31%	73,23	72,26
70	Formosa	10.024	178	1,78%	68,54	67,13
71	Jataí	10.806	541	5,01%	67,10	65,53
72	Admar Otto(Buriti Shopping)	28.655	384	1,34%	65,63	62,37
73	Garavelo	22.693	720	3,17%	62,36	51,94
74	Rialma*	-	-	-	-	-
75	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
Total Geral		709.356	27.221	3,84%	91,65	89,62

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*: **27.221**

Número de avaliações sobre os serviços: **9.737**

Referência: **01 a 31/03/2023**

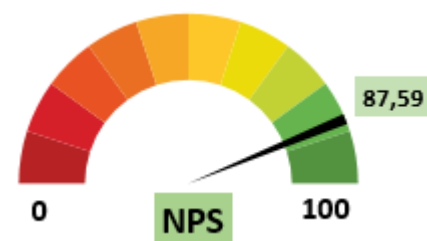
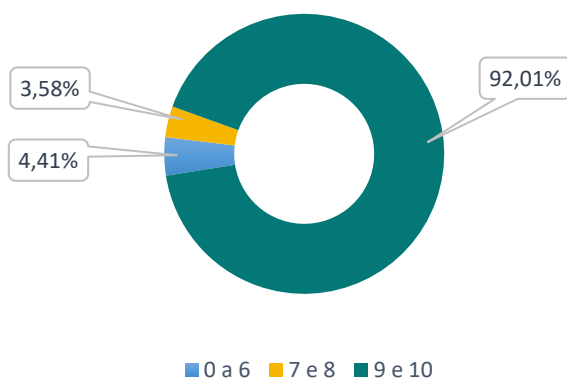
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

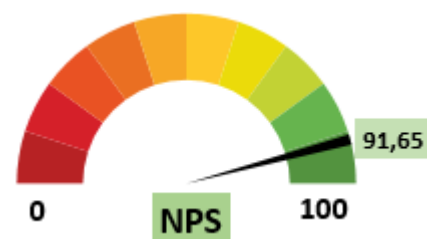
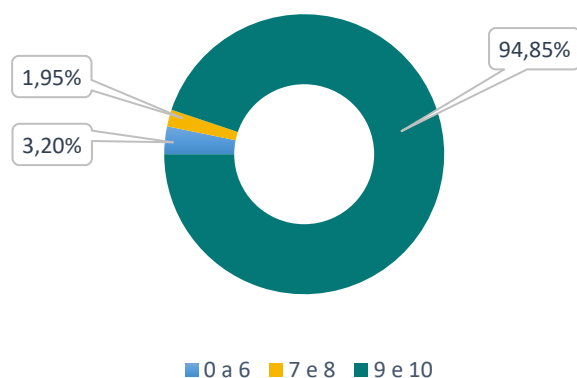
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



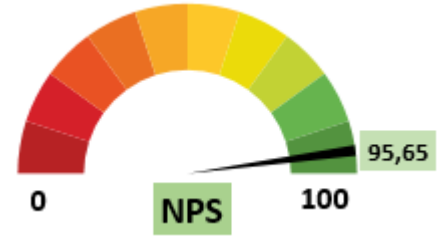
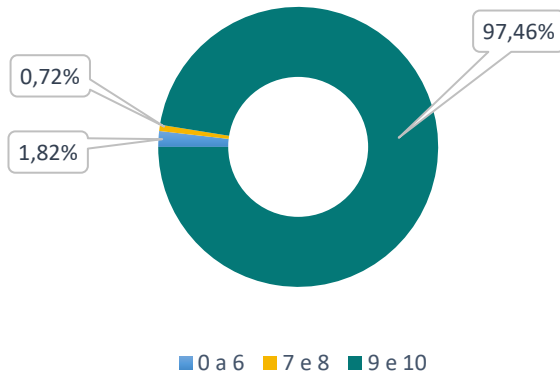
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



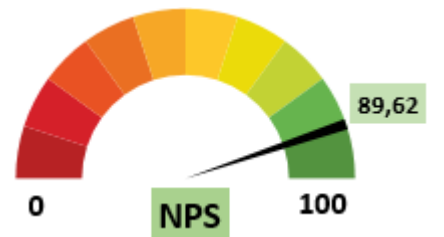
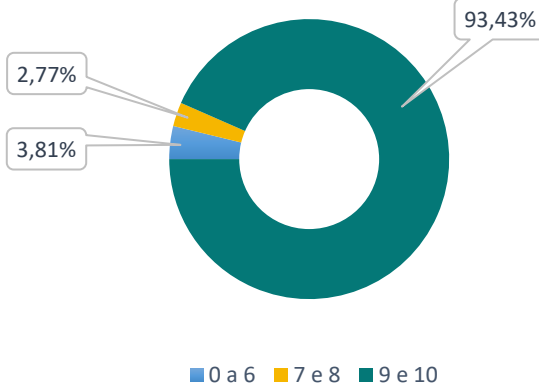
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

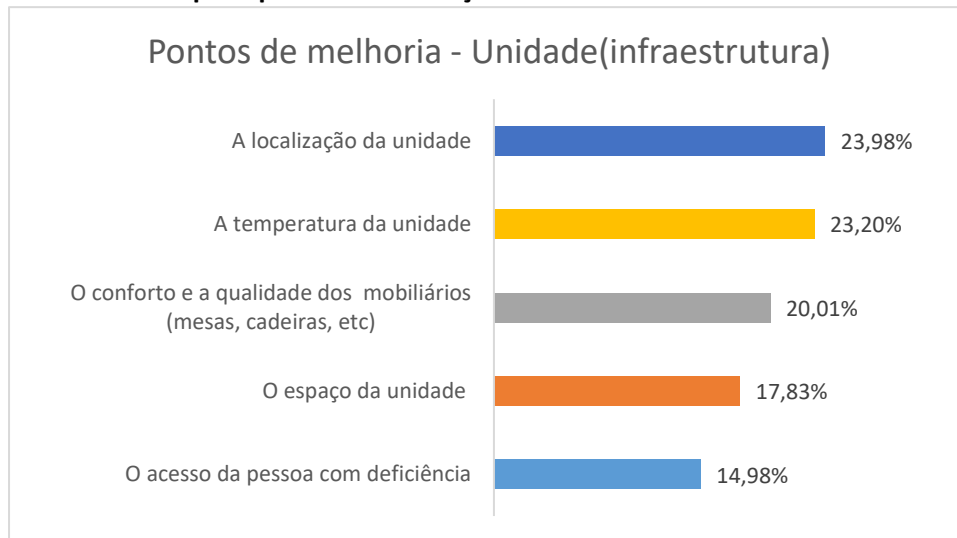


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

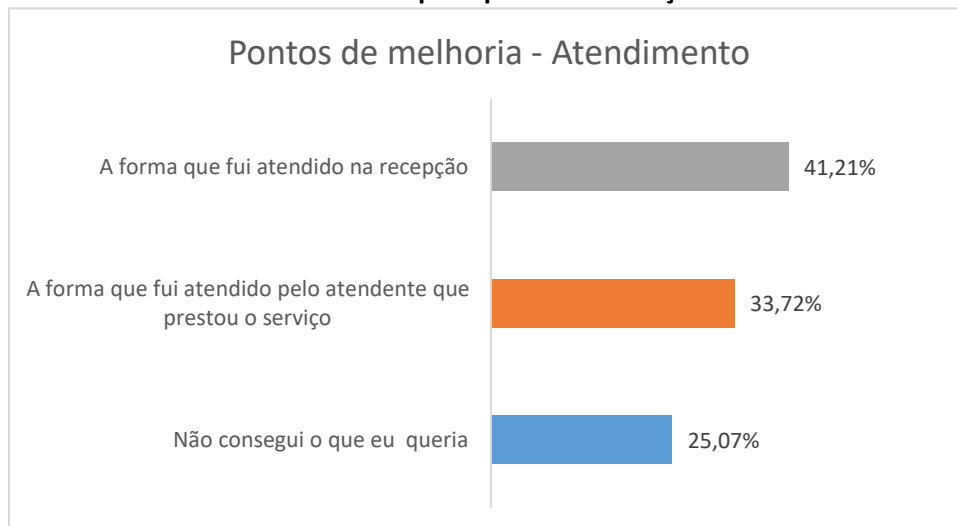
PONTOS DE MELHORIA

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

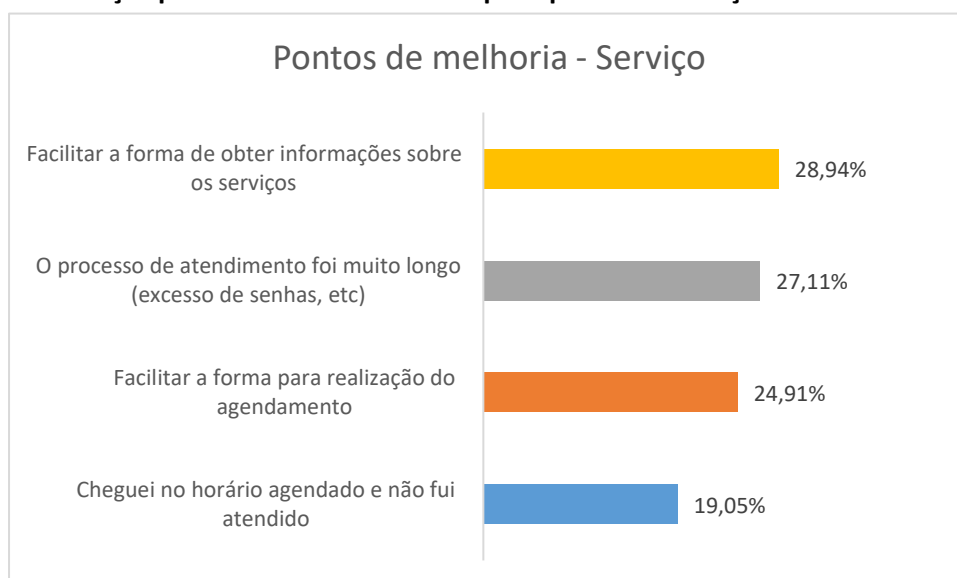
1 – Unidade Vapt Vupt – 1.201 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 871 Avaliações



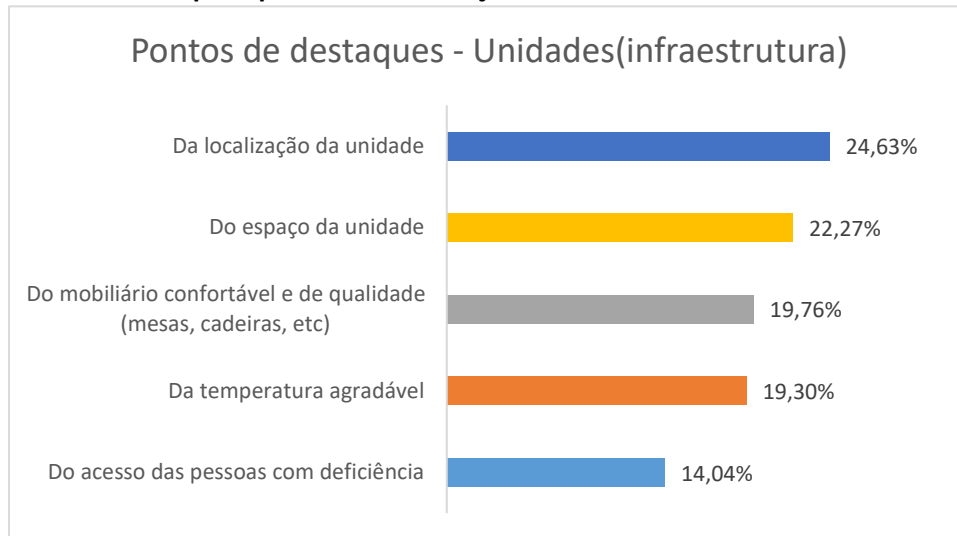
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 177 Avaliações



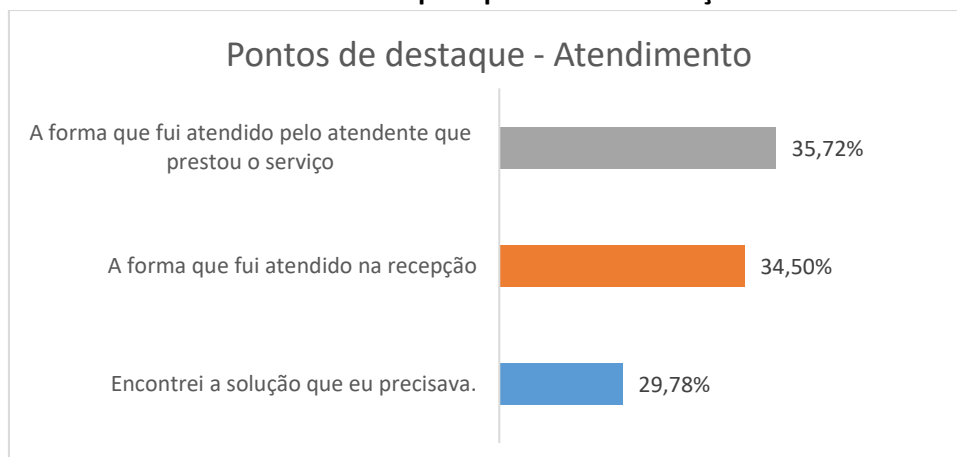
PONTOS DE DESTAQUE

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

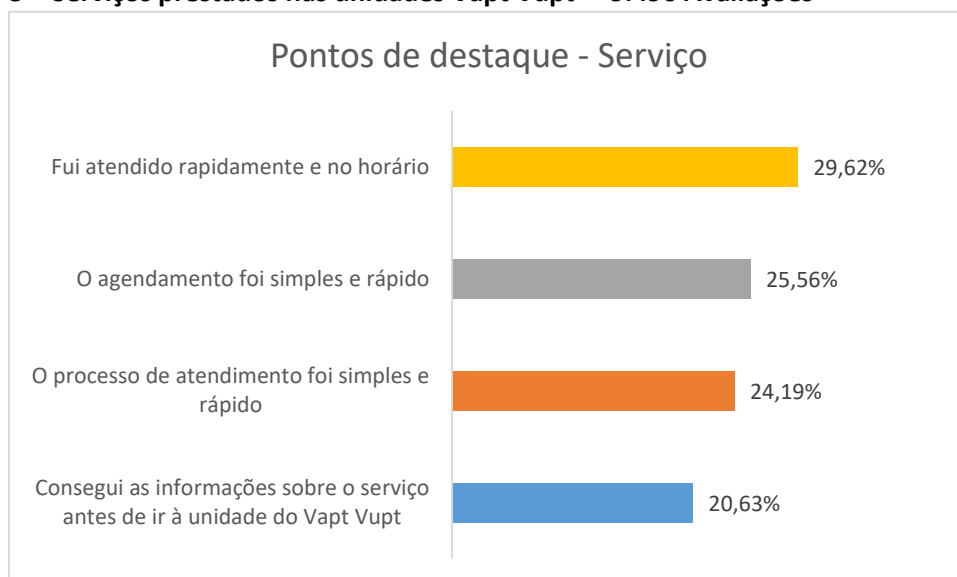
1 – Unidade Vapt Vupt – 25.045 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 25.819 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 9.490 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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	9	81,82%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	75	49	65,33%	100,00	100,00
3	Divinópolis	31	12	38,71%	100,00	100,00
4	Gameleira de Goiás	13	13	100,00%	100,00	100,00
5	Indiara	138	40	28,99%	100,00	100,00
6	Monte Alegre de Goiás	21	2	9,52%	100,00	100,00
7	Montividiu	69	11	15,94%	100,00	100,00
8	Mundo Novo	16	16	100,00%	100,00	100,00
9	Palminópolis	17	1	5,88%	100,00	100,00
10	Porteirão	14	5	35,71%	100,00	100,00
11	São Patrício	15	14	93,33%	100,00	100,00
12	Silvânia	52	15	28,85%	100,00	100,00
13	Rio Quente	78	11	14,10%	90,91	95,45
14	Niquelândia	93	63	67,74%	96,83	94,44
15	São Miguel do Passa Quatro	83	43	51,81%	97,67	91,86
16	Nova América	29	5	17,24%	100,00	80,00
17	Cristianópolis	13	5	38,46%	100,00	60,00
18	Carmo do Rio Verde	1	0	0,00%	0,00	0,00
19	Santa Rita do Araguaia	6	0	0,00%	0,00	0,00
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Goianápolis	-	-	-	-	-
22	Joviânia*	-	-	-	-	-
23	Matrinchã	-	-	-	-	-
24	Nova Crixás	-	-	-	-	-
25	Palmelo	-	-	-	-	-
26	Santo Antônio de Goiás	-	-	-	-	-
27	São Domingos	-	-	-	-	-
28	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
29	Varjão	-	-	-	-	-
30	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		775	314	40,52%	98,73	96,66

* 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*: **314**

Número de avaliações sobre os serviços: **141**

Referência: **01 a 31/03/2023**

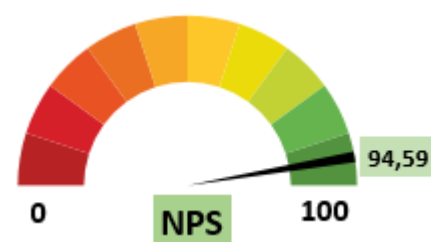
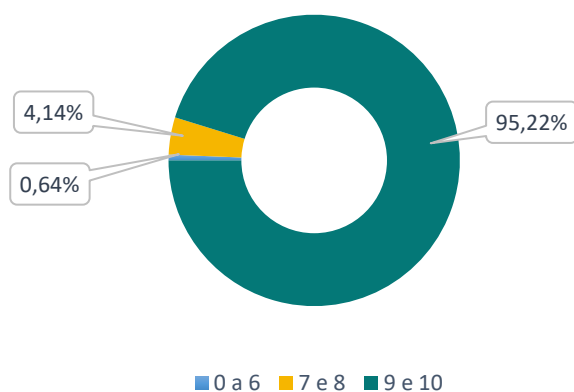
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

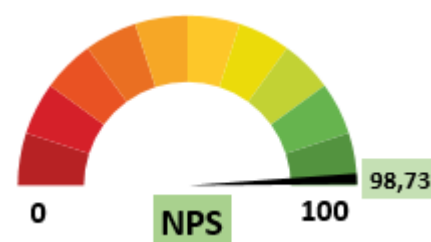
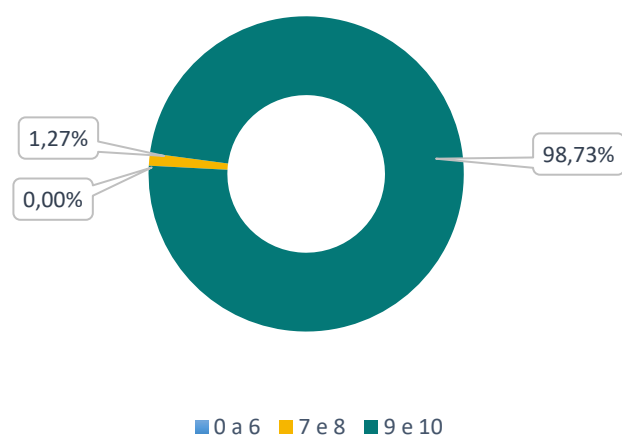
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



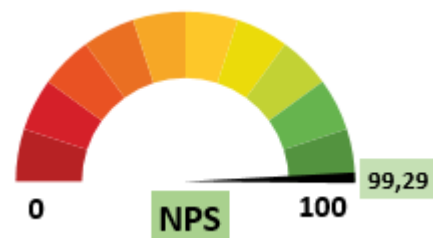
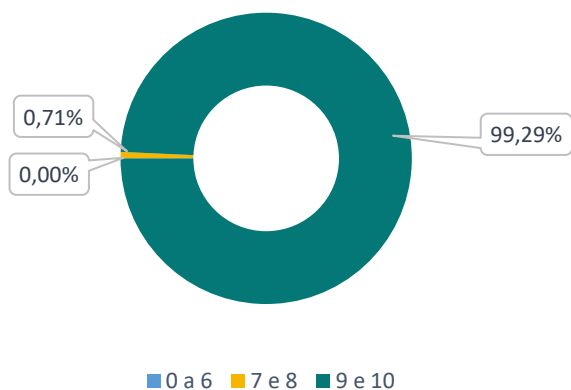
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



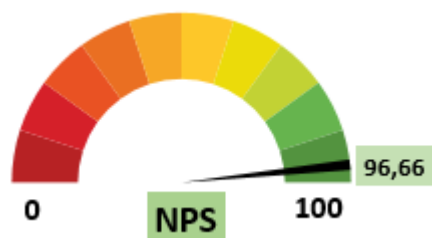
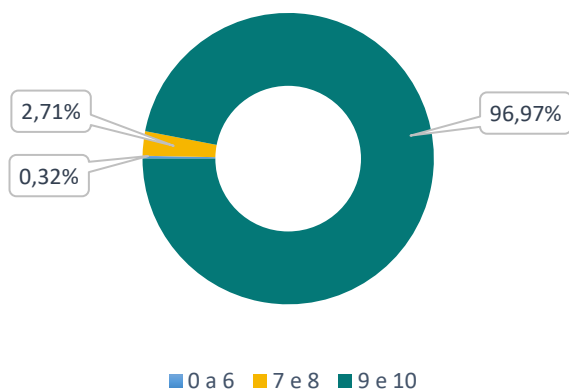
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

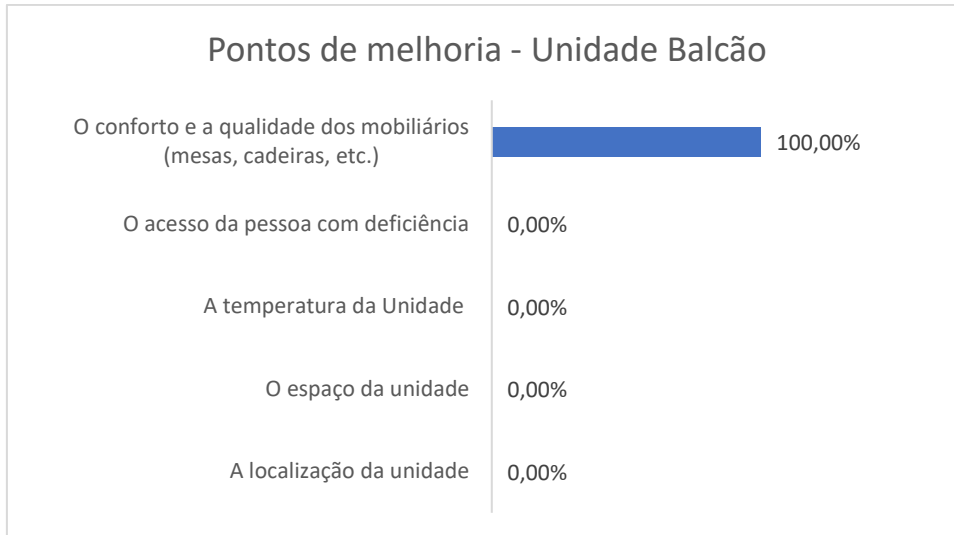


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

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 – 2 Avaliações

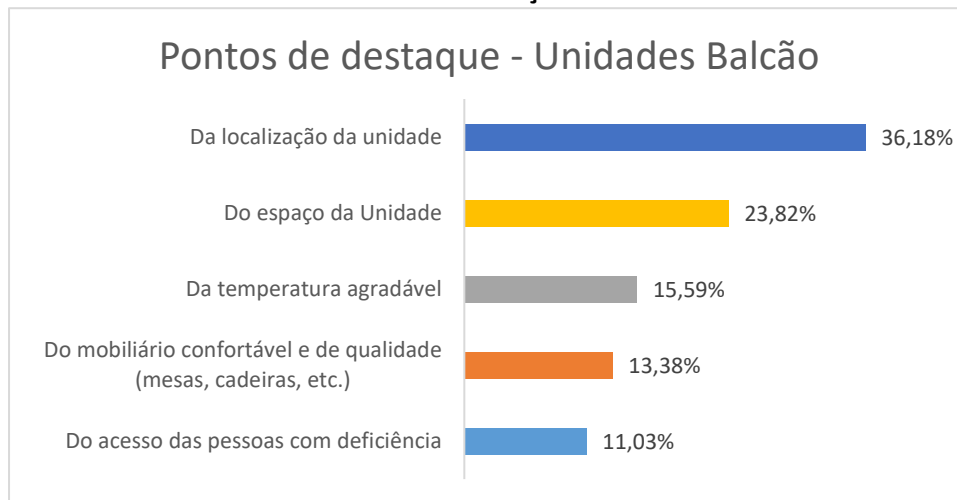


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

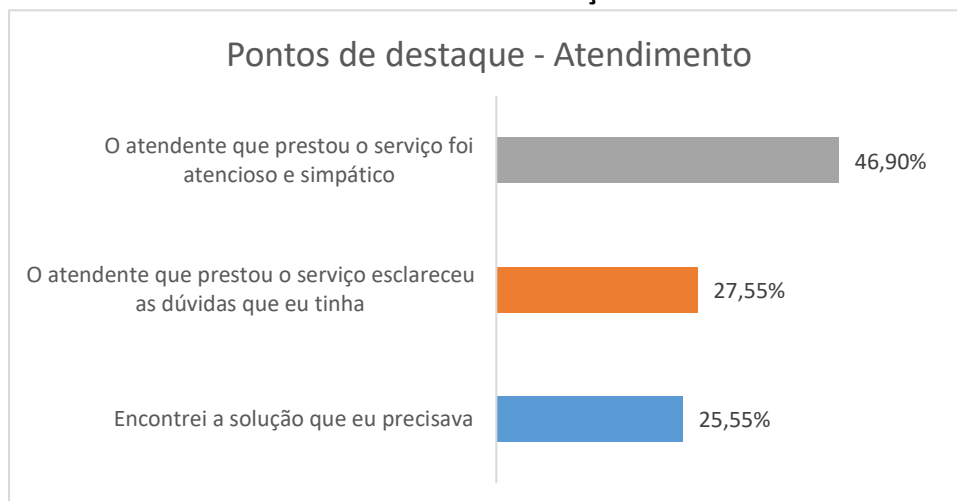
PONTOS DE DESTAQUE

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

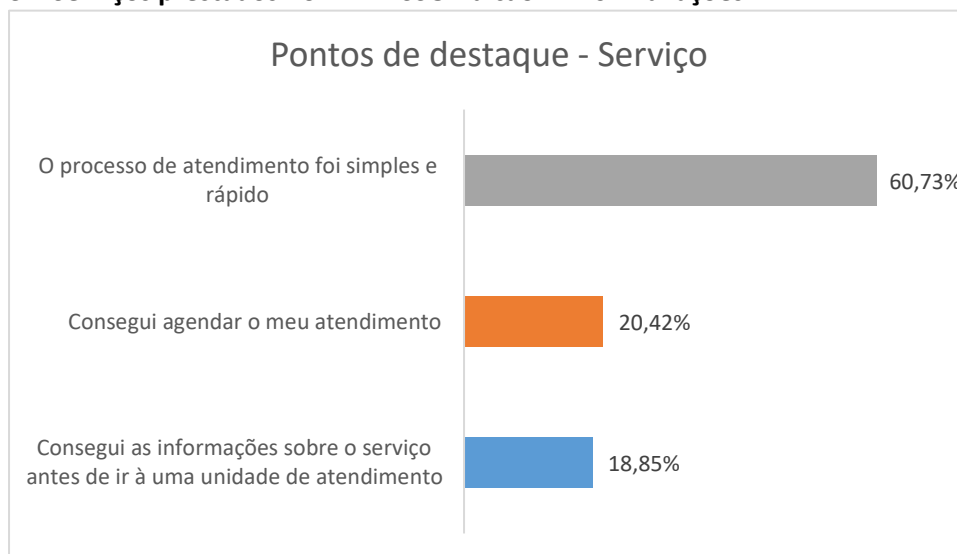
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 299 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 310 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 140 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **137**

Número de acesso ao Portal Web: **292.436**

% de avaliações/número de acessos: **0,04668%**

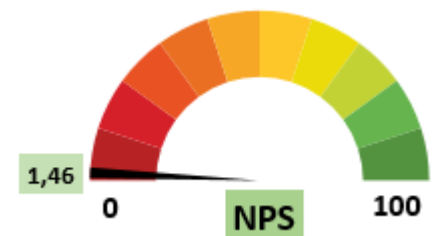
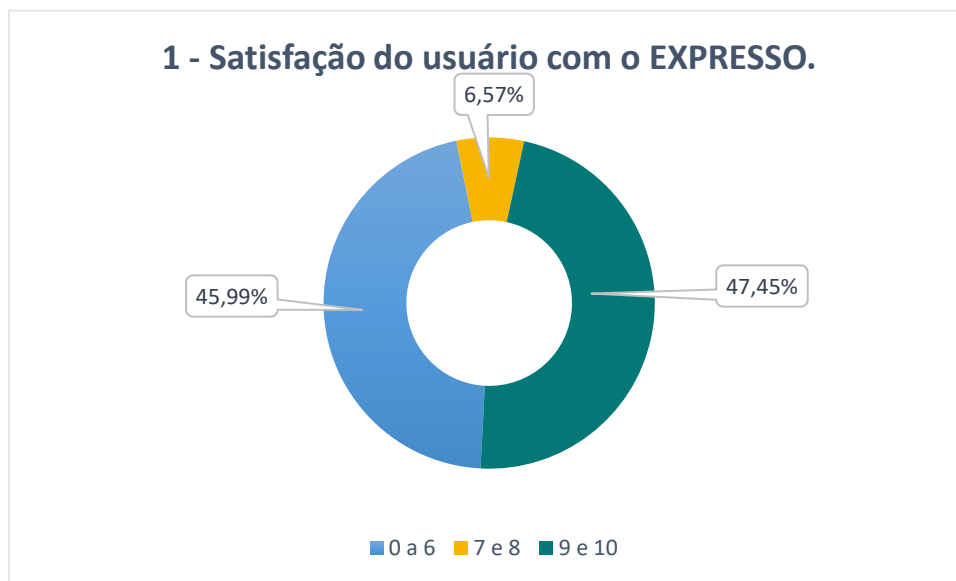
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

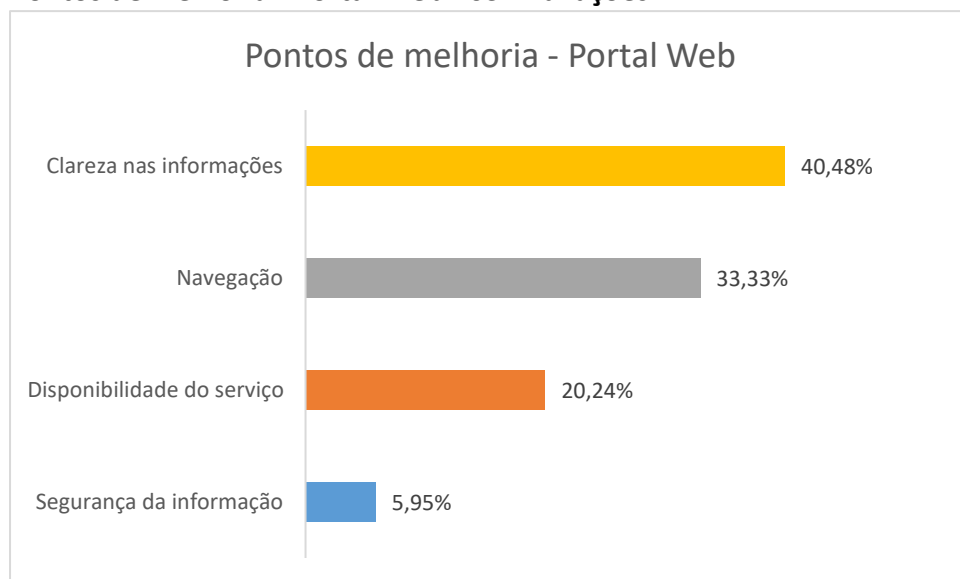


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

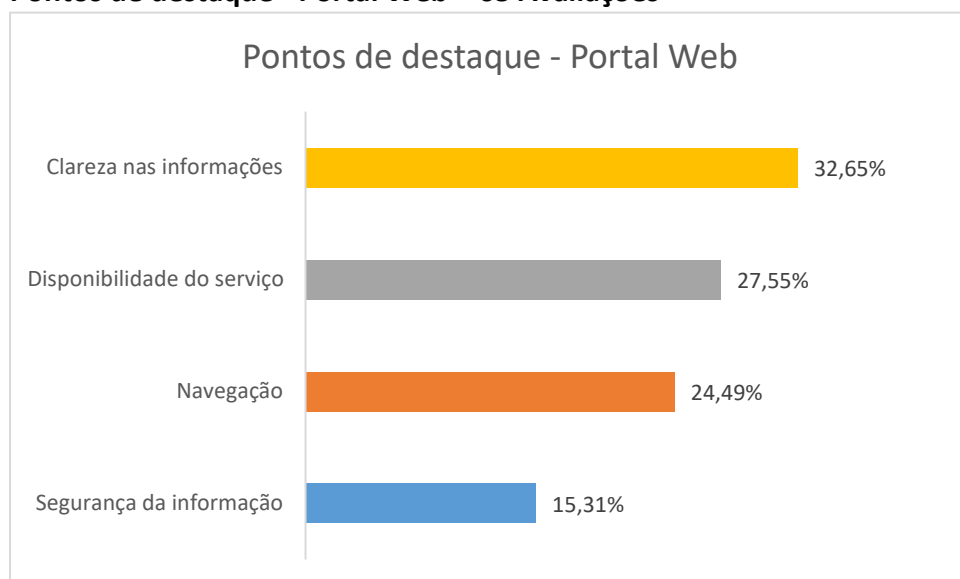
Pontos de melhoria - Portal Web - 63 Avaliações



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 – 65 Avaliações



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

Período registrado: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **1.306**

Número de serviços realizados no Portal Web: **657.444**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,1986%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	992
2	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	81
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	43
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	42
5	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	39
6	Obter Licença de Pesca	28
7	Validar Antecedente Criminal	13
8	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	13
9	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	07
10	Trocar CNH provisória pela Definitiva	05
11	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	04
12	Delegacia Virtual	04
13	2ª Via da CNH	03
14	Consultar Extrato Financeiro	03
15	Obter Validação da Licença de Pesca	03
16	Solicitar/Renovar Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	03
17	Consultar Veículo	02
18	Consultar veículos apreendidos e recuperados	02
19	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	02
20	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	02
21	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	02
22	Consultar CNH	01
23	Consultar Declaração de Imposto de Renda	01
24	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	01
25	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	01
26	Consultar objetos apreendidos e recuperados	01
27	Consultar RENACH	01
28	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
29	Obter Certidão de Embargos	01
30	Realizar Consulta quantitativa sobre Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias dos órgãos e entidades	01
31	Realizar manifestação de ouvidoria	01
32	Receber Honorários Dativos	01
33	Restituir Taxas Estaduais - DARE	01
34	Solicitar inscrição no processo seletivo do Programa CNH Social	01
TOTAL		1.306

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

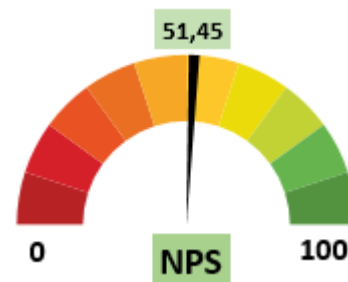
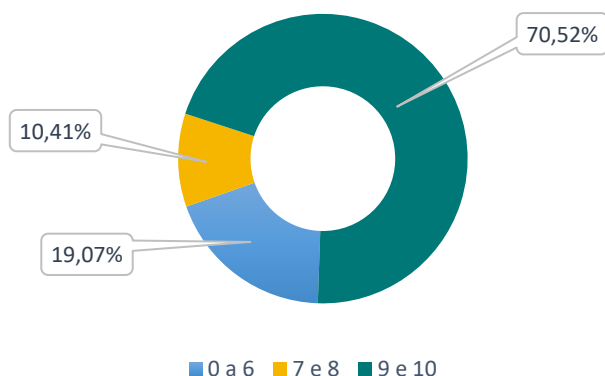
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

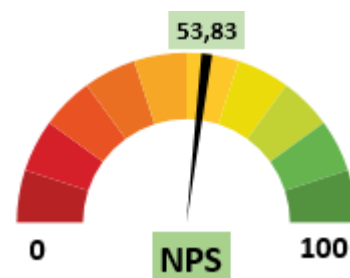
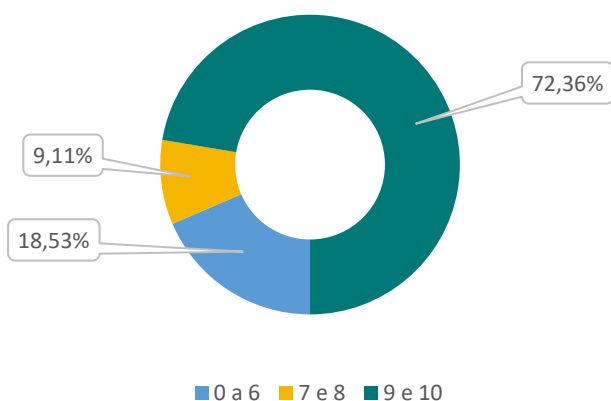
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

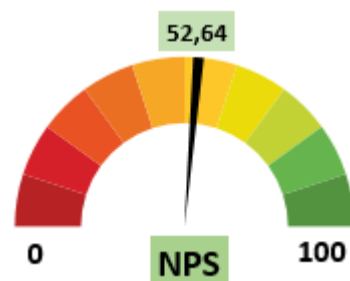
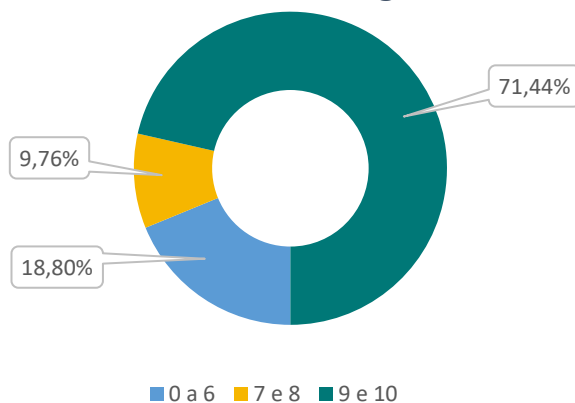
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

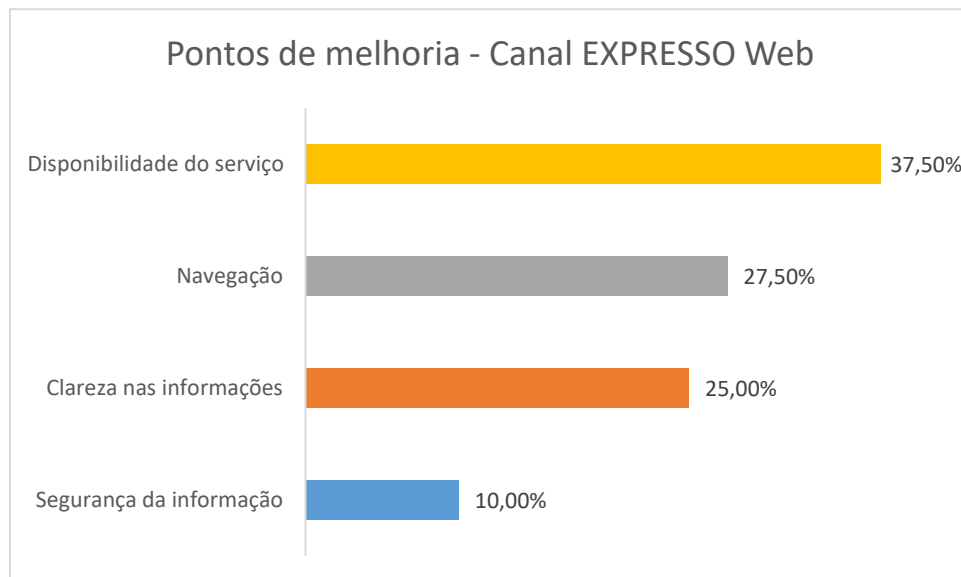


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

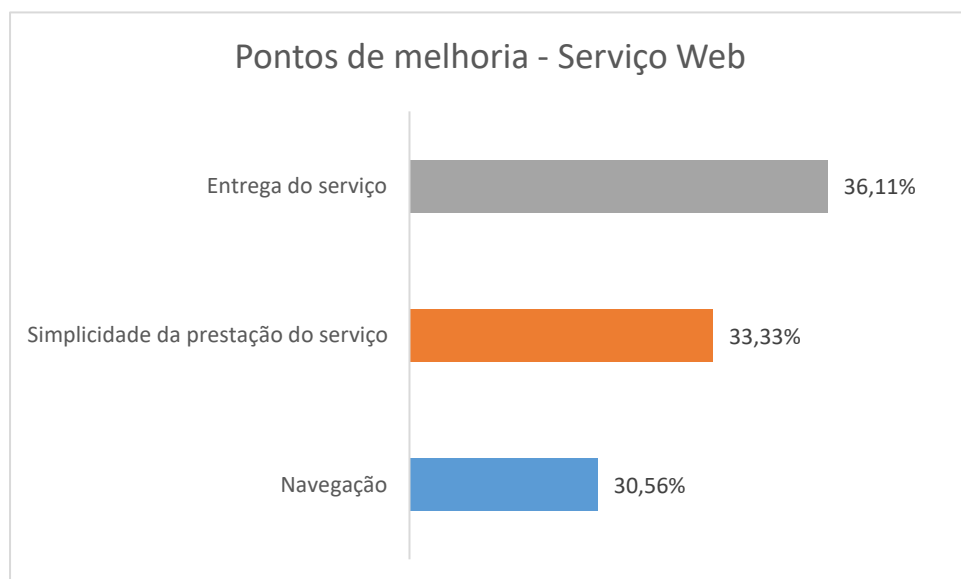
PONTOS DE MELHORIA

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 – 249 Avaliações



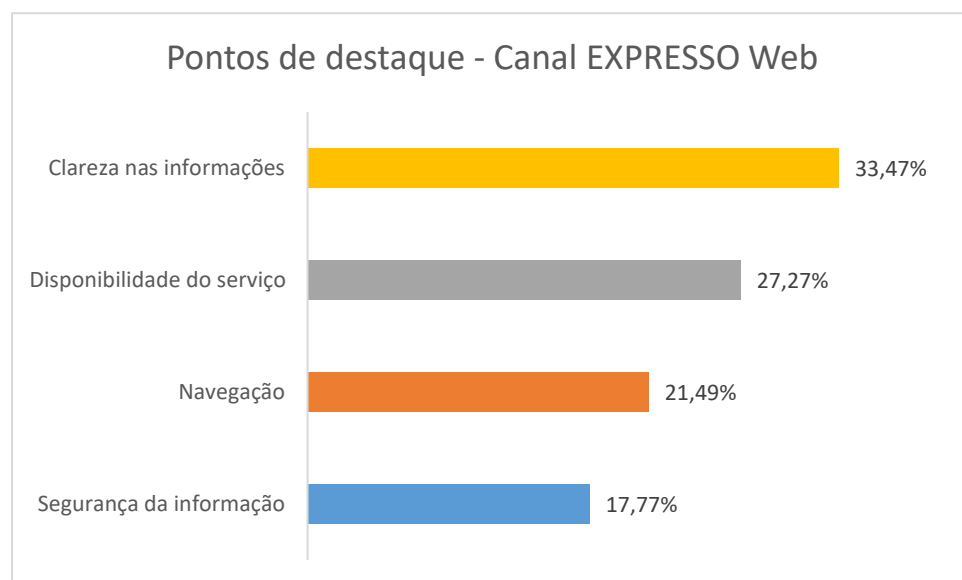
2 – Serviço prestado Web – 242 avaliações



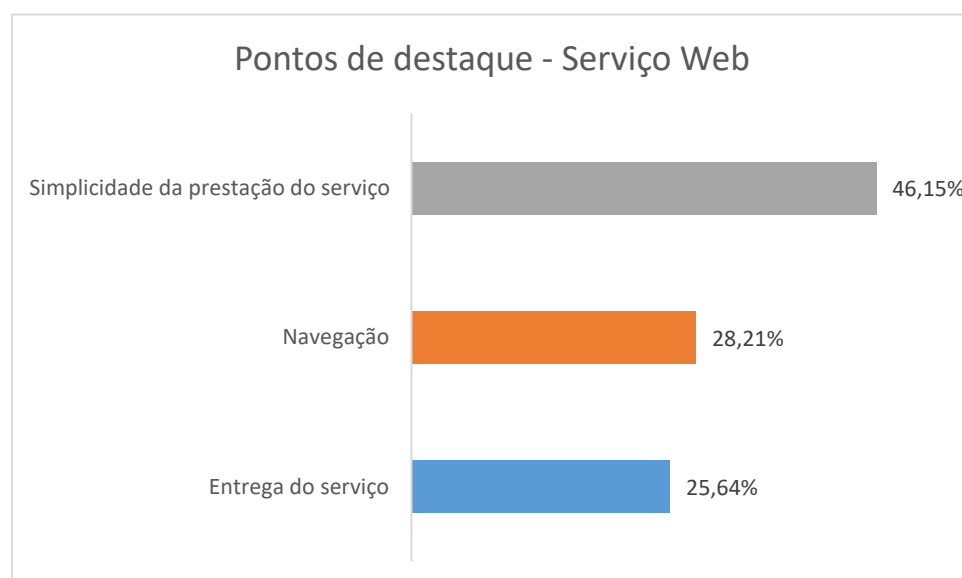
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 921 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 945 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **328**

Número de serviços realizados nos totens: **93.756**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,3498%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	324
2	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	02
3	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	01
4	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	01
TOTAL		328

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

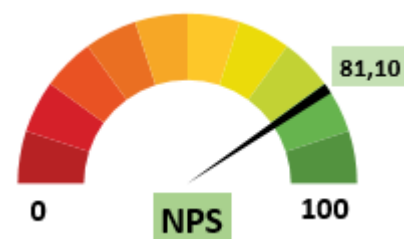
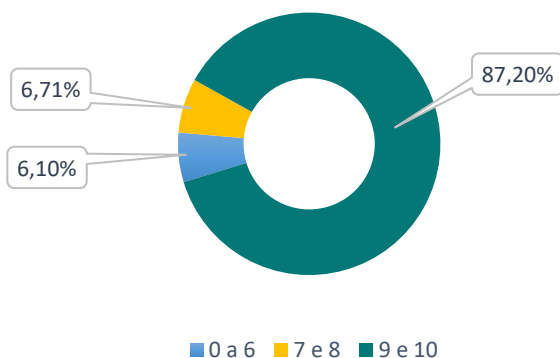
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

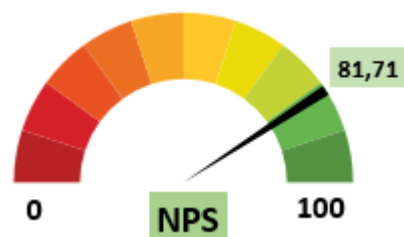
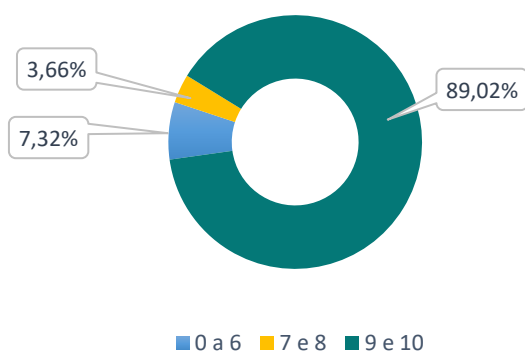
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

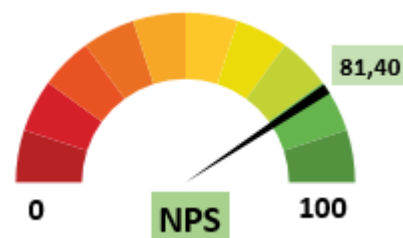
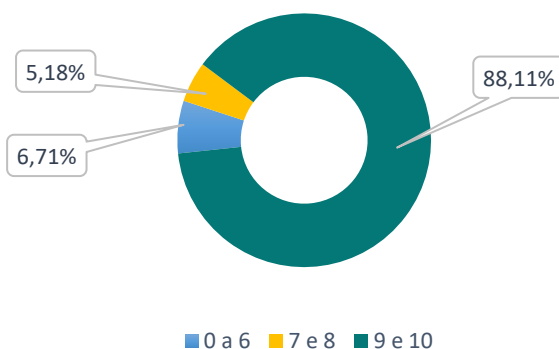
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

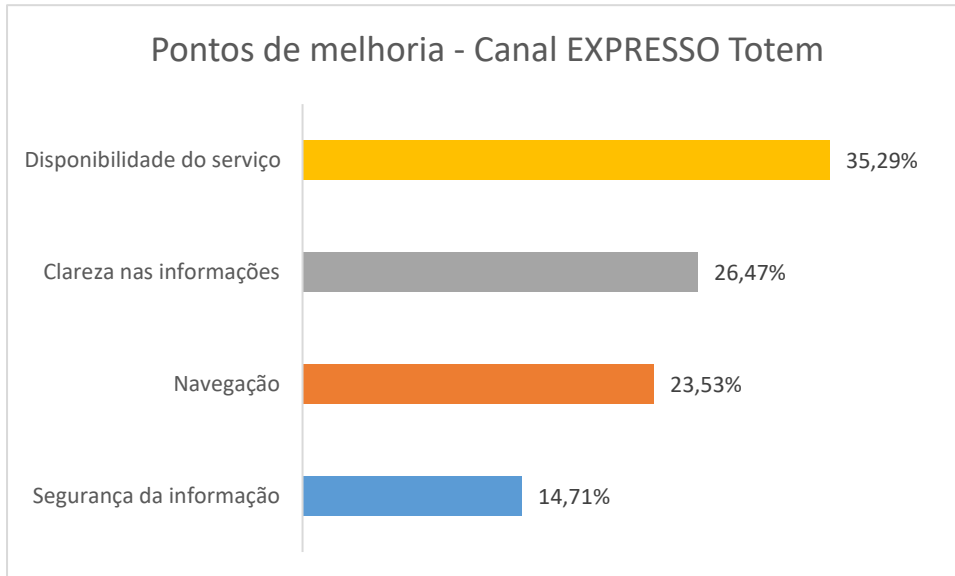


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

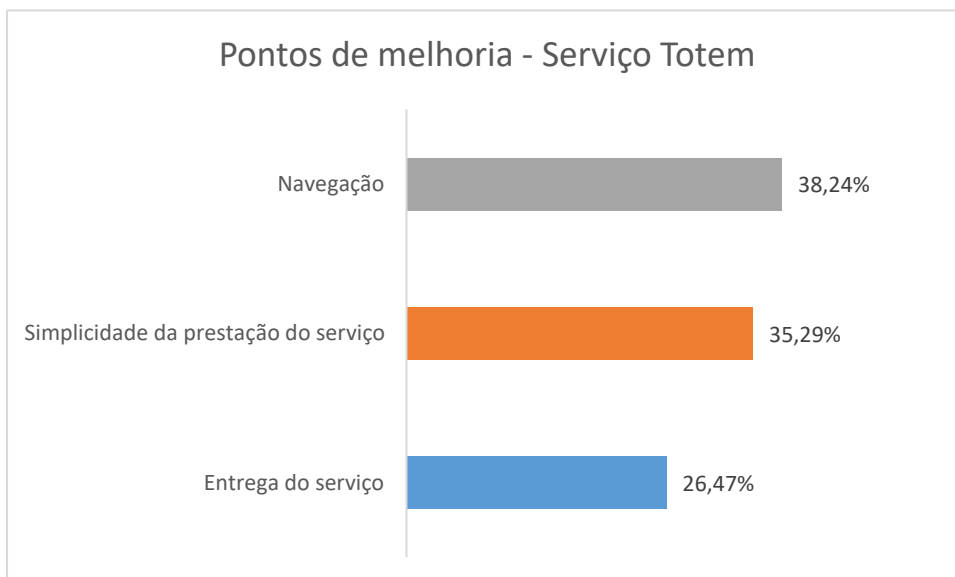
PONTOS DE MELHORIA

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 – 20 Avaliações



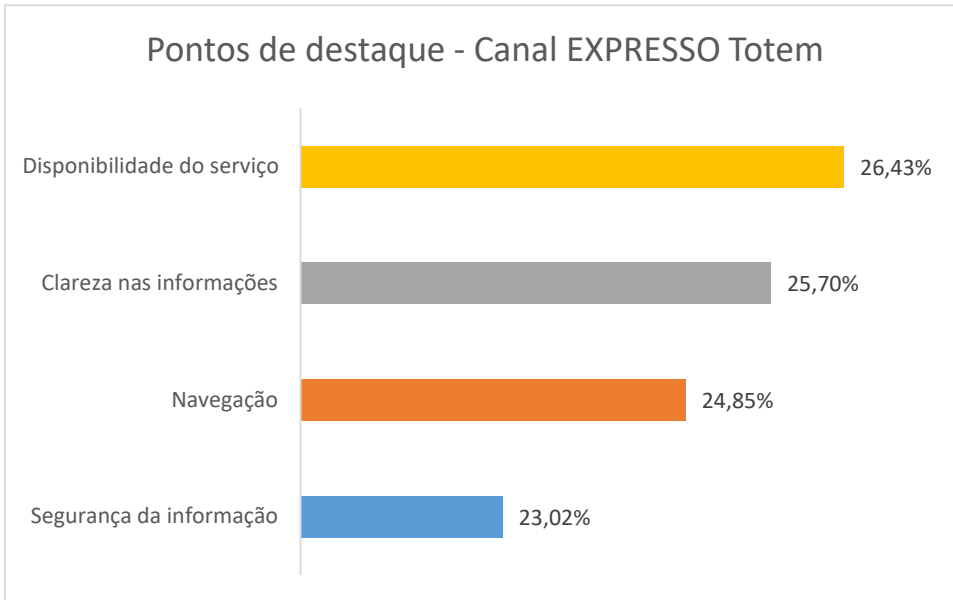
2 – Serviço prestado nos Totens – 24 Avaliações



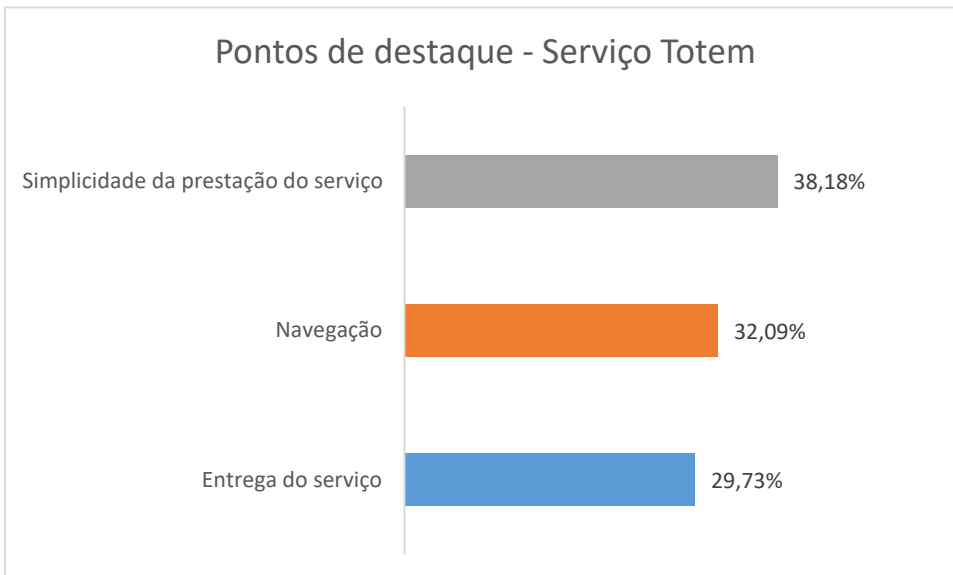
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 286 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 292 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/03/2023 a 31/03/2023**

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

Número de serviços realizados: **207**

Número de avaliações recebidas: **164**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **79,23%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	74
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	57
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	23
4	Obter Licença de Pesca	10
TOTAL		164

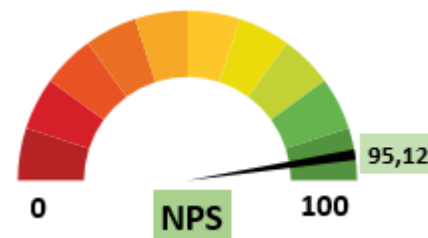
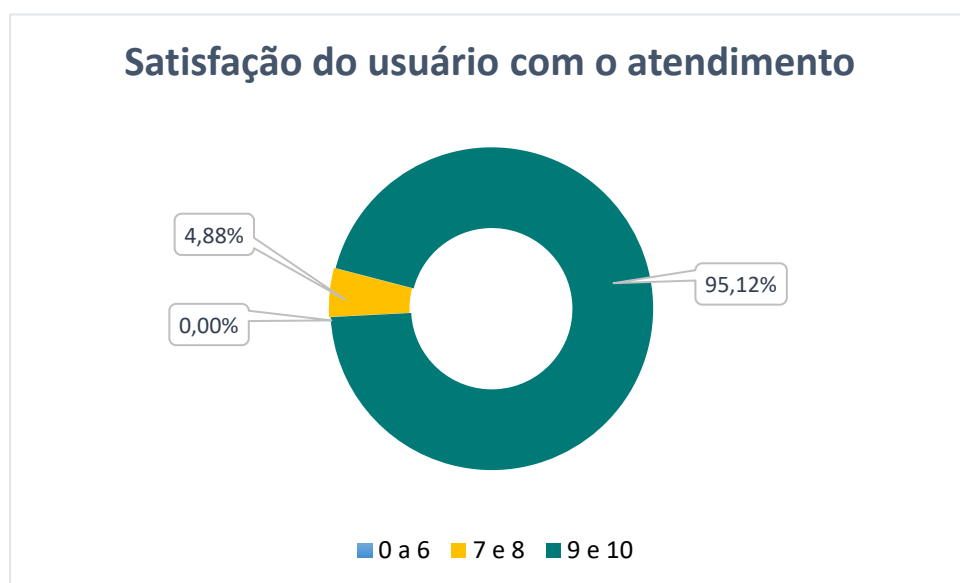
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).