



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

OUTUBRO/2023

SUMÁRIO

Apresentação	02
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja	05
Pontos de melhoria	07
Pontos de destaque	08
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	09
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 – 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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	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
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	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.

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: 01/10/2023 a 31/10/2023

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	Bom Jesus de Goiás	3.981	18	0,45%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	1.976	140	7,09%	100,00	100,00
3	Goianésia	7.552	11	0,15%	100,00	86,36
4	Itapaci	3.495	149	4,26%	100,00	98,66
5	Itapuranga - Júnior Bento	11.724	83	0,71%	100,00	96,99
6	Itauçu	4.304	598	13,89%	100,00	100,00
7	Jaraguá	13.597	54	0,40%	100,00	97,22
8	Minaçu	7.234	150	2,07%	100,00	99,67
9	Rubiataba	8.353	776	9,29%	99,74	99,74
10	Ipameri	3.872	427	11,03%	99,53	99,30
11	São Miguel do Araguaia	2.881	180	6,25%	99,44	97,78
12	Goiatuba	4.964	407	8,20%	99,26	98,77
13	Paraúna	2.969	115	3,87%	99,13	98,26
14	Campos Belos	4.446	182	4,09%	98,90	99,45
15	Cristalina	5.600	795	14,20%	98,74	98,18
16	Anicuns	5.011	137	2,73%	98,54	98,54
17	Iporá	7.730	408	5,28%	98,53	98,53
18	Padre Bernardo	2.059	134	6,51%	98,51	98,13
19	Ceres	9.152	424	4,63%	98,11	98,00
20	Águas Lindas de Goiás	12.778	218	1,71%	97,71	98,62
21	Mozarlândia	2.625	87	3,31%	97,70	96,55
22	Bela Vista de Goiás	5.265	86	1,63%	97,67	97,67
23	Cidade de Goiás	6.217	85	1,37%	97,65	97,65
24	Itaberaí	5.620	164	2,92%	97,56	97,87
25	São Luís de Montes Belos	8.538	286	3,35%	97,55	96,68
26	Alexânia	2.746	64	2,33%	96,88	95,31
27	Jardim Ingá	5.335	89	1,67%	96,63	93,82
28	Portal Shopping	10.523	523	4,97%	96,56	94,65
29	Piracanjuba	4.573	115	2,51%	96,52	95,22
30	Alvorada do Norte	2.148	28	1,30%	96,43	96,43
31	Crixás	4.063	242	5,96%	96,28	96,28
32	Catalão	7.826	175	2,24%	95,43	94,57
33	Inhumas	6.742	332	4,92%	95,18	92,02
34	Quirinópolis	6.192	252	4,07%	94,84	94,84
35	Novo Gama	6.138	326	5,31%	94,79	92,64
36	Jussara	7.234	35	0,48%	94,29	92,86
37	Mineiros	5.815	304	5,23%	94,08	93,26
38	Hidrolândia	3.980	64	1,61%	93,75	96,88
39	Santo Antônio do Descoberto	5.078	72	1,42%	93,06	91,67

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)
40	Shopping Bougainville	12.560	503	4,00%	93,04	91,75
41	Nerópolis	5.485	122	2,22%	92,62	93,44
42	Planaltina	5.255	63	1,20%	92,06	92,86
43	Anápolis Sul	13.538	113	0,83%	92,04	89,82
44	Morrinhos	8.213	74	0,90%	91,89	86,49
45	Pires do Rio	4.129	183	4,43%	91,80	83,88
46	Goianira	7.301	152	2,08%	91,45	92,11
47	Trindade	11.454	124	1,08%	90,32	88,31
48	Porangatu	8.910	56	0,63%	89,29	87,50
49	Posse	5.523	125	2,26%	88,00	84,00
50	Formosa	9.656	91	0,94%	83,52	77,47
51	Palmeiras de Goiás	9.363	12	0,13%	83,33	83,33
52	Aparecida Shopping	12.156	199	1,64%	82,91	83,42
53	Passeio das Aguas	11.493	293	2,55%	81,91	81,74
54	Campinas	17.458	495	2,84%	80,00	76,97
55	Trindade - Maysa	8.184	493	6,02%	79,51	84,69
56	Rio Verde	23.353	116	0,50%	77,59	78,02
57	Senador Canedo	12.307	86	0,70%	76,74	73,26
58	Praça Cívica(Central do Servidor)	12.620	122	0,97%	76,23	76,23
59	Anápolis	20.497	122	0,60%	72,95	67,62
60	Shopping Cidade Jardim	15.716	516	3,28%	70,35	65,02
61	Lozandes	10.233	108	1,06%	68,52	67,13
62	Caldas Novas	5.605	19	0,34%	68,42	47,37
63	Luziânia	9.340	63	0,67%	68,25	66,67
64	Mangalô	11.068	164	1,48%	67,68	67,07
65	Garavelo	18.264	173	0,95%	65,90	57,23
66	Araguaia Shopping	11.639	125	1,07%	65,60	64,80
67	Itumbiara	16.254	60	0,37%	63,33	40,83
68	Valparaíso de Goiás	7.220	95	1,32%	61,05	58,42
69	Buena Vista	9.566	82	0,86%	59,76	50,61
70	Shopping Cerrado	9.196	108	1,17%	57,41	58,80
71	Praça da Bíblia	11.069	163	1,47%	57,06	51,84
72	Jataí	9.377	159	1,70%	45,28	42,45
73	Santa Helena de Goiás	1.968	7	0,36%	42,86	57,14
74	Admar Otto(Buriti Shopping)	22.751	162	0,71%	35,19	33,95
75	Pirenópolis	6.482	2	0,03%	0,00	0,00
76	Rialma*	-	-	-	-	-
Total Geral		625.539	14.285	2,28%	89,56	88,29

* 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*: **14.285**

Número de avaliações sobre os serviços: **3.728**

Referência: **01 a 31/10/2023**

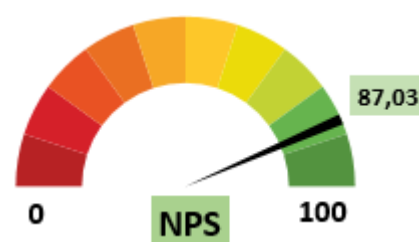
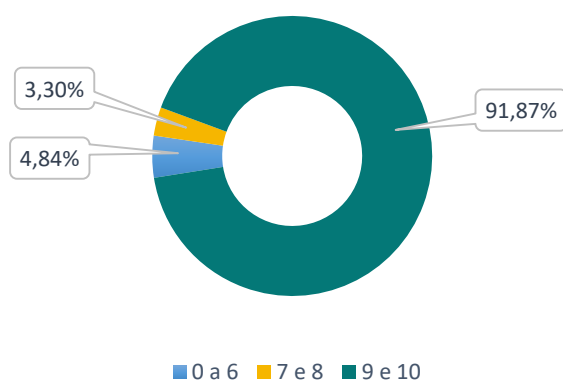
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

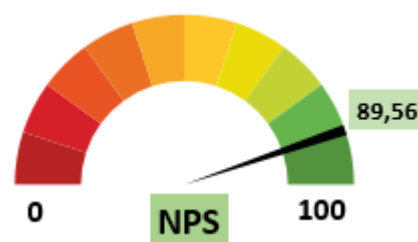
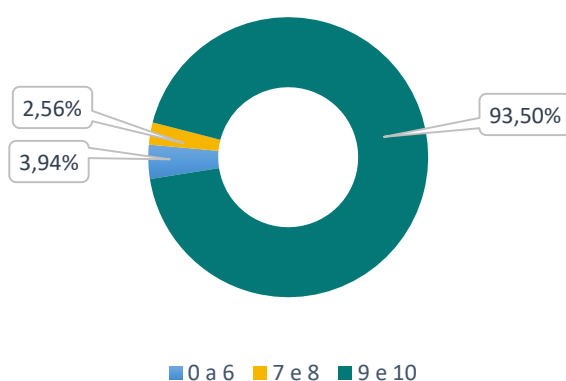
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



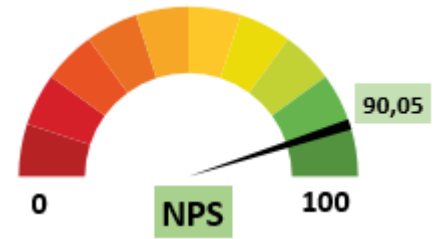
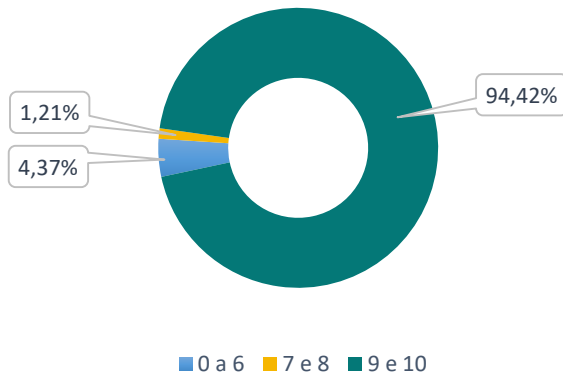
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



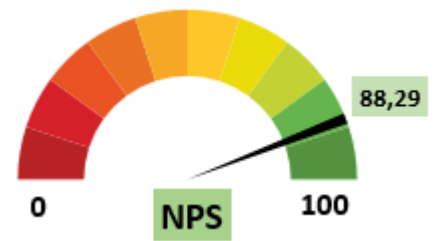
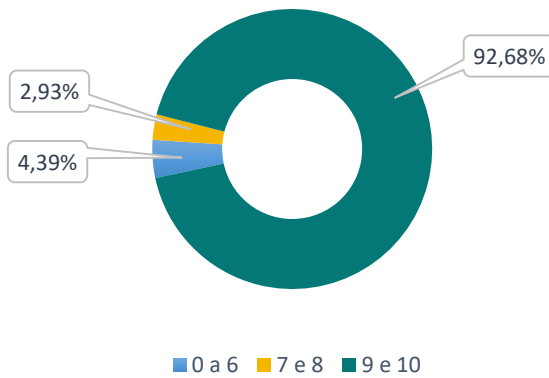
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

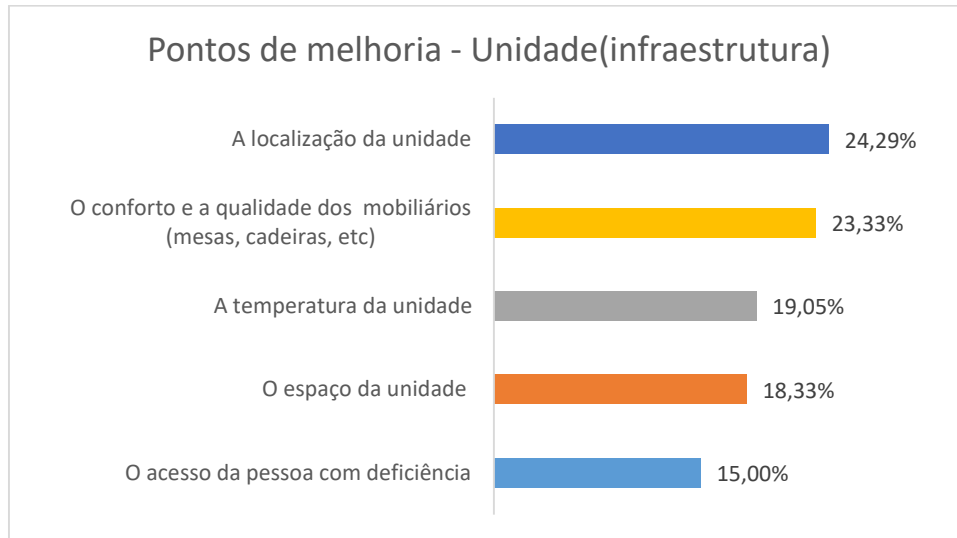


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

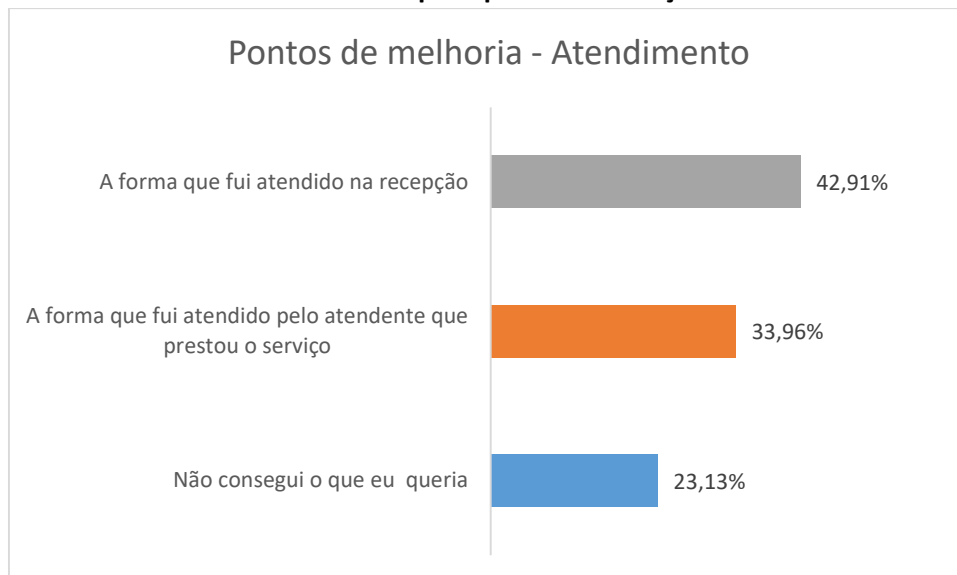
PONTOS DE MELHORIA

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

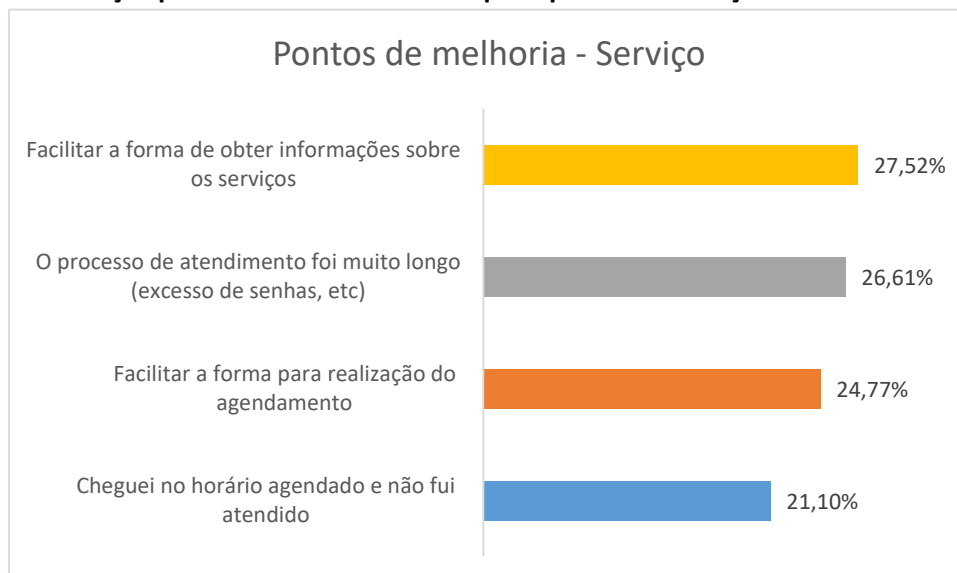
1 – Unidade Vapt Vupt – 691 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 563 Avaliações



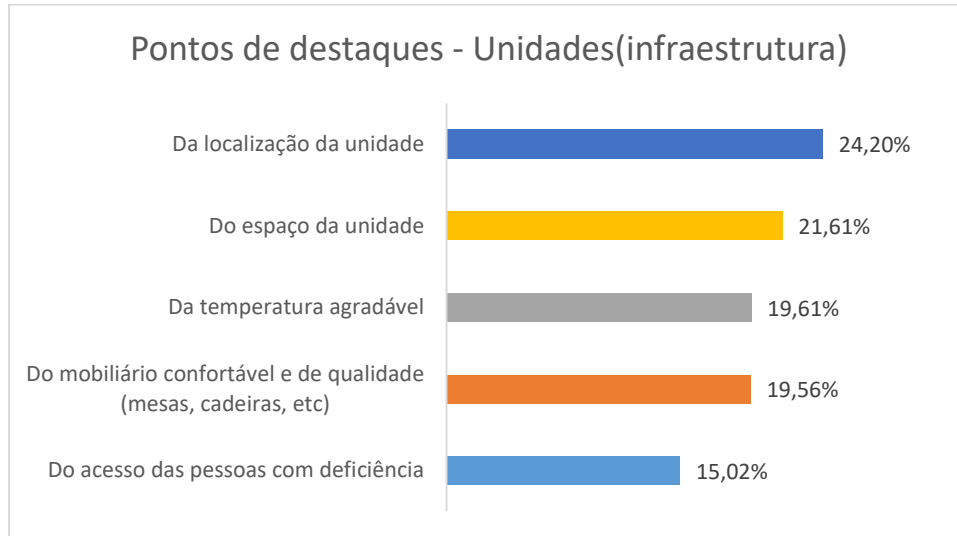
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 163 Avaliações



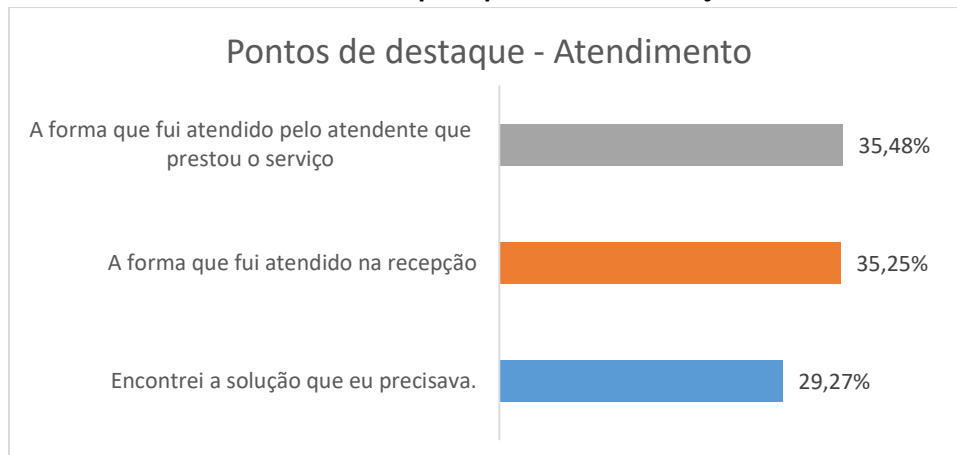
PONTOS DE DESTAQUE

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

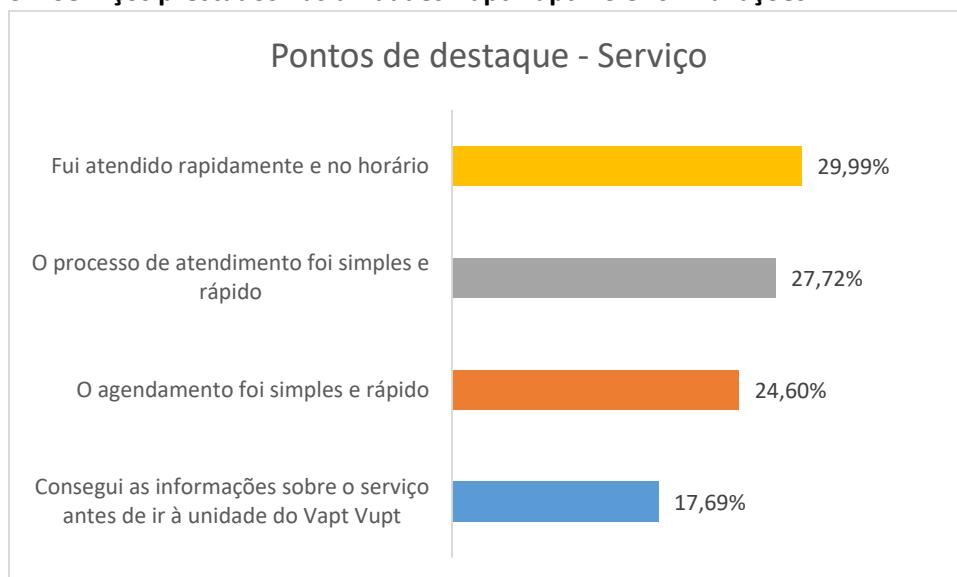
1 – Unidade Vapt Vupt – 13.123 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 13.356 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 3.520 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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	Cachoeira Alta	24	14	58,33%	100,00	100,00
2	Carmo do Rio Verde	3	1	33,33%	100,00	100,00
3	Cristianópolis	45	10	22,22%	100,00	95,00
4	Goianápolis	22	17	77,27%	100,00	100,00
5	Mundo Novo	23	22	95,65%	100,00	100,00
6	Nova América	50	3	6,00%	100,00	100,00
7	Palminópolis	52	8	15,38%	100,00	100,00
8	Rio Quente	107	16	14,95%	100,00	100,00
9	São Patrício	7	5	71,43%	100,00	100,00
10	Bonópolis	28	28	100,00%	96,43	98,21
11	Niquelândia	177	35	19,77%	94,29	92,86
12	Indiara	58	0	0,00%	0,00	0,00
13	Montividiu	89	0	0,00%	0,00	0,00
14	Nova Crixás	5	0	0,00%	0,00	0,00
15	Porteirão	12	0	0,00%	0,00	0,00
16	Santa Isabel	20	0	0,00%	0,00	0,00
17	Abadiânia	-	-	-	-	-
18	Divinópolis	-	-	-	-	-
19	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
20	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
21	Joviânia	-	-	-	-	-
22	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
23	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
27	Silvânia	-	-	-	-	-
28	Varjão	-	-	-	-	-
29	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		722	159	22,02%	98,11	97,80

	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*: **159**

Número de avaliações sobre os serviços: **19**

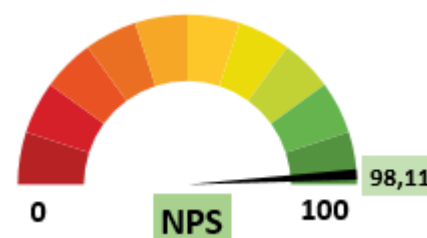
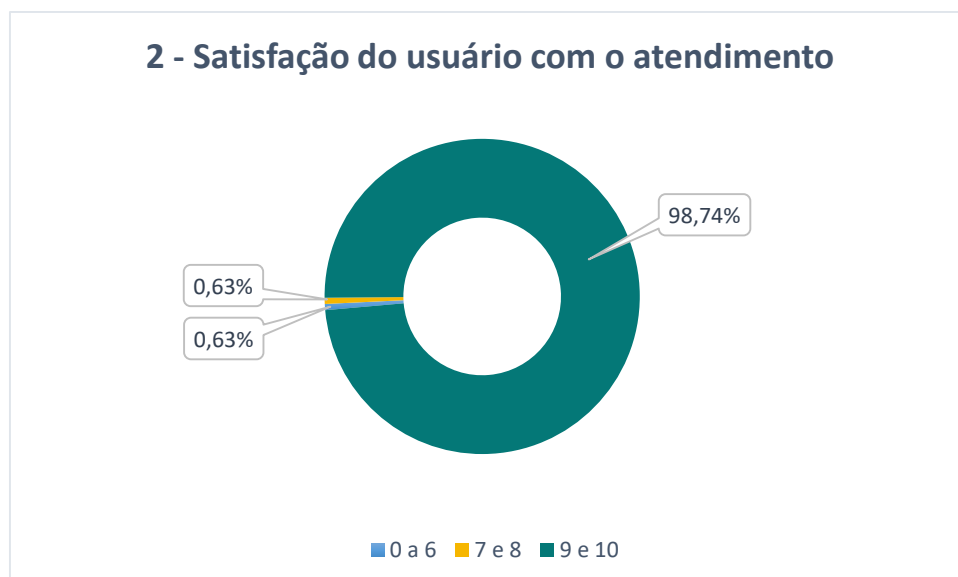
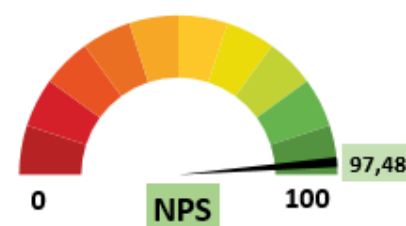
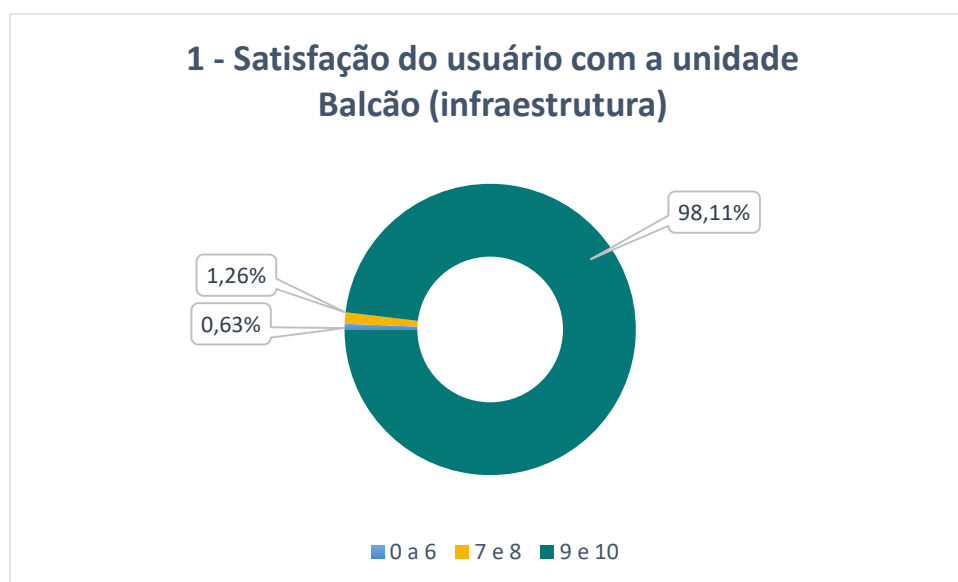
Referência: **01 a 31/10/2023**

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

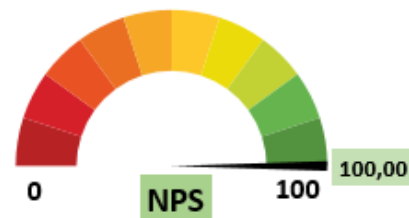
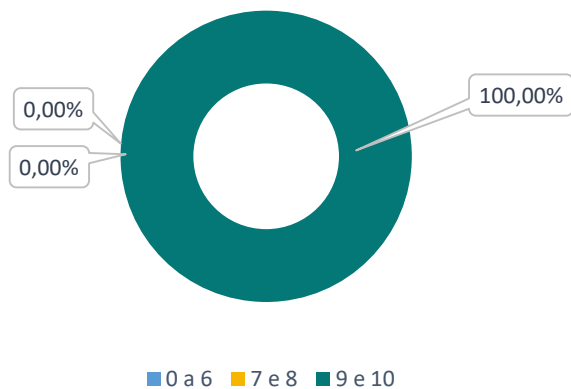


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

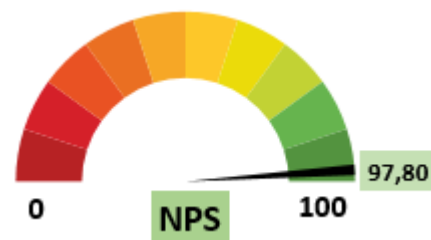
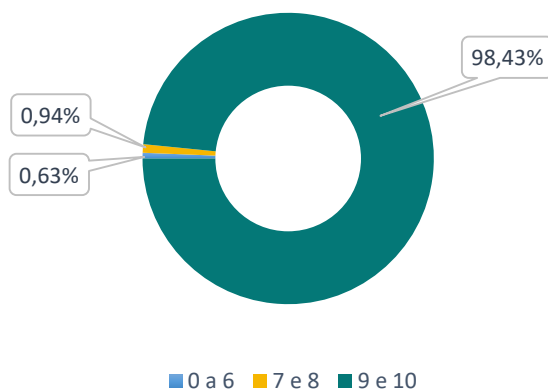
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

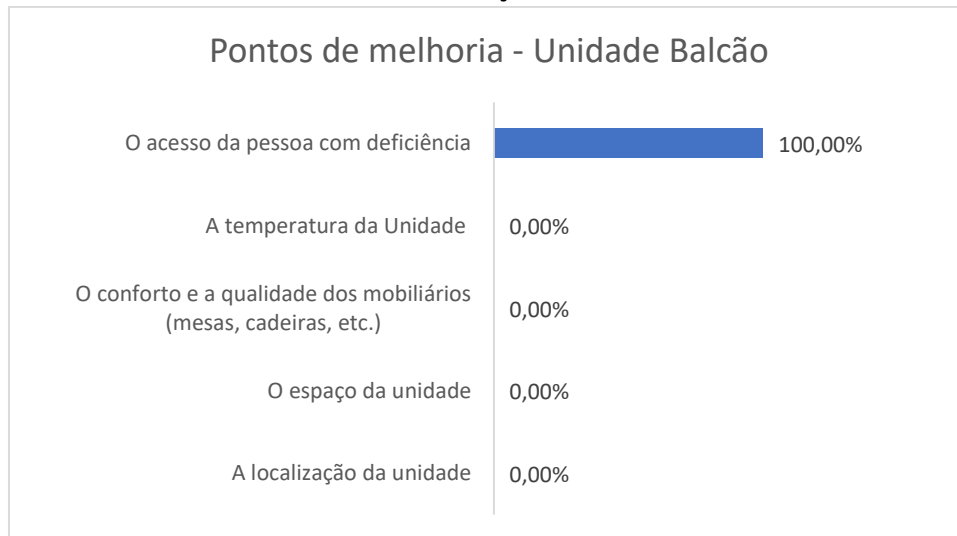


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

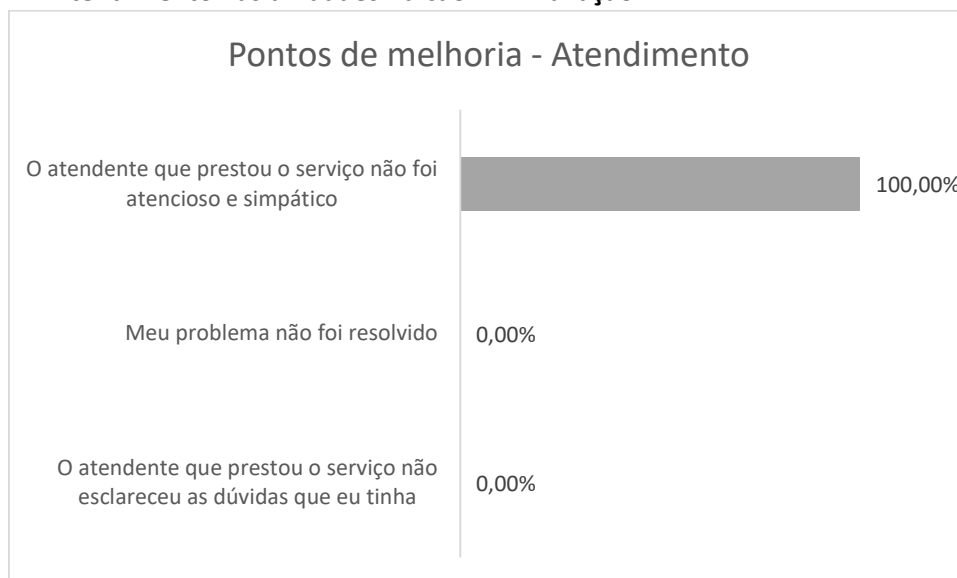
PONTOS DE MELHORIA

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



2 – Atendimento nas unidades Balcão – 1 Avaliação

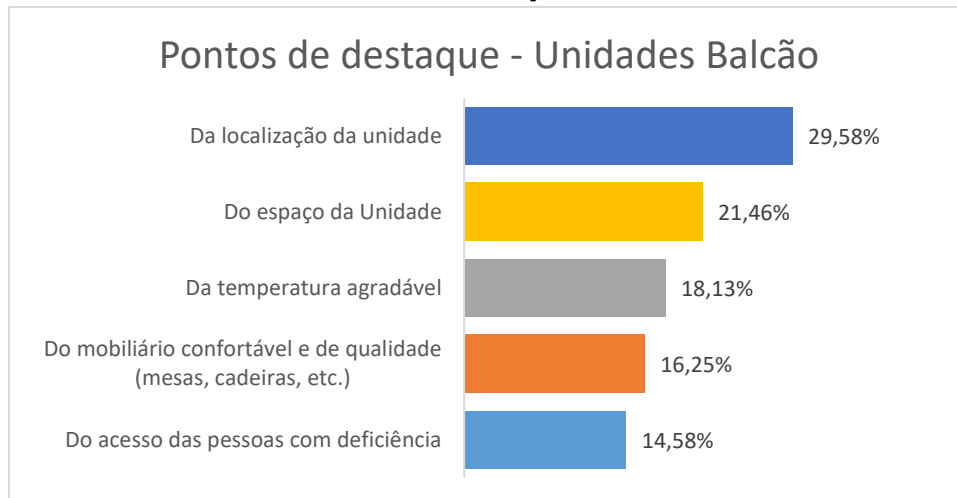


3- Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

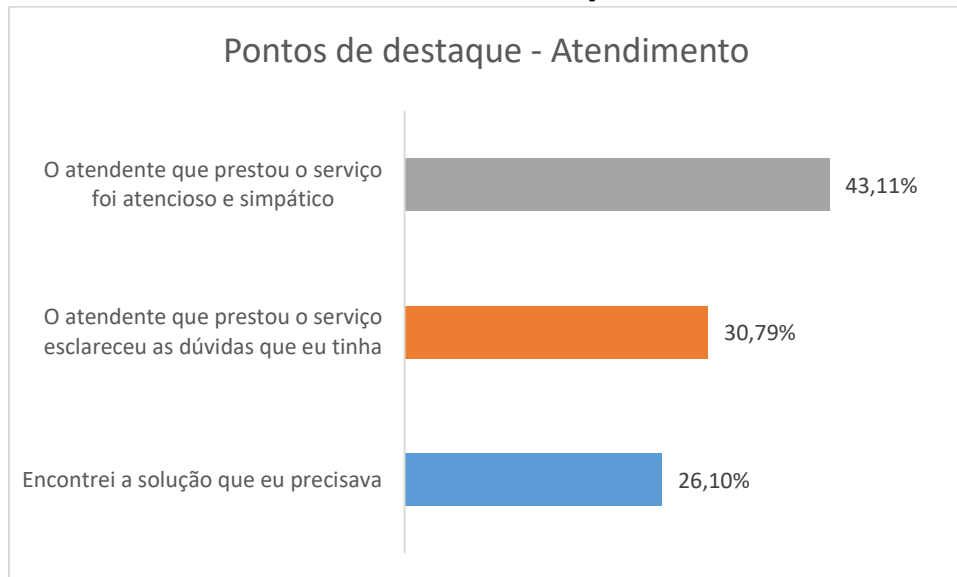
PONTOS DE DESTAQUE

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

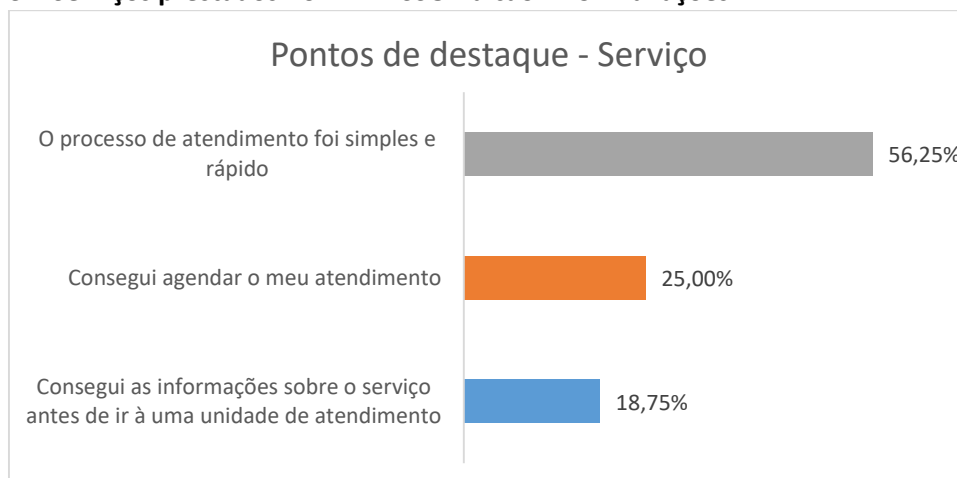
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 156 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 157 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 19 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **223**

Número de acesso ao Portal Web: **2.904.060**

% de avaliações/número de acessos: **0,01%**

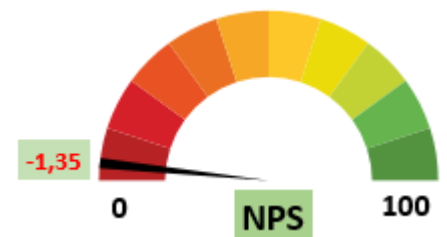
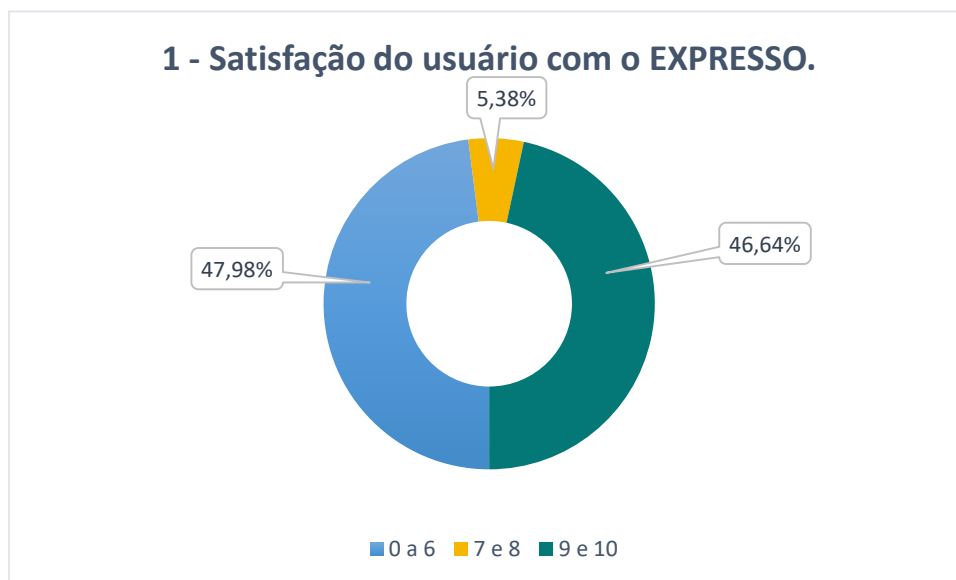
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

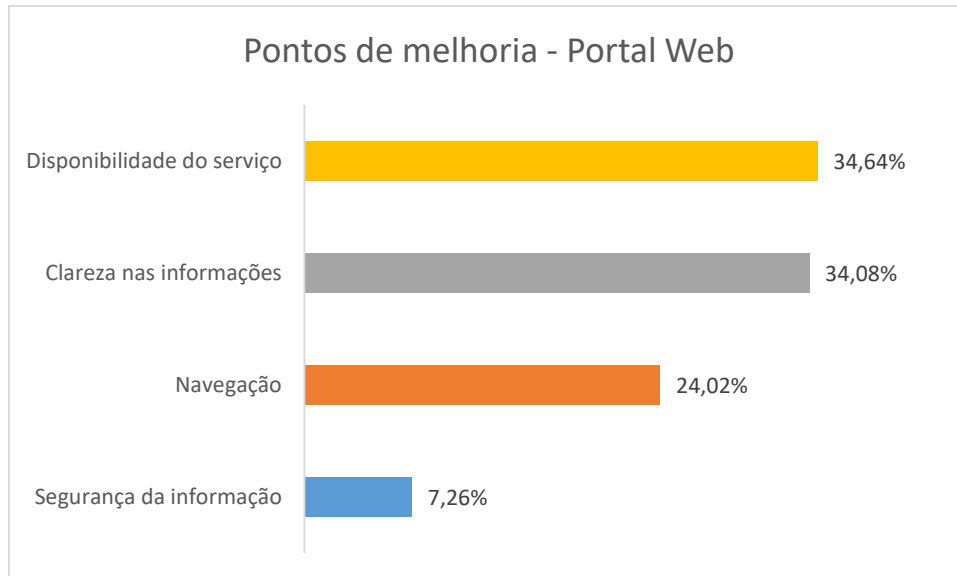


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

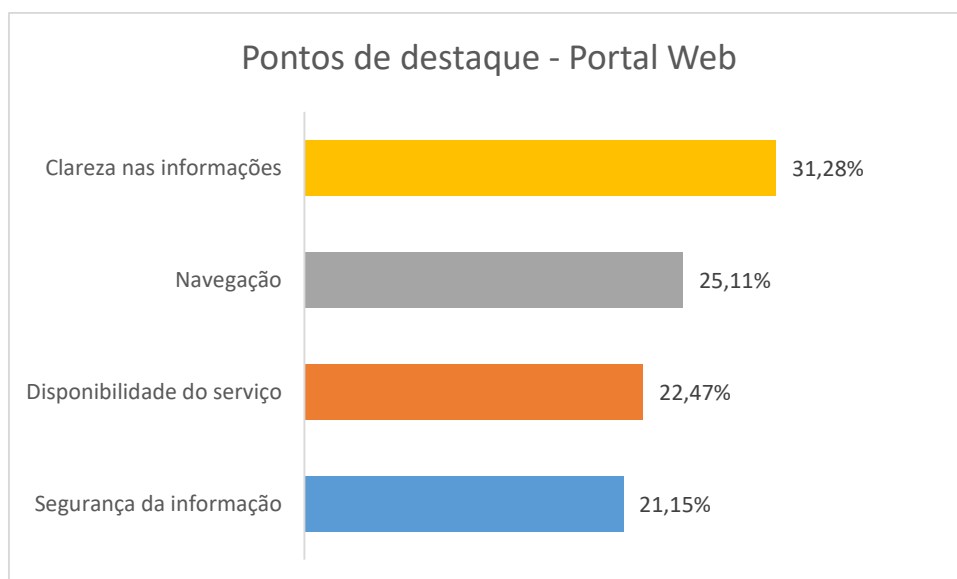
Pontos de melhoria - Portal Web – 107 Avaliações



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 – 104 Avaliações



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

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **3.132**

Número de serviços realizados no Portal Web: **2.134.197**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,15%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	876
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	631
3	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	429
4	Consultar Veículo	377
5	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	328
6	Consultar CNH	128
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	68
8	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	60
9	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	56
10	Consultar RENACH	36
11	Consultar Processo (Protocolo)	21
12	Participar do processo seletivo do Programa CNH Social	17
13	Obter Licença de Pesca	14
14	Validar Antecedente Criminal	12
15	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	11
16	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	10
17	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	7
18	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	7
19	Receber Honorários Dativos	7
20	Consultar Débitos Tributários por CPF	5
21	Obter Validação da Licença de Pesca	5
22	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	4
23	Realizar manifestação de ouvidoria	4
24	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	3
25	Consultar Cursos ofertados pela UEG	2
26	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	2
27	Consultar Unidades do Vapt Vupt	2
28	Delegacia Virtual	2
29	Emitir boletos do Ipasgo	2
30	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	2
31	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
32	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	1
33	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	1
34	Solicitar Declaração de Matrícula	1
Total Geral		3.132

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	1.271.623
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	288.339
3	Delegacia Virtual	91.338
Total Geral		1.651.300

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

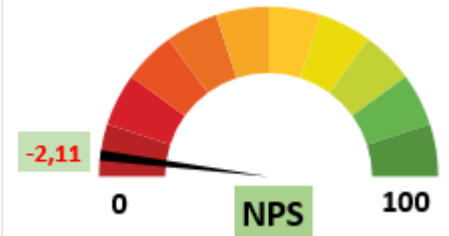
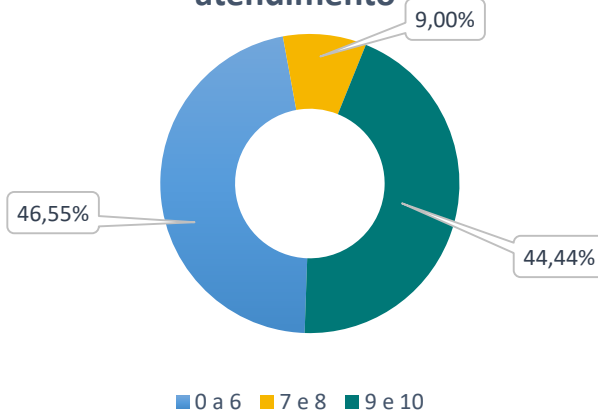
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

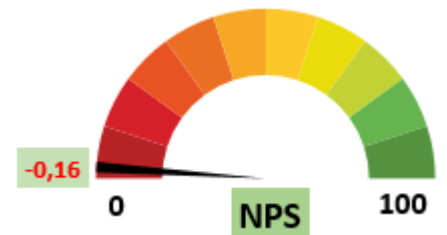
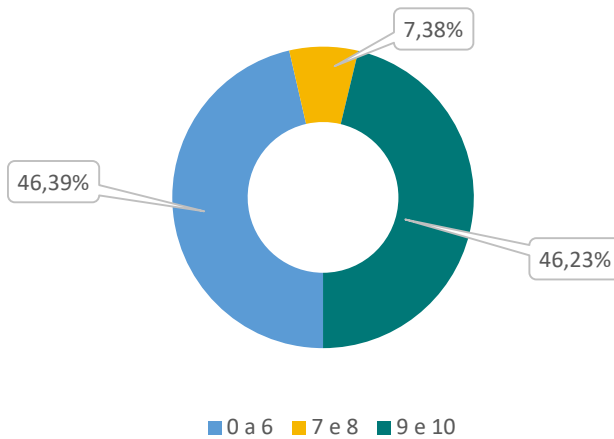
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

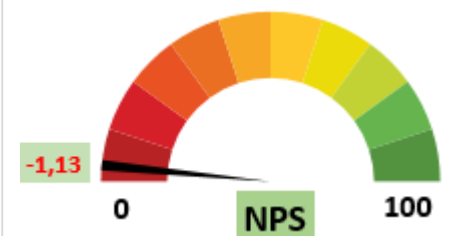
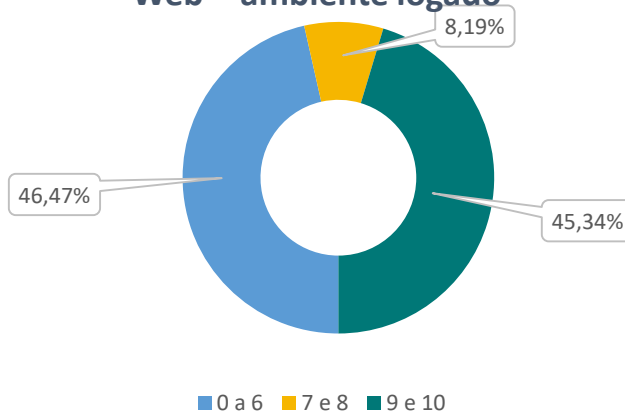
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

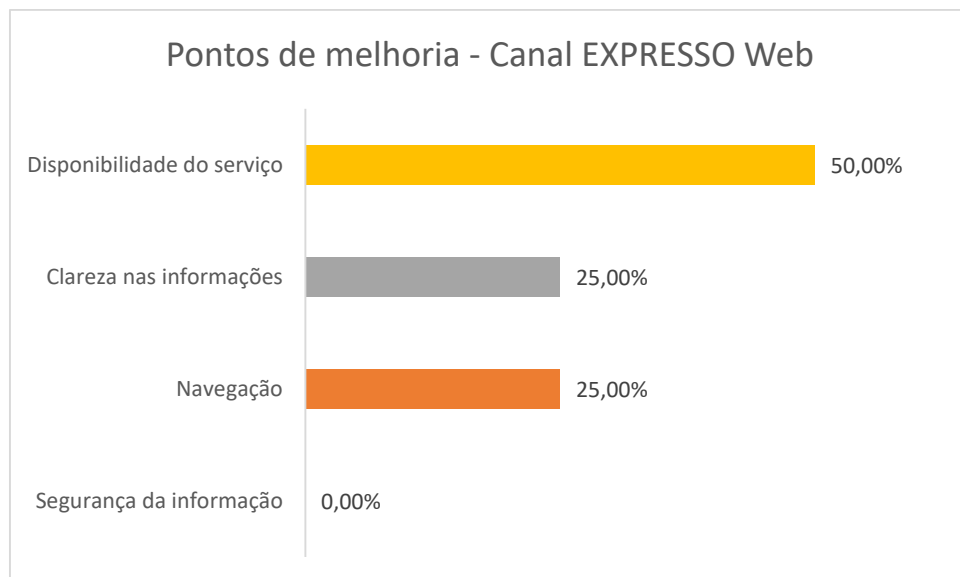


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

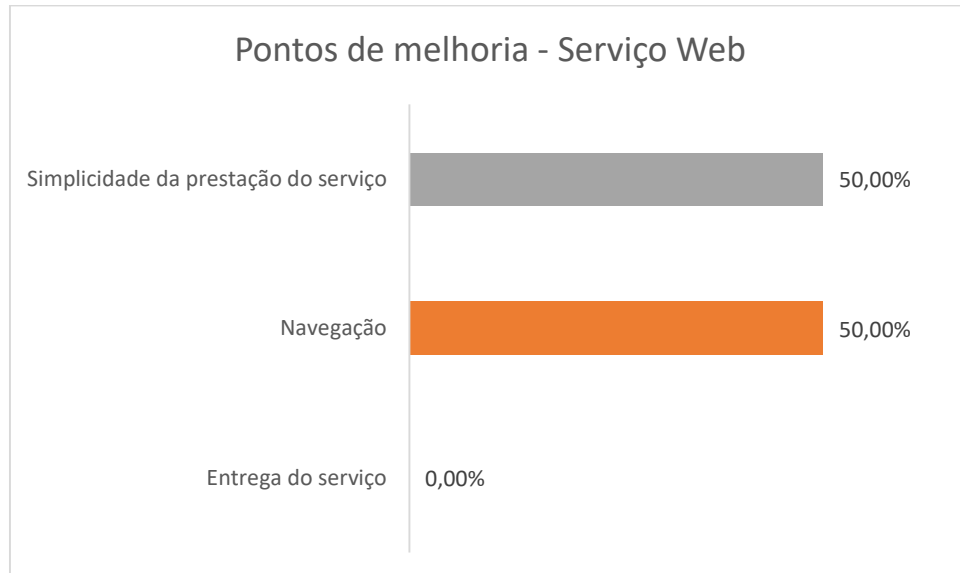
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.458 Avaliações



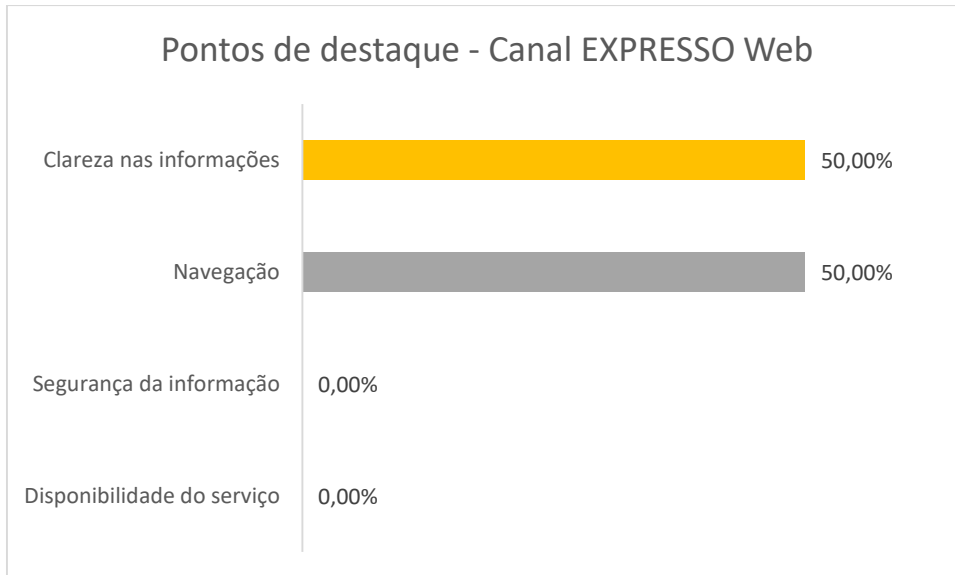
2 – Serviço prestado Web – 1.453 Avaliações



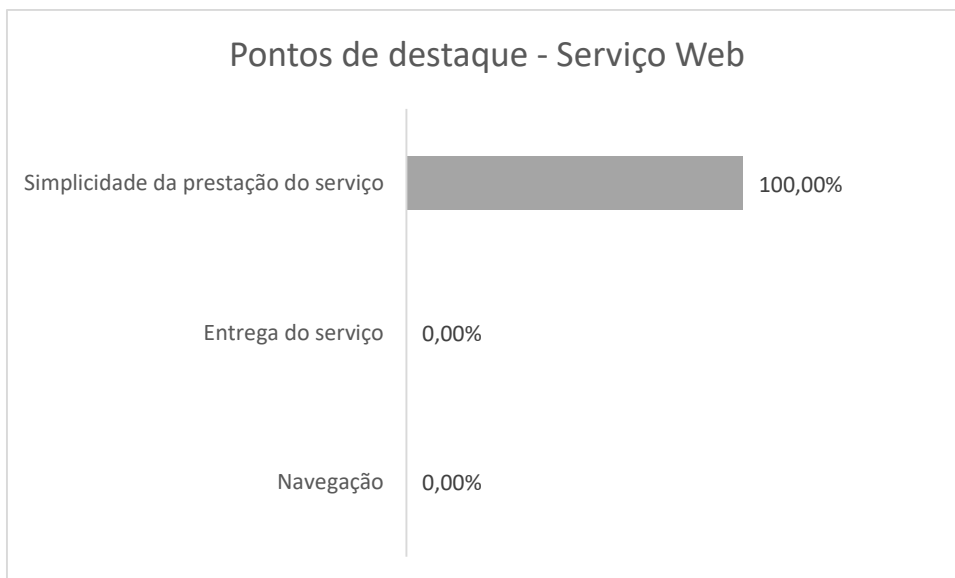
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.392 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.448 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **190**

Número de serviços realizados nos totens: **74.937**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,25%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	189
2	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	1
Total Geral		190

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	74.576
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	112
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	58
Total Geral		74.746

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

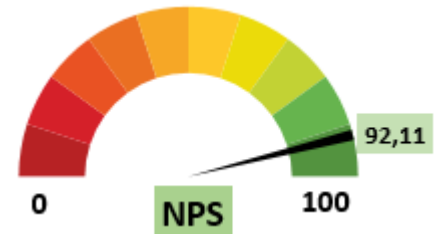
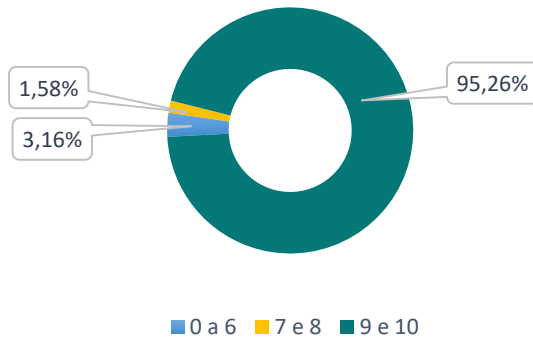
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

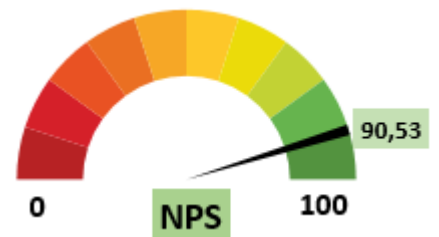
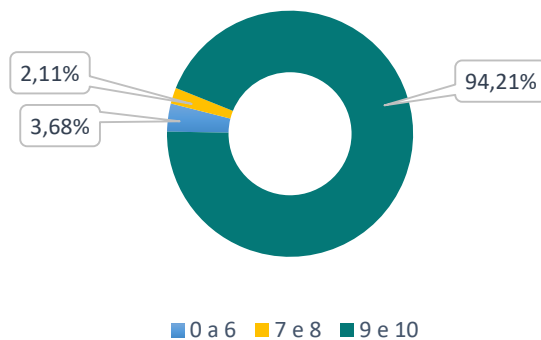
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

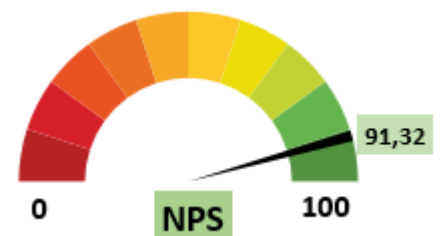
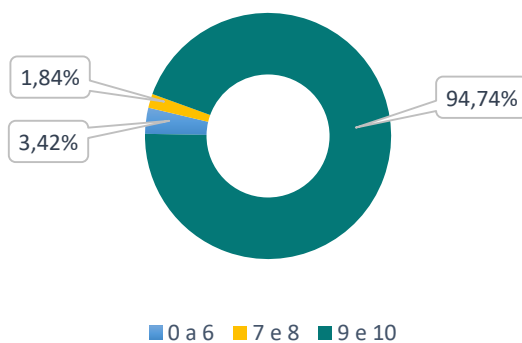
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

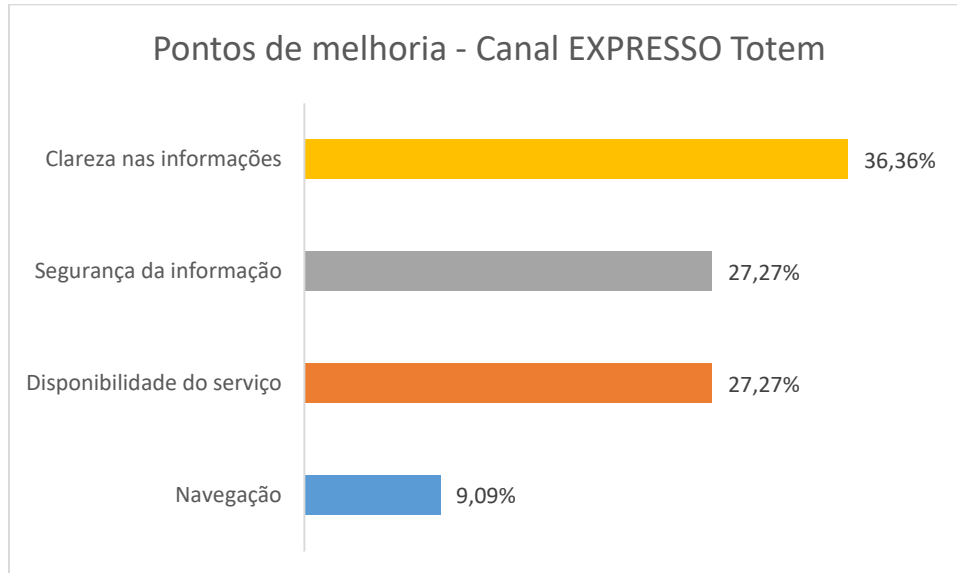


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

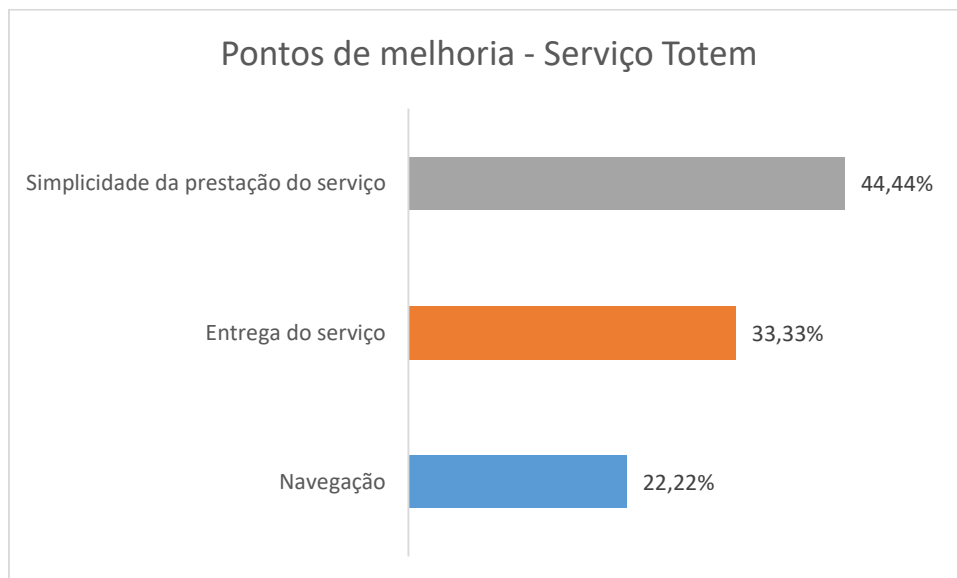
PONTOS DE MELHORIA

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 – 06 Avaliações



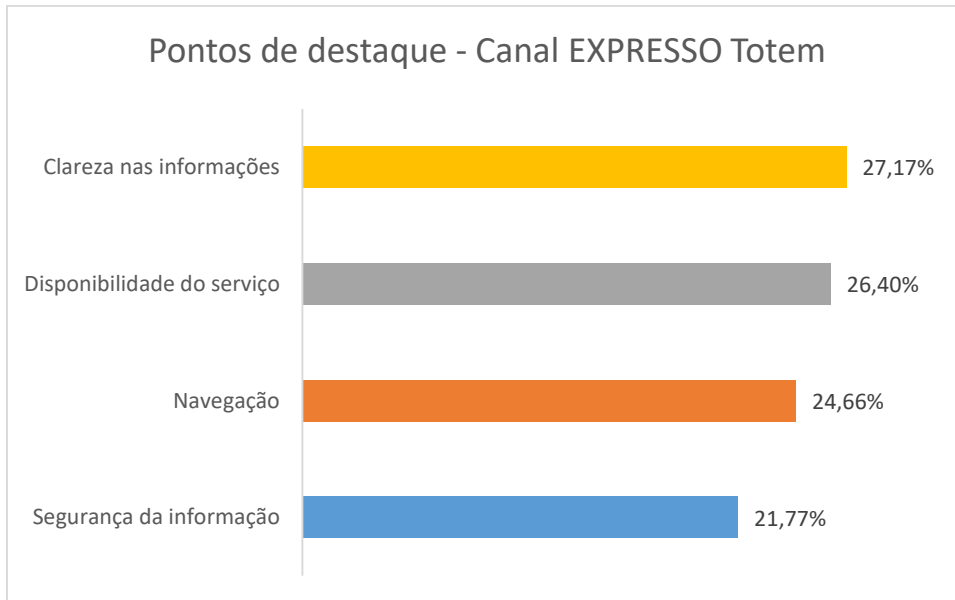
2 – Serviço prestado nos Totens – 07 Avaliações



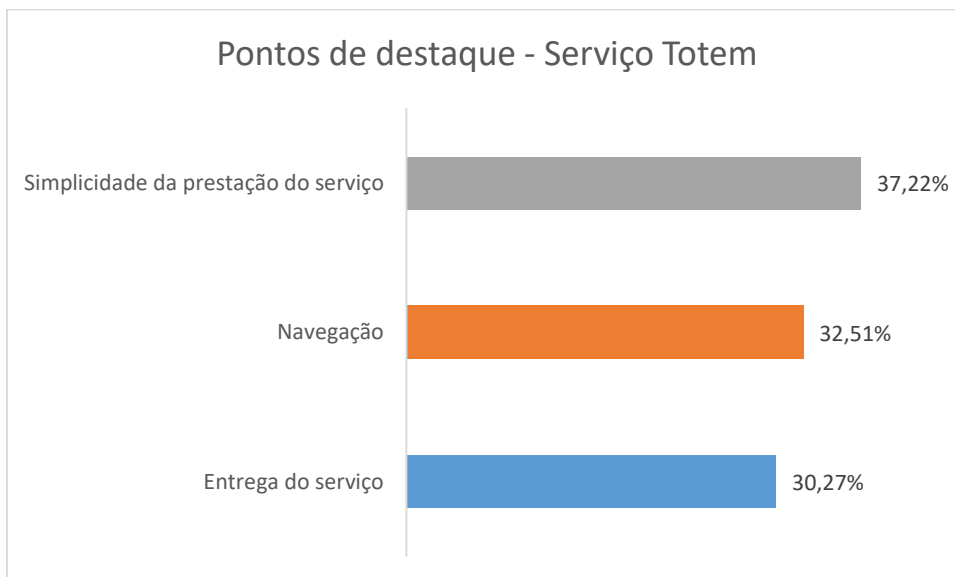
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 181 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 179 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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

Número de serviços realizados: **5.009**

Número de avaliações recebidas: **50**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,00%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	11
2	Emitir boletos do Ipasgo	4
3	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	3
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	2
5	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	2
6	Consultar Boletim de Pacientes na Rede Estadual	1
7	Consultar Veículo	1
8	Realizar manifestação de ouvidoria	1
9	Sem nome do serviço	25
Total Geral		50

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Realizar manifestação de ouvidoria	1.079
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	799
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	710
Total Geral		2.588

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

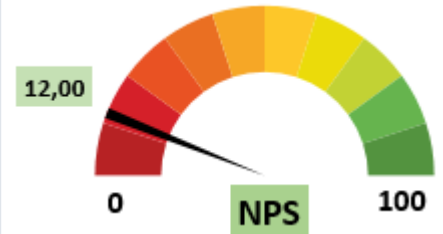
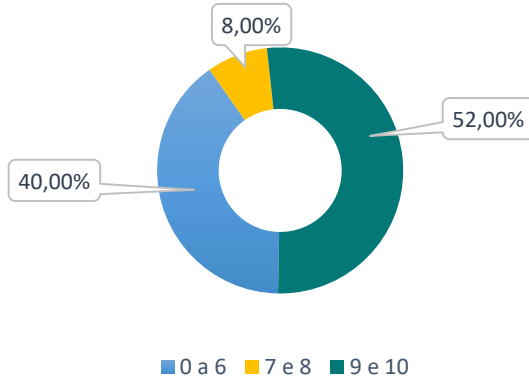
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

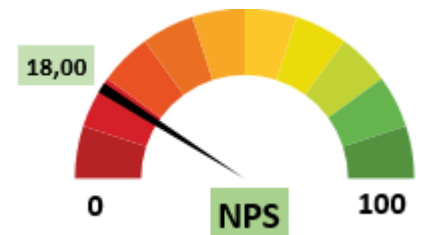
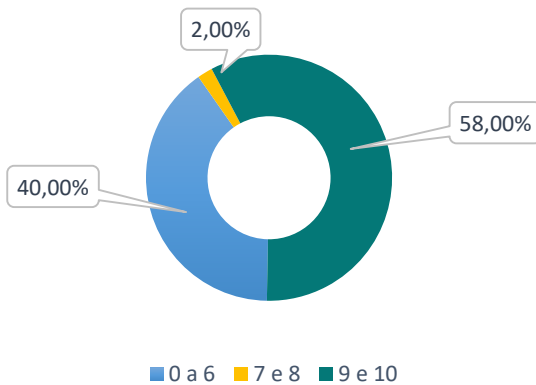
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

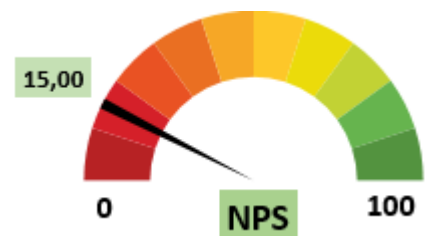
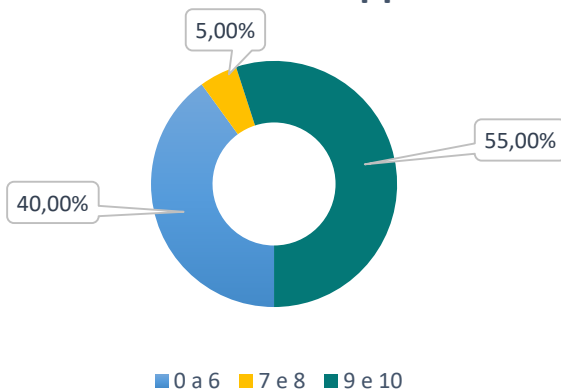
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

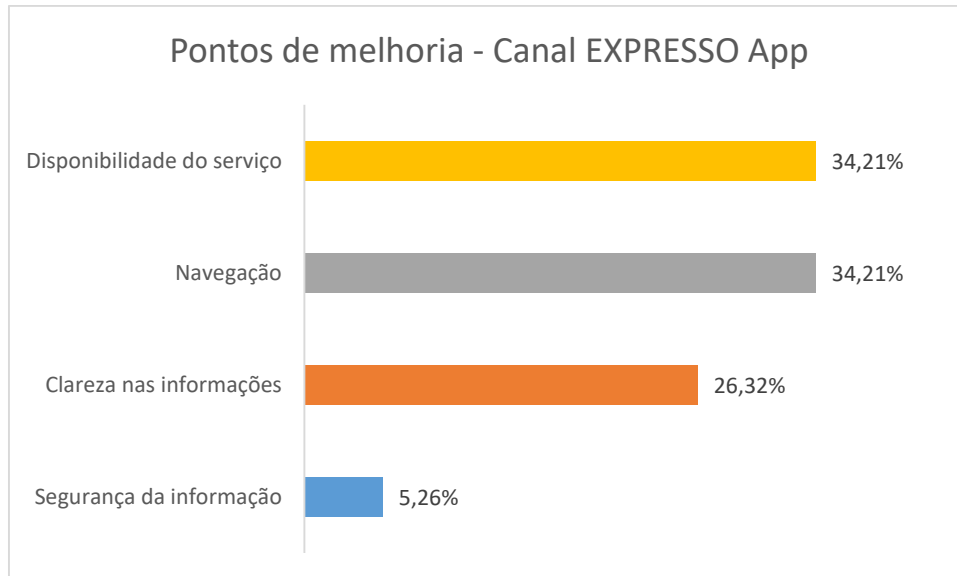


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

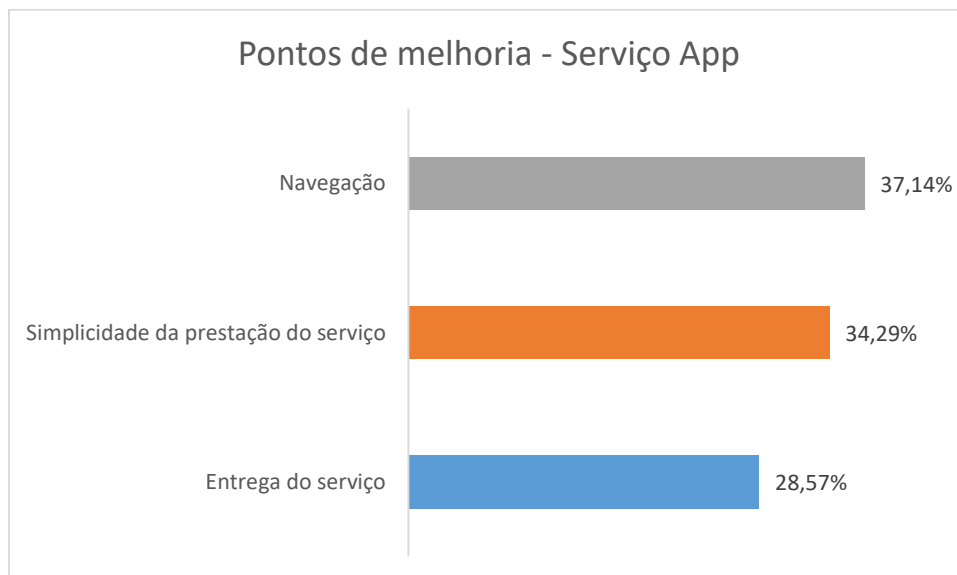
PONTOS DE MELHORIA

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 – 20 Avaliações



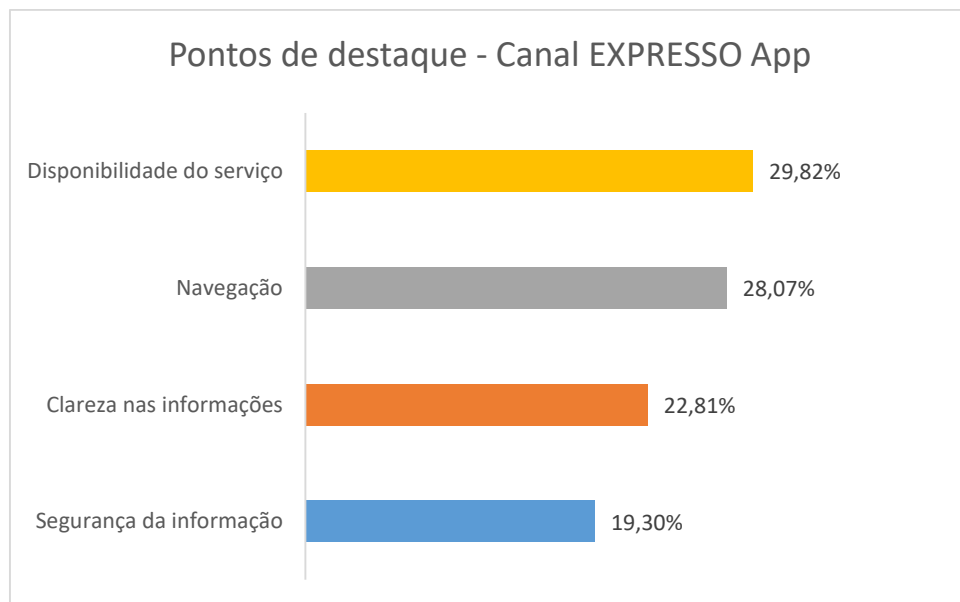
2 – Serviço prestado via App – 20 Avaliações



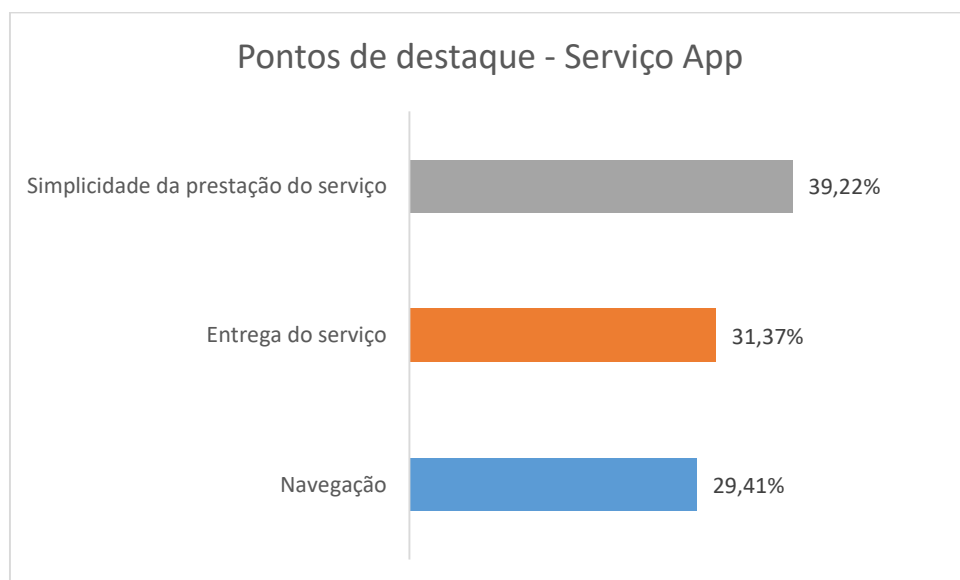
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 26 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 29 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/10/2023 a 31/10/2023**

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

Número de serviços realizados: **97**

Número de avaliações recebidas: **69**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **71,13%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	31
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	22
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	10
4	Emitir boletos do Ipasgo	5
5	Obter Licença de Pesca	1
Total Geral		69

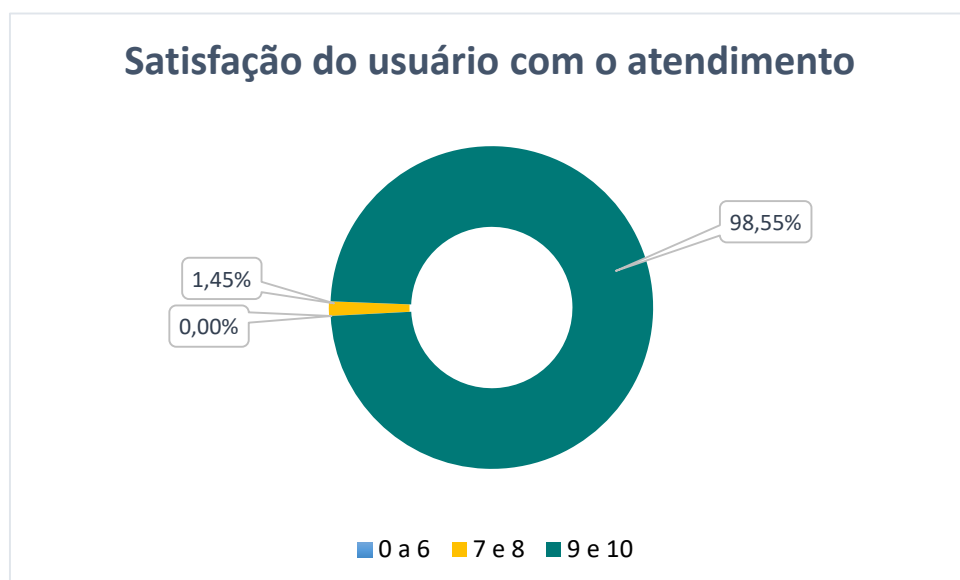
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).