



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

SETEMBRO/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	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Pontos de melhoria	14
Pontos de destaque	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	15
Serviços avaliados – EXPRESSO Web logado	15
Serviços mais acessados – EXPRESSO Web logado	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
Serviços mais acessados – EXPRESSO Totem	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	21
Pontos de melhoria	22
Pontos de destaque	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	24
Serviços avaliados – EXPRESSO App	24
Serviços mais acessados – EXPRESSO App	25
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	25
Pontos de melhoria	26
Pontos de destaque	27
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	28
Serviços avaliados – EXPRESSO Correios	28
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios	28

APRESENTAÇÃO

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

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

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

Canais presenciais:

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

Canal Digital:

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

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

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

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

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

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

O resultado das avaliações são tabulados e tratados pelas áreas responsáveis e encaminhada aos órgãos/entidades responsáveis para análise e possíveis melhorias.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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	Buriti Alegre	1.598	245	15,33%	100,00	100,00
2	Campos Belos	4.432	39	0,88%	100,00	100,00
3	Cidade de Goiás	5.201	133	2,56%	100,00	99,25
4	Ipameri	3.361	181	5,39%	100,00	100,00
5	Itapuranga - Júnior Bento	9.985	90	0,90%	100,00	100,00
6	Itauçu	3.568	556	15,58%	100,00	99,82
7	Padre Bernardo	2.221	131	5,90%	100,00	100,00
8	Pirenópolis	4.677	5	0,11%	100,00	100,00
9	Rubiataba	6.366	977	15,35%	100,00	99,90
10	Santa Helena de Goiás	2.466	6	0,24%	100,00	100,00
11	São Luís de Montes Belos**	2.559	61	2,38%	100,00	100,00
12	Minaçu	6.538	191	2,92%	99,48	98,69
13	Itaberaí	4.634	177	3,82%	99,44	99,44
14	Águas Lindas de Goiás	11.928	315	2,64%	99,37	99,21
15	Inhumas	5.698	550	9,65%	99,27	96,73
16	Crixás	3.444	324	9,41%	99,07	98,92
17	Hidrolândia	4.436	194	4,37%	98,97	98,97
18	Quirinópolis	5.579	269	4,82%	98,88	98,33
19	Jaraguá	11.399	88	0,77%	98,86	98,30
20	Piracanjuba	4.346	161	3,70%	98,76	98,45
21	Pires do Rio	3.696	312	8,44%	98,72	93,59
22	Iporá	6.896	931	13,50%	98,71	98,28
23	Goiatuba	4.024	588	14,61%	98,64	98,81
24	Jussara	6.041	67	1,11%	98,51	97,01
25	Nerópolis	4.860	121	2,49%	98,35	97,11
26	Alexânia	2.583	164	6,35%	98,17	96,65
27	Morrinhos	7.302	42	0,58%	97,62	95,24
28	São Miguel do Araguaia	2.375	83	3,49%	97,59	93,37
29	Itapaci	2.912	81	2,78%	97,53	95,06
30	Bom Jesus de Goiás	3.472	36	1,04%	97,22	83,33
31	Mozarlândia	2.410	102	4,23%	97,06	96,57
32	Novo Gama	6.150	64	1,04%	96,88	96,09
33	Cristalina	5.401	944	17,48%	96,82	96,50
34	Catalão	7.283	264	3,62%	96,59	95,64
35	Planaltina	5.120	202	3,95%	96,53	93,32
36	Ceres	7.324	436	5,95%	96,10	96,10
37	Paraúna	2.422	124	5,12%	95,97	93,95
38	Goianira	6.235	296	4,75%	95,61	96,45

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	Posse	5.536	242	4,37%	95,45	95,04
40	Anápolis Sul	12.879	135	1,05%	94,81	94,81
41	Porangatu	7.923	76	0,96%	94,74	93,42
42	Bela Vista de Goiás	4.634	75	1,62%	94,67	94,67
43	Santo Antônio do Descoberto	4.683	106	2,26%	94,34	94,34
44	Alvorada do Norte	2.127	35	1,65%	94,29	91,43
45	Anicuns	4.062	48	1,18%	93,75	94,79
46	Portal Shopping	6.842	430	6,28%	91,63	89,77
47	Goianésia	8.330	46	0,55%	91,30	85,87
48	Passeio das Aguas	15.984	262	1,64%	90,84	87,21
49	Palmeiras de Goiás	7.507	21	0,28%	90,48	90,48
50	Mineiros	5.677	226	3,98%	89,82	90,04
51	Rio Verde	24.515	176	0,72%	89,20	85,23
52	Shopping Bougainville	12.158	401	3,30%	88,03	85,41
53	Jardim Ingá	4.914	92	1,87%	86,96	88,04
54	Formosa	9.053	165	1,82%	86,06	82,42
55	Shopping Cerrado	11.345	128	1,13%	85,94	83,98
56	Anápolis	20.765	353	1,70%	85,55	82,29
57	Trindade - Maysa	7.006	469	6,69%	85,29	86,57
58	Itumbiara	14.255	69	0,48%	79,71	74,64
59	Praça Cívica (Central do Servidor)	13.794	133	0,96%	79,70	76,69
60	Trindade	10.292	130	1,26%	78,46	79,23
61	Lozandes	9.433	119	1,26%	78,15	73,11
62	Praça da Bíblia	16.083	126	0,78%	77,78	76,98
63	Mangalô	12.879	200	1,55%	77,50	75,75
64	Campinas	17.551	551	3,14%	76,77	74,14
65	Aparecida Shopping	11.415	82	0,72%	74,39	70,73
66	Shopping Cidade Jardim	16.893	454	2,69%	70,48	66,19
67	Caldas Novas	5.465	19	0,35%	68,42	71,05
68	Senador Canedo	15.798	95	0,60%	68,42	56,32
69	Luziânia	9.310	76	0,82%	65,79	63,82
70	Valparaíso de Goiás	7.577	81	1,07%	65,43	62,96
71	Buena Vista	6.079	80	1,32%	65,00	57,50
72	Araguaia Shopping	12.469	82	0,66%	63,41	55,49
73	Garavelo	17.615	202	1,15%	62,38	50,74
74	Jataí	8.490	224	2,64%	56,70	57,81
75	Admar Otto(Buriti Shopping)	22.001	217	0,99%	54,38	50,46
76	Rialma	-	-	-	-	-
Total Geral		594.281	15.976	2,69%	91,37	89,91

* Unidades em reforma

** Unidades em reforma até 24/09/2023

	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*: **15.976**

Número de avaliações sobre os serviços: **4.182**

Referência: **01 a 30/09/2023**

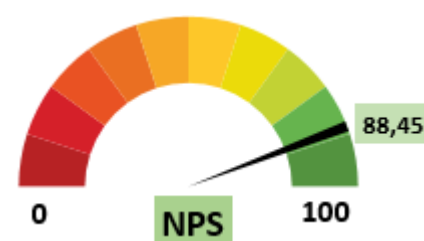
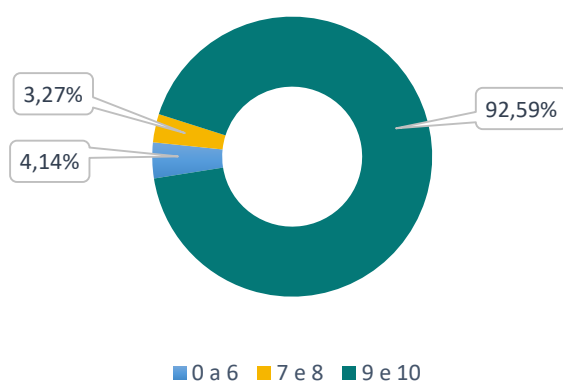
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

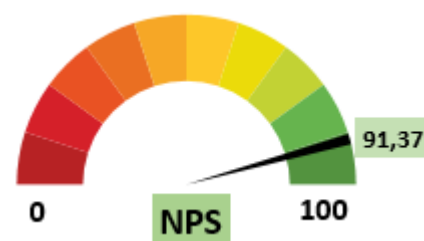
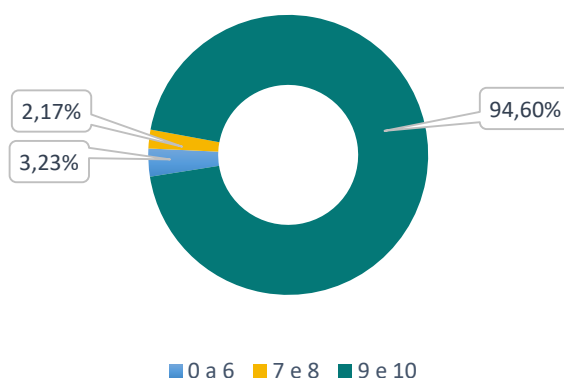
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



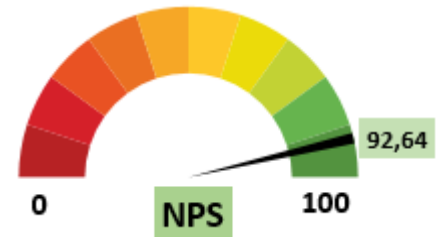
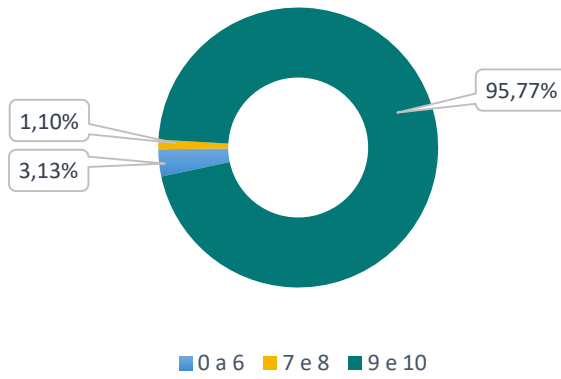
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



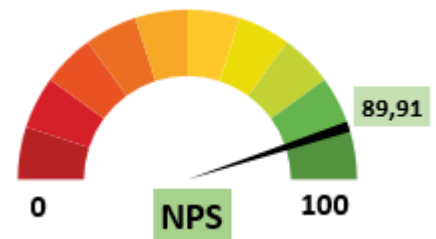
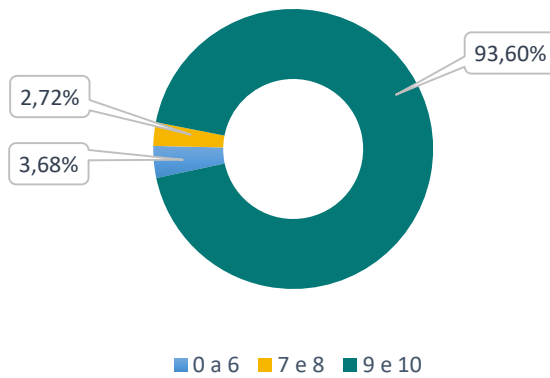
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

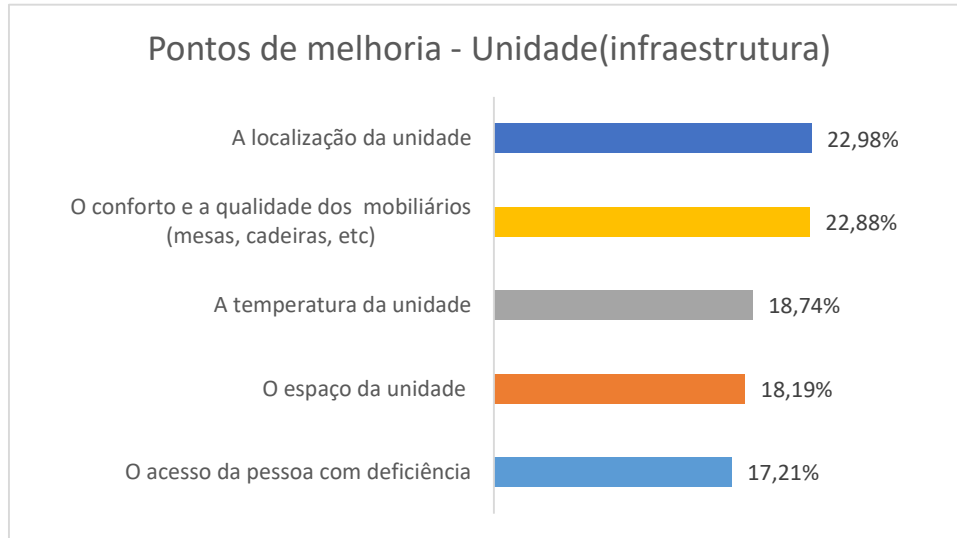


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

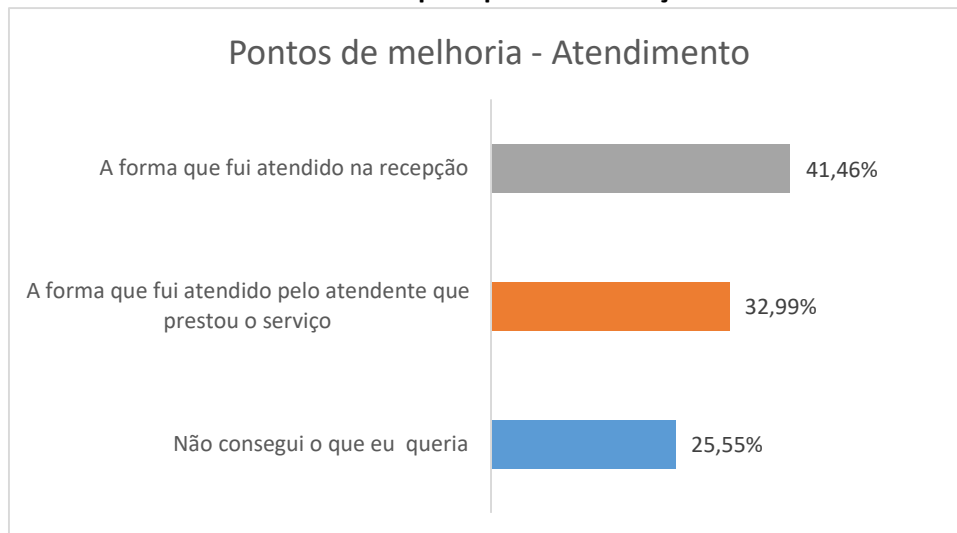
PONTOS DE MELHORIA

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

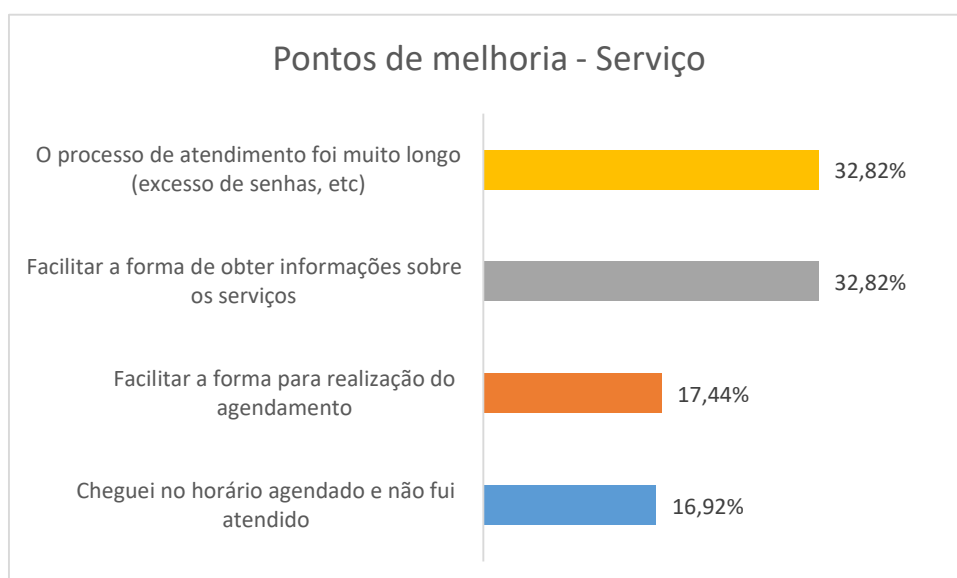
1 – Unidade Vapt Vupt - 661 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt - 516 Avaliações



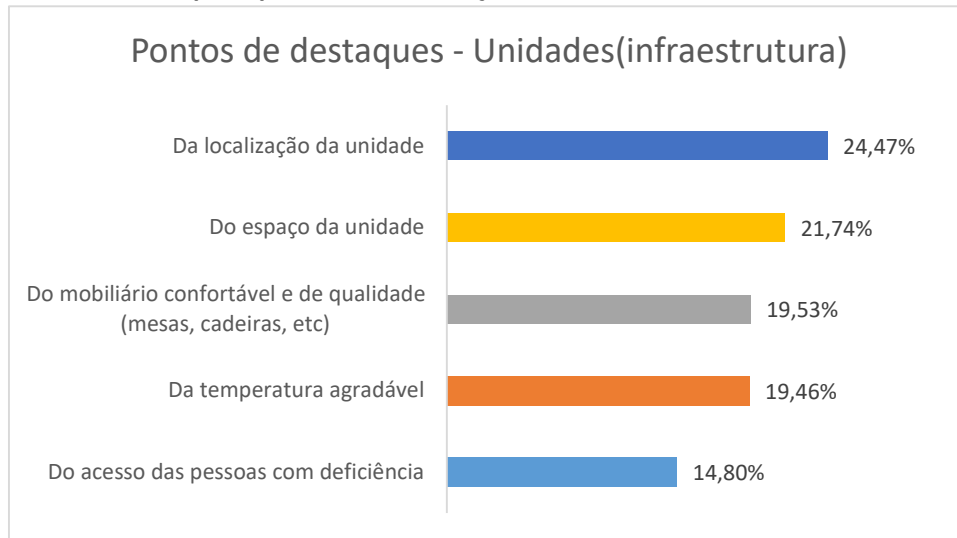
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt - 131 Avaliações



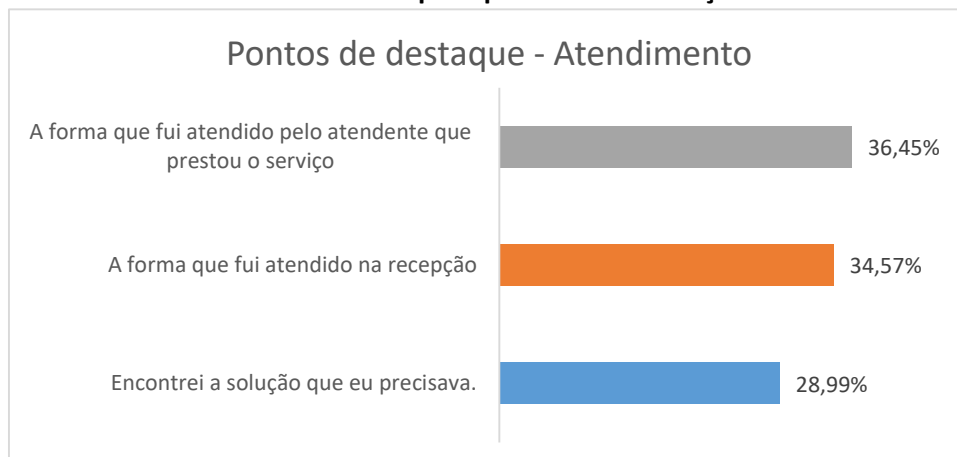
PONTOS DE DESTAQUE

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

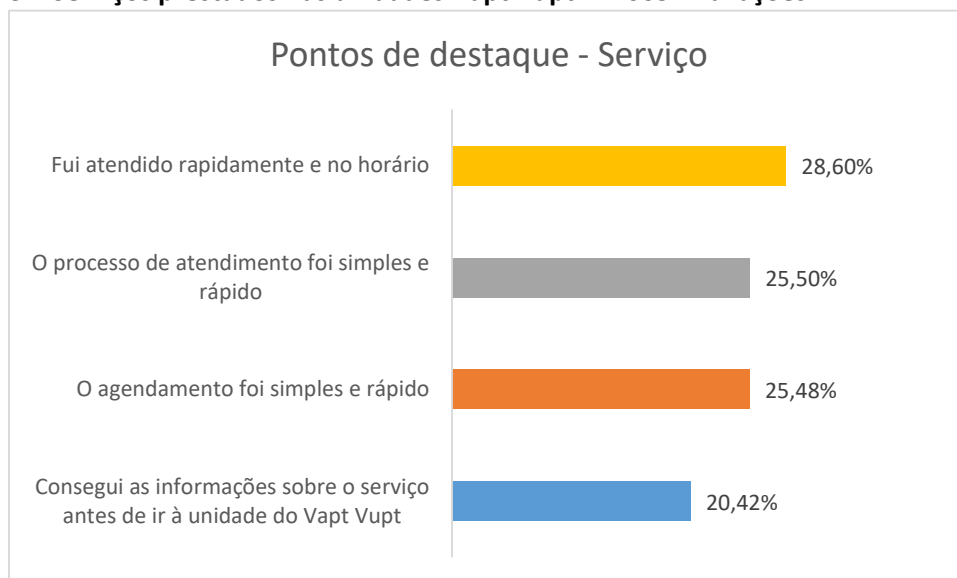
1 – Unidade Vapt Vupt – 14.792 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 15.114 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 4.005 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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	6	7	116,67%	100,00	92,86
2	Cachoeira Alta	29	13	44,83%	100,00	100,00
3	Divinópolis	3	2	66,67%	100,00	100,00
4	Goianápolis	1	1	100,00%	100,00	100,00
5	Montividiu	72	1	1,39%	100,00	100,00
6	Mundo Novo	10	9	90,00%	100,00	100,00
7	Niquelândia	228	13	5,70%	100,00	100,00
8	Nova América	48	5	10,42%	100,00	100,00
9	Palminópolis	24	5	20,83%	100,00	100,00
10	São Patrício	3	2	66,67%	100,00	100,00
11	Rio Quente	142	33	23,24%	87,88	92,42
12	Cristianópolis	42	16	38,10%	81,25	81,25
13	Carmo do Rio Verde	2	0	0,00%	0,00	0,00
14	Indiara	73	0	0,00%	0,00	0,00
15	Monte Alegre de Goiás	7	0	0,00%	0,00	0,00
16	Santa Isabel	37	0	0,00%	0,00	0,00
17	Santa Rita do Araguaia	7	0	0,00%	0,00	0,00
18	Silvânia	1	0	0,00%	0,00	0,00
19	Abadiânia	-	-	-	-	-
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
22	Joviânia*	-	-	-	-	-
23	Nova Crixás	-	-	-	-	-
24	Porteirão	-	-	-	-	-
25	São Domingos*	-	-	-	-	-
26	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
27	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
28	Varjão	-	-	-	-	-
29	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		735	107	14,56%	93,46	94,39

* 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*: **107**

Número de avaliações sobre os serviços: **18**

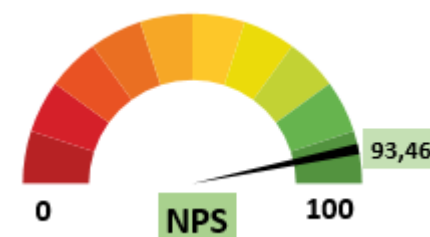
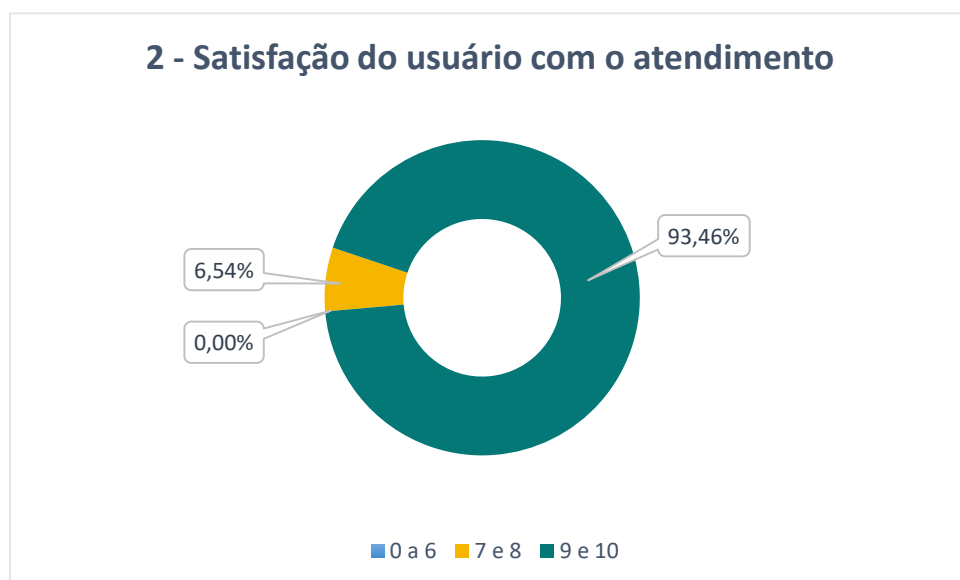
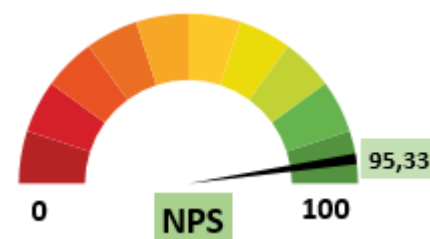
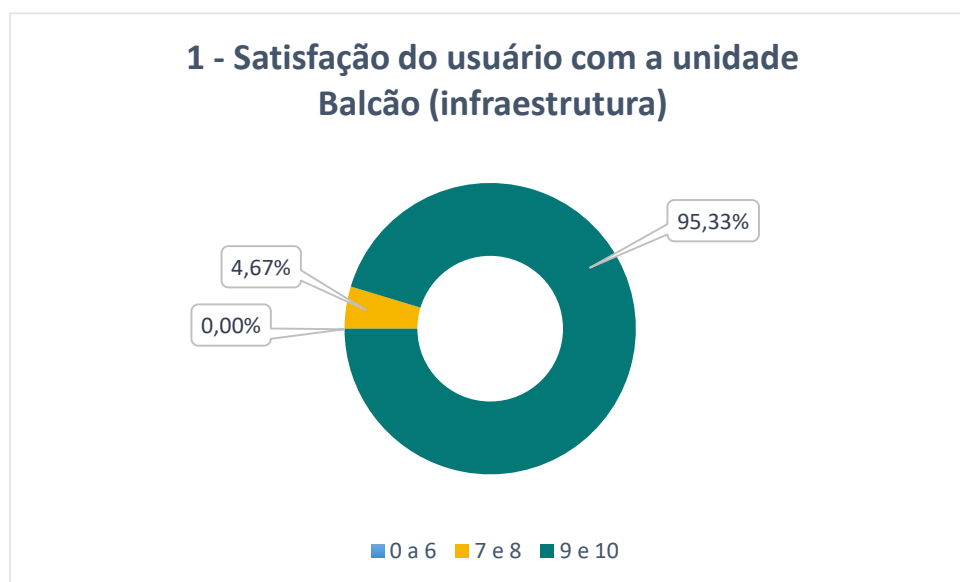
Referência: **01 a 30/09/2023**

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

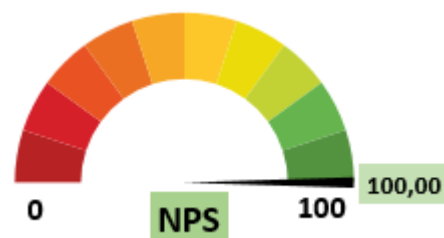
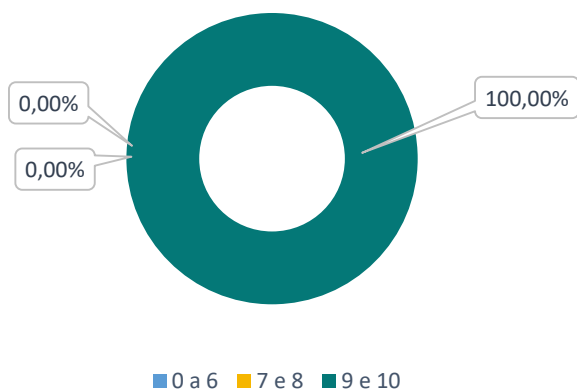


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

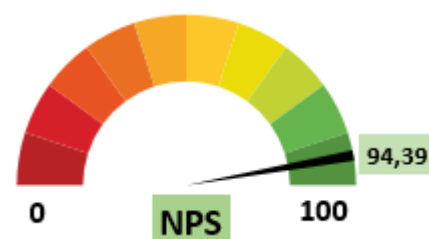
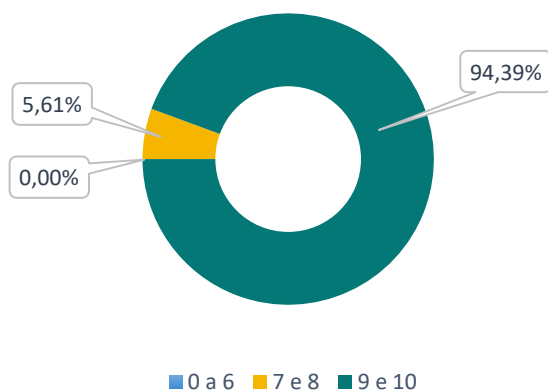
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

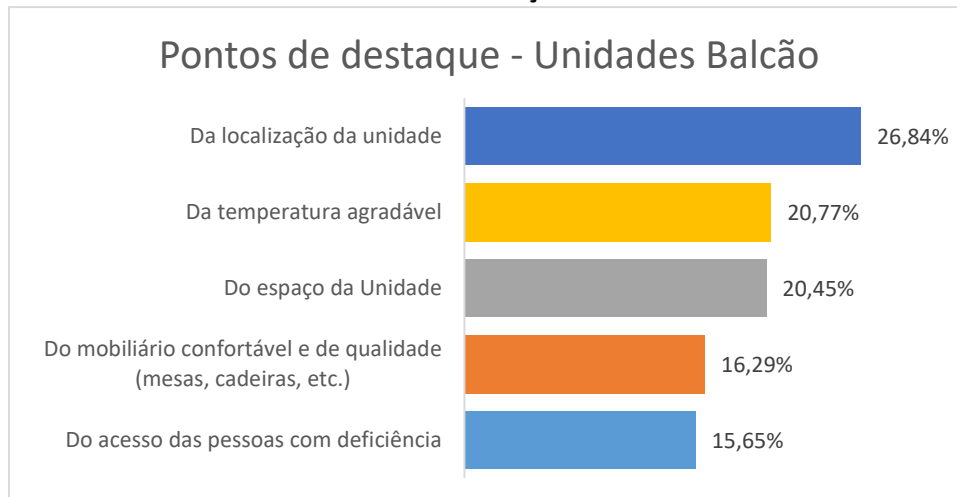
PONTOS DE MELHORIA

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

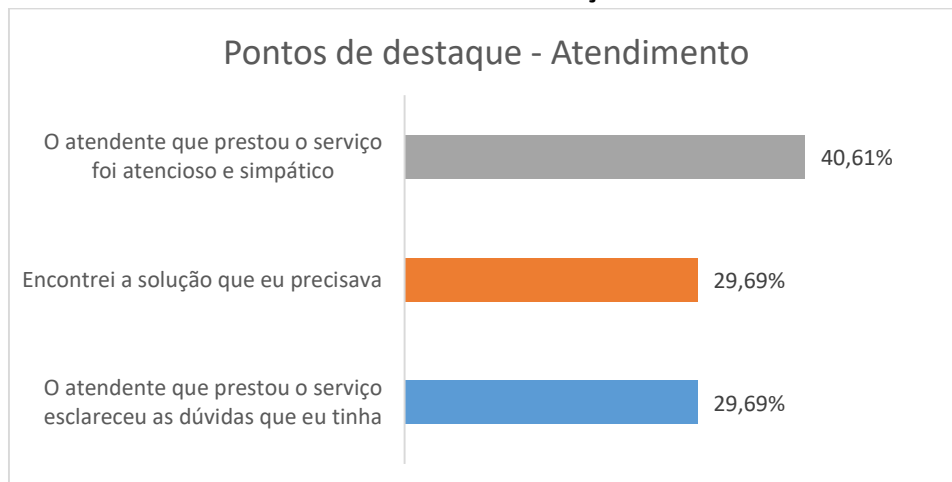
PONTOS DE DESTAQUE

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

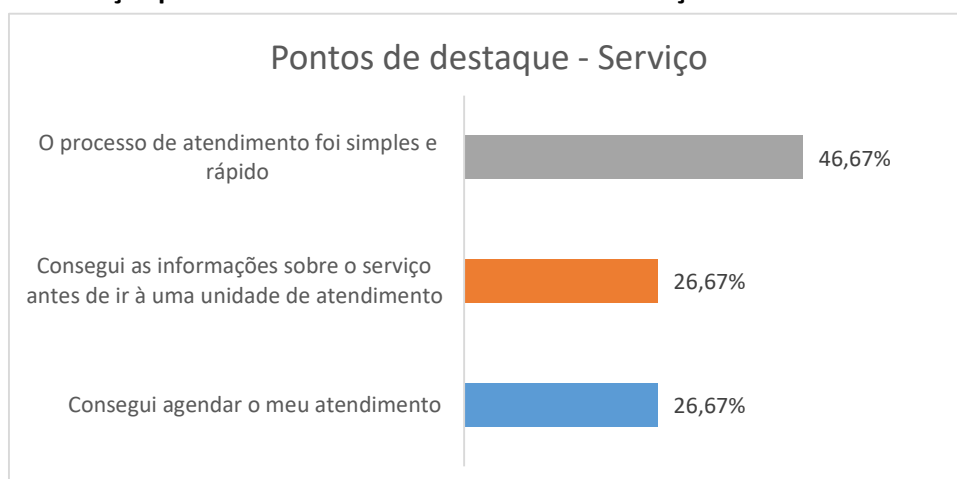
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 102 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 100 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 18 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **190**

Número de acesso ao Portal Web: **1.829.239**

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

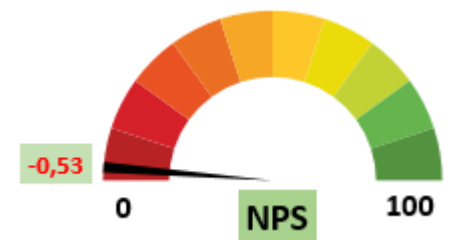
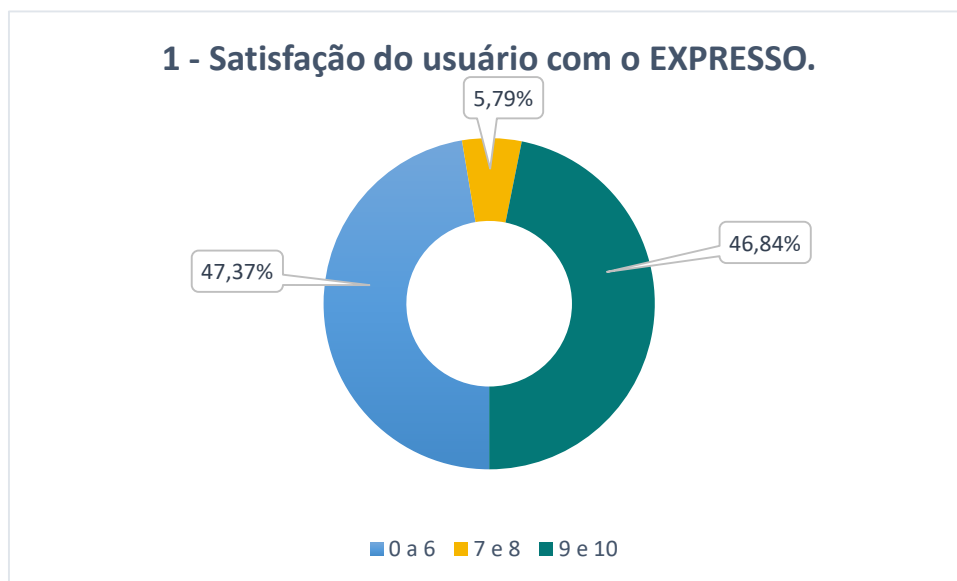
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

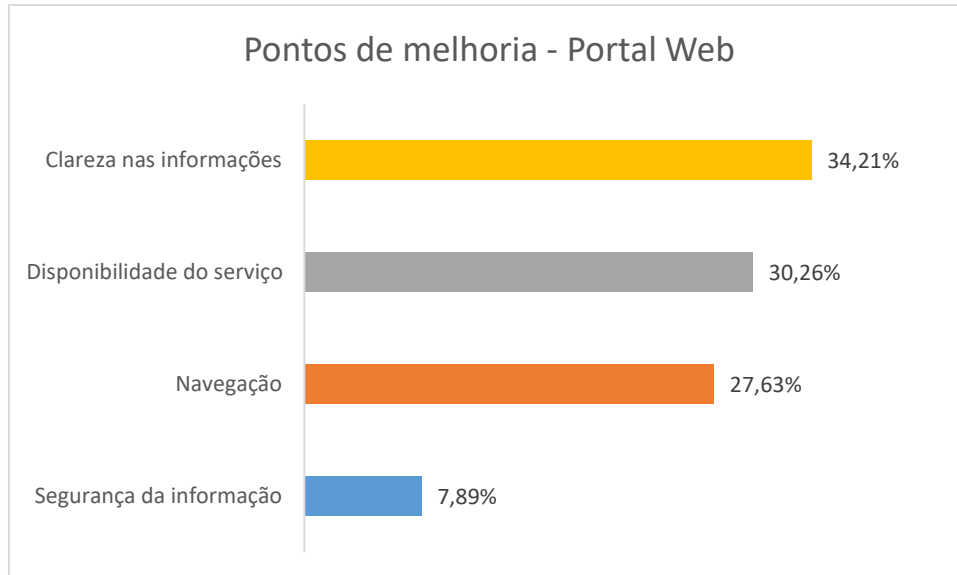


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

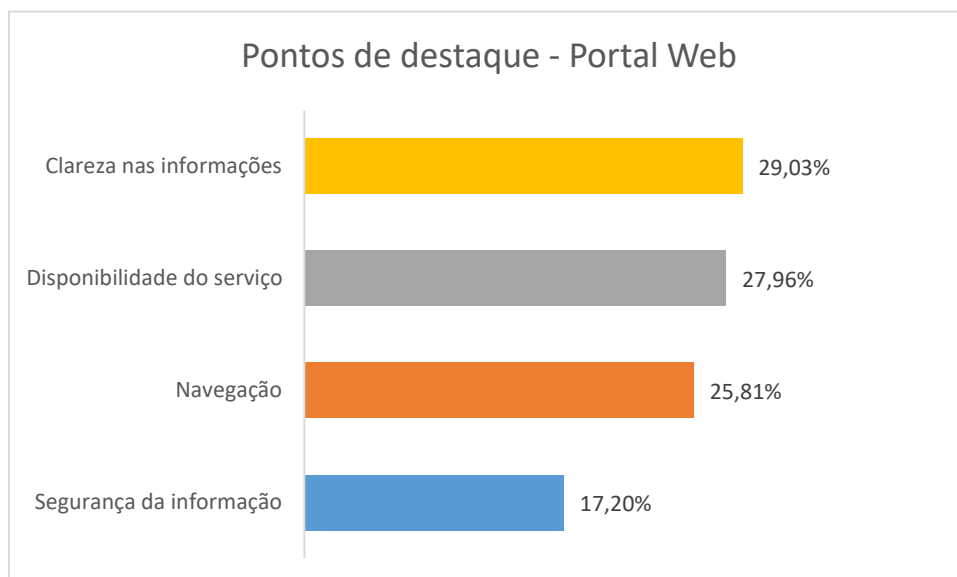
Pontos de melhoria - Portal Web – 90 Avaliações



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 – 89 Avaliações



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

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **2.744**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.462.399**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,19%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo	1392
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	594
3	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	235
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	114
5	Consultar CNH	84
6	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	74
7	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	55
8	Consultar Processo (Protocolo)	31
9	Consultar RENACH	26
10	Obter Licença de Pesca	25
11	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	23
12	Validar Antecedente Criminal	15
13	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	13
14	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	07
15	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	06
16	Receber Honorários Dativos	05
17	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	05
18	Fazer curso de reciclagem	04
19	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	04
20	Obter Validação da Licença de Pesca	04
21	Solicitar Declaração de Matrícula	04
22	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	03
23	Consultar veículos apreendidos e recuperados	03
24	Delegacia Virtual	03
25	Realizar manifestação de ouvidoria	03
26	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	02
27	Emitir boletos do Ipagso	02
28	Consultar Débitos Tributários por CPF	01
29	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	01
30	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
31	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	01
32	Consultar Programa Mães de Goiás	01
33	Obter Certidão de Embargos	01
34	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	01
35	Solicitar inspeção de Funcionamento	01
TOTAL		2.744

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado

Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo	770.199
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	249.367
3	Delegacia Virtual	85.278
TOTAL		1.104.484

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

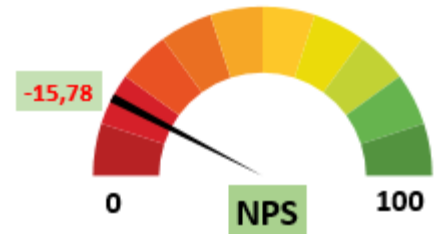
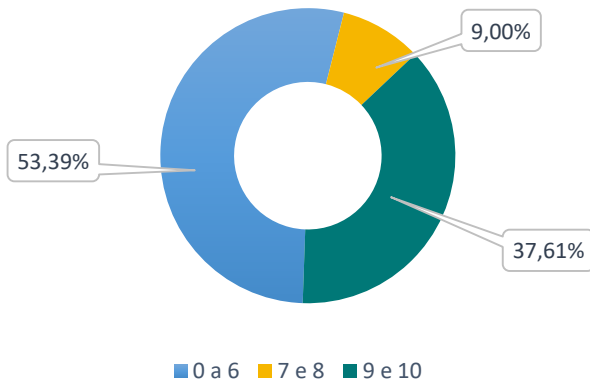
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

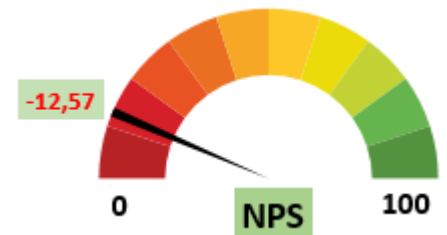
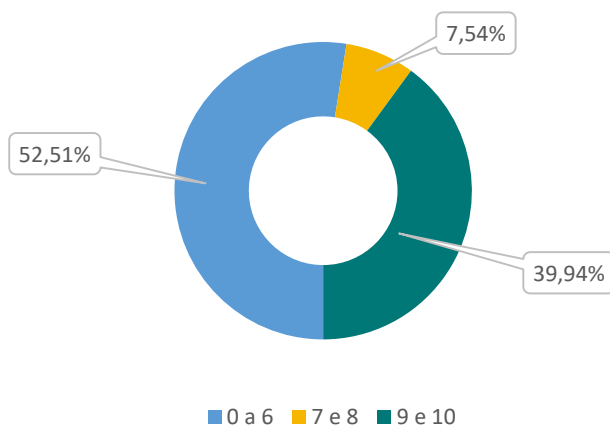
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

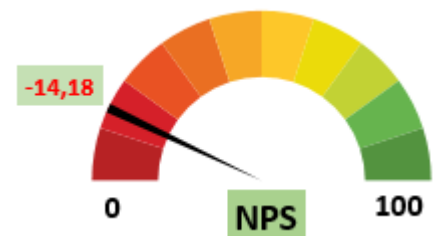
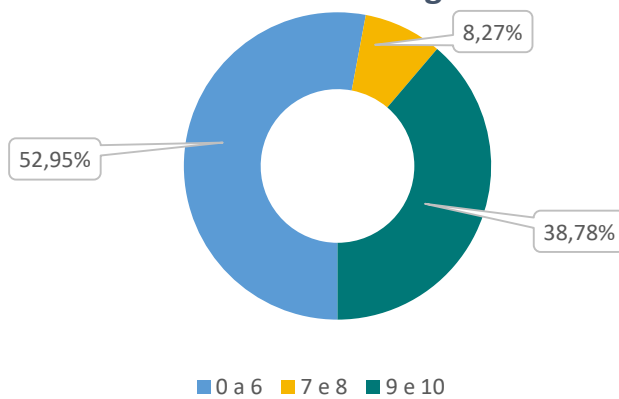
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

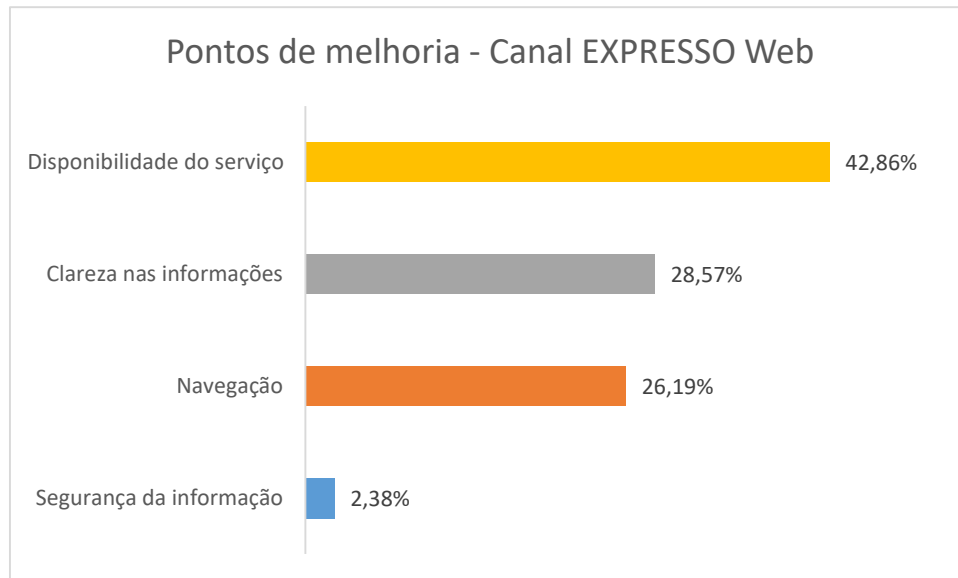


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

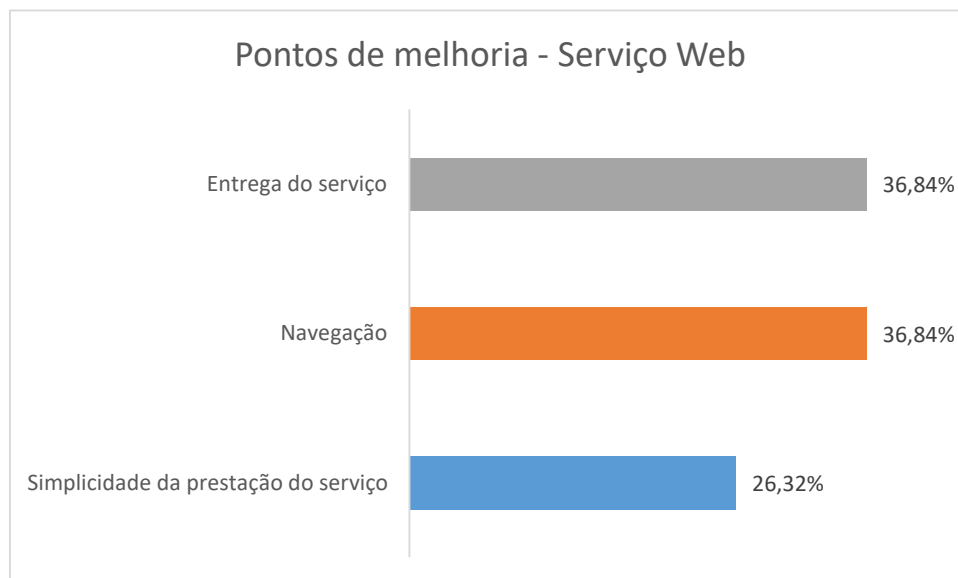
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.465 Avaliações



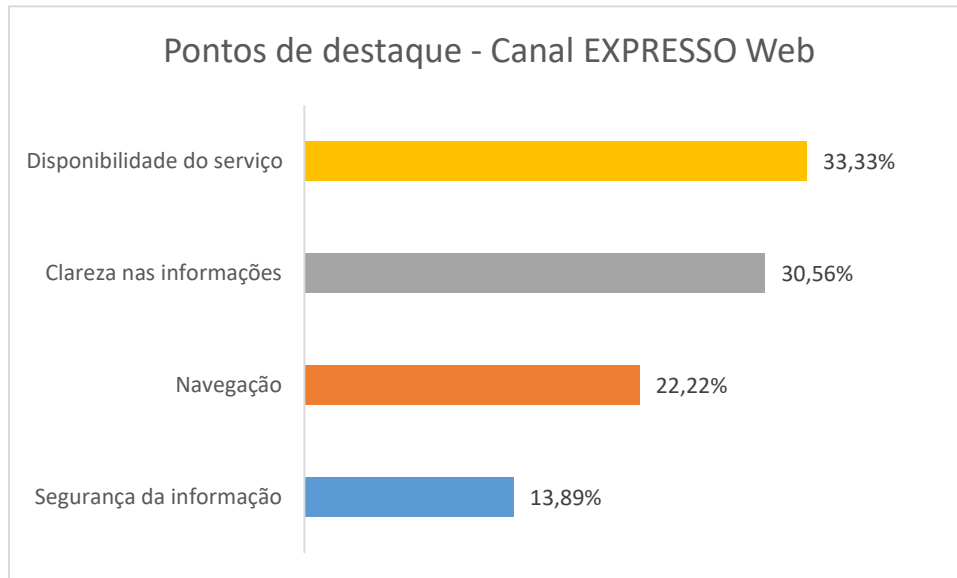
2 – Serviço prestado Web – 1.441 Avaliações



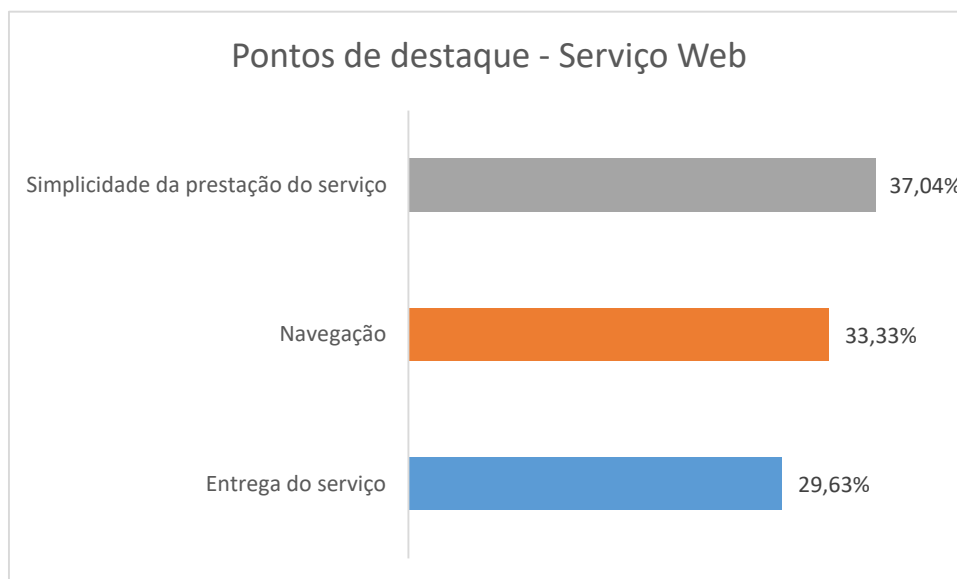
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.032 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.096 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **432**

Número de serviços realizados nos totens: **69.368**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,62%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	430
2	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	01
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
TOTAL		432

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	68.977
2	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	85
3	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	81
4	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	70
TOTAL		69.213

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

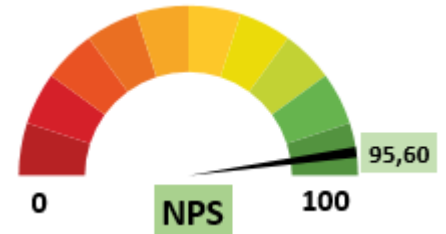
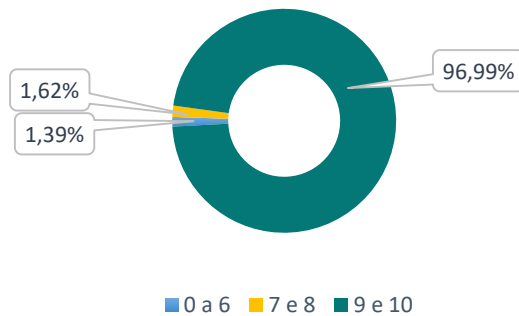
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

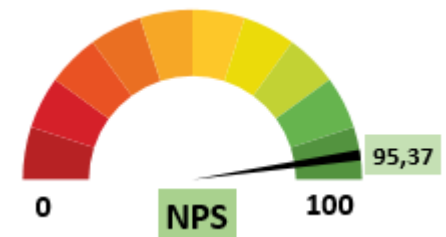
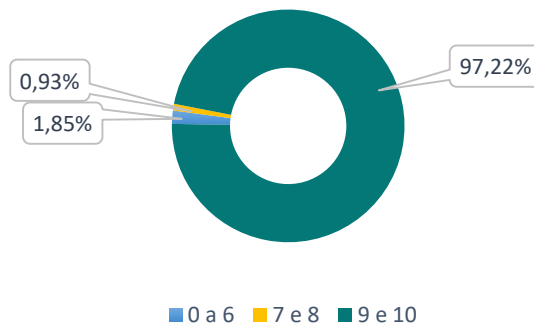
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

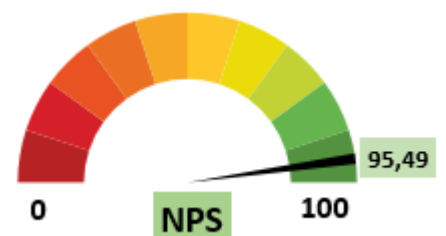
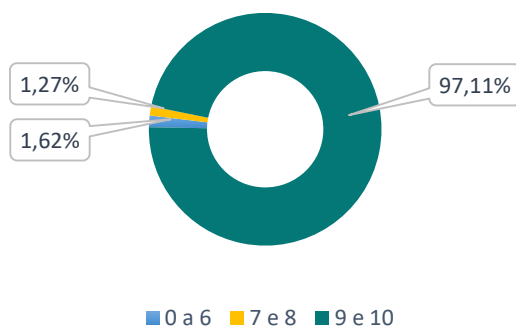
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

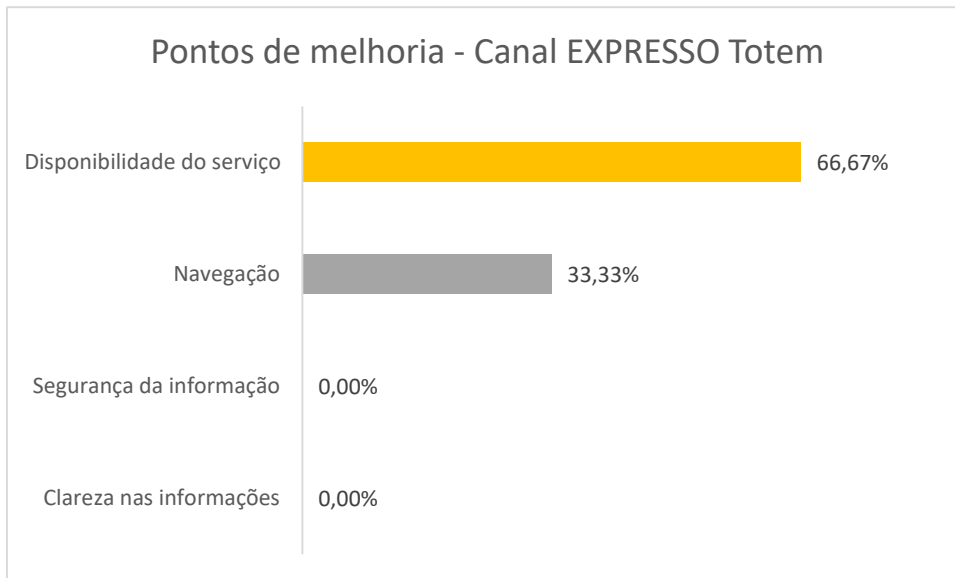


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

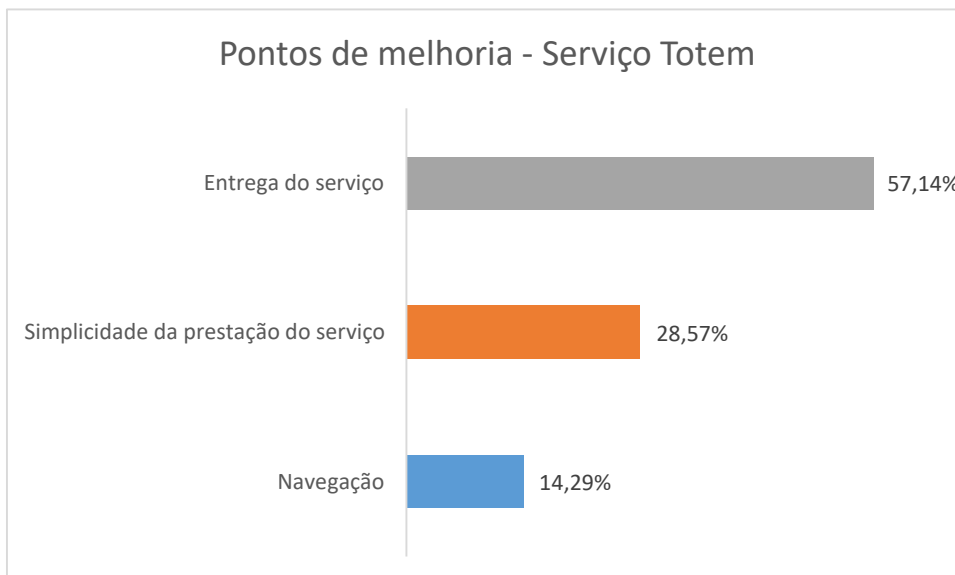
PONTOS DE MELHORIA

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



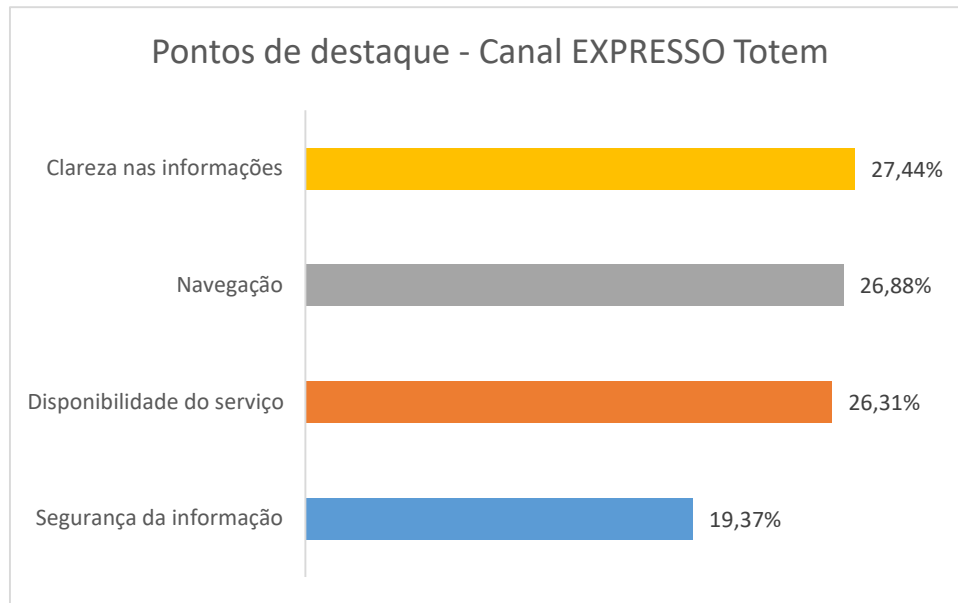
2 – Serviço prestado nos Totens – 08 Avaliações



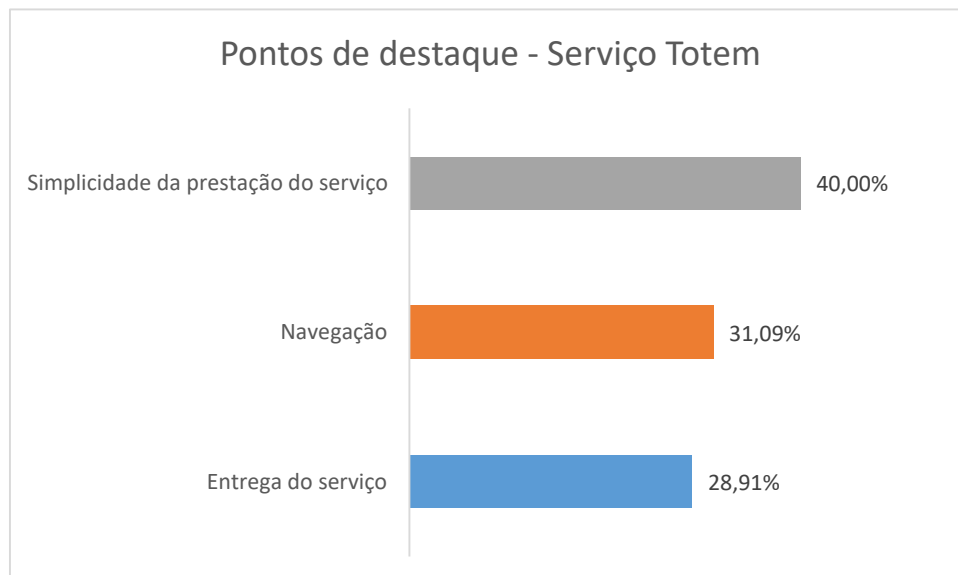
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 419 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 420 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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

Número de serviços realizados: **4.581**

Número de avaliações recebidas: **34**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,74%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	08
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	03
3	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	03
4	Consultar Boletim de Pacientes na Rede Estadual	02
5	Consultar Unidades do Vapt Vupt	01
6	Emitir boletos do Ipasgo	01
7	Obter Licença de Pesca	01
8	Serviços sem nome	15
TOTAL		34

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1.308
2	Realizar manifestação de ouvidoria	1.034
3	Consultar Veículo	576
TOTAL		2.918

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

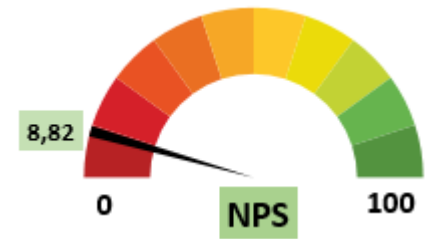
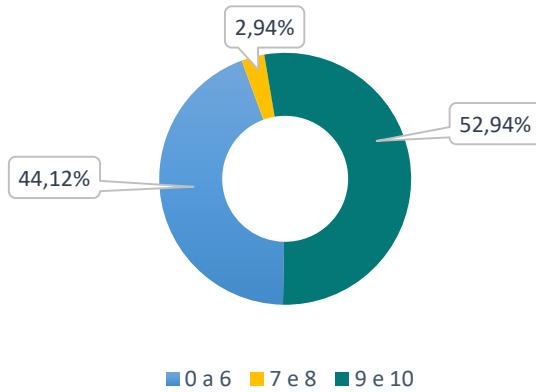
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

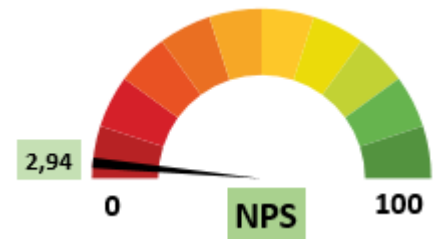
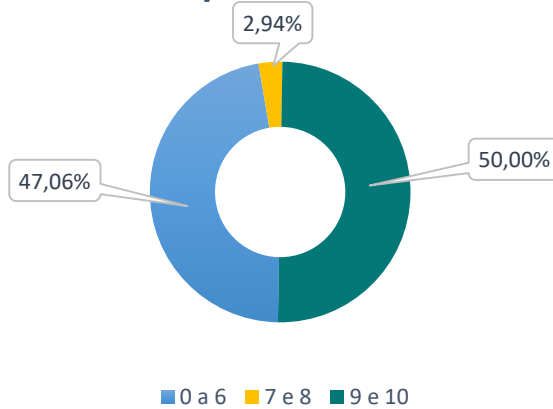
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

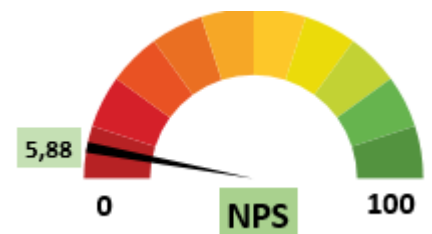
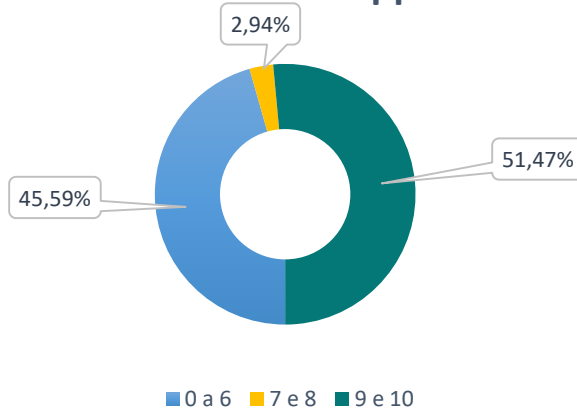
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

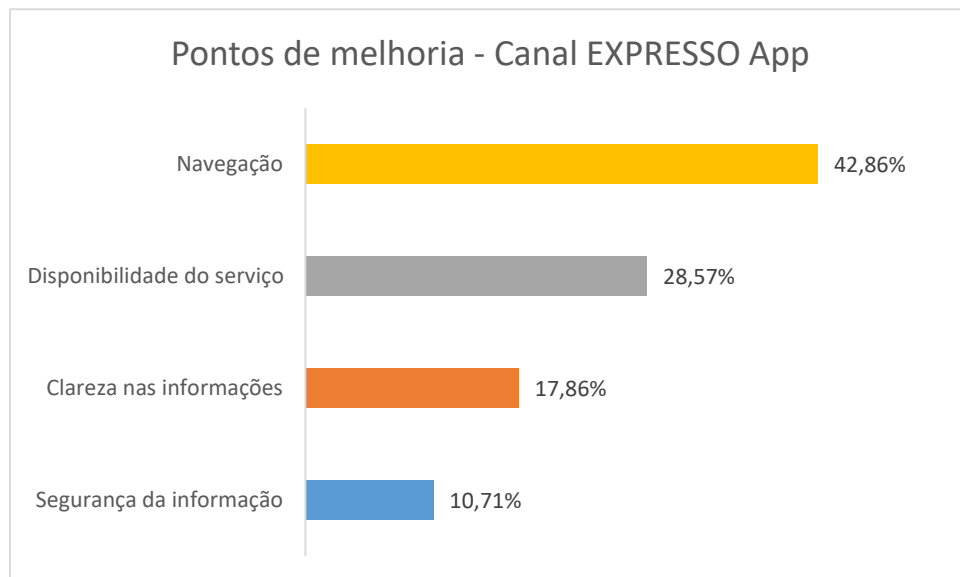


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

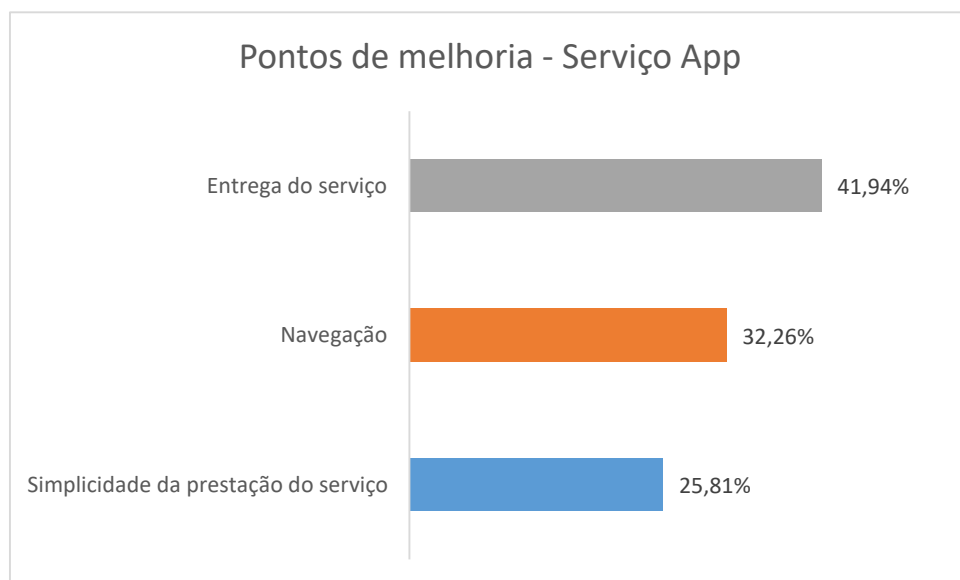
PONTOS DE MELHORIA

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 – 15 Avaliações



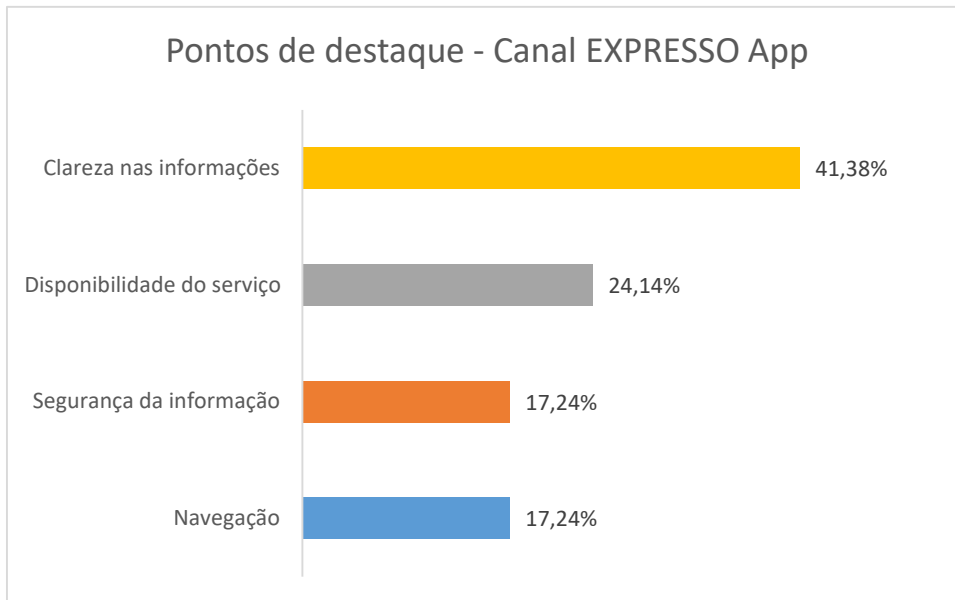
2 – Serviço prestado via App – 16 Avaliações



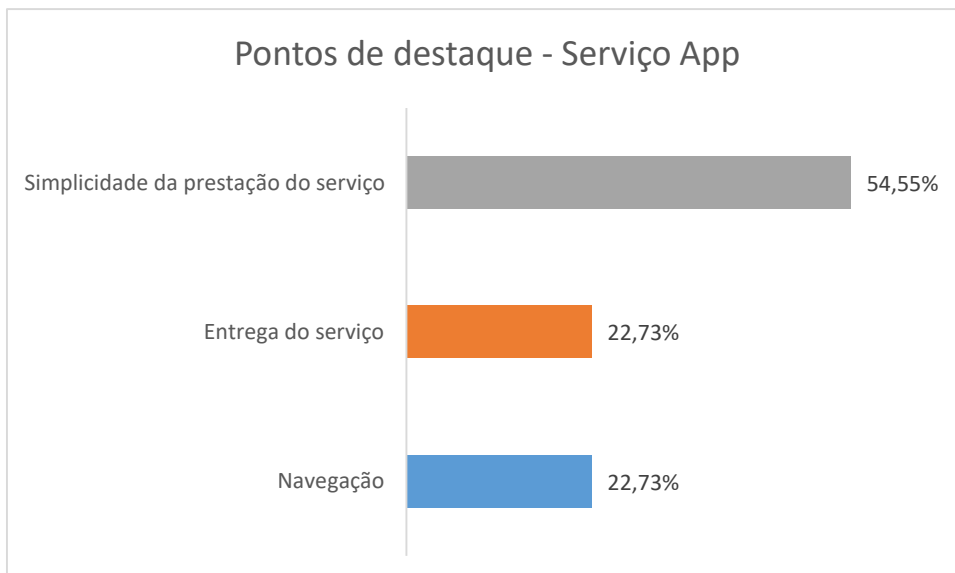
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 18 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 17 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/09/2023 a 30/09/2023**

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

Número de serviços realizados: **49**

Número de avaliações recebidas: **24**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **48,98%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Débitos Tributários por CPF	08
2	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	08
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	07
4	Emitir boletos do Ipasgo	01
TOTAL		24

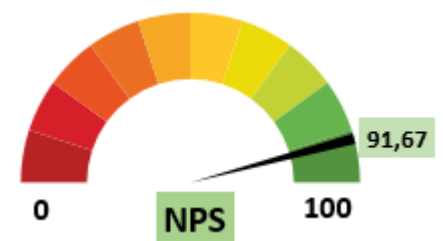
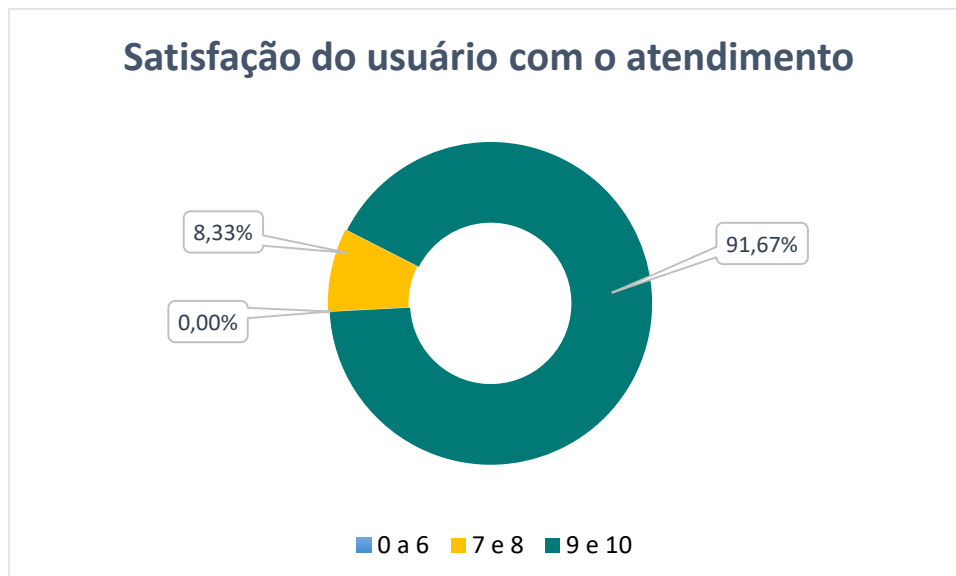
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).