



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

JULHO/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 no Portal EXPRESSO Web	16
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	21
Pontos de melhoria	22
Pontos de destaque	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	24
Serviços avaliados EXPRESSO App	24
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	25
Pontos de melhoria	26
Pontos de destaque	27
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	28
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	28
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios	28

APRESENTAÇÃO

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

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

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

Canais presenciais:

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

Canal Digital:

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

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

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

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

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

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

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

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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	Bela Vista de Goiás	3.126	230	7,36%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	1.557	250	16,06%	100,00	100,00
3	Cidade de Goiás	4.427	402	9,08%	99,75	99,50
4	Itauçu	3.975	797	20,05%	99,75	99,87
5	Quirinópolis	7.477	488	6,53%	99,59	99,39
6	Minaçu	6.186	207	3,35%	99,52	99,03
7	Inhumas	5.461	168	3,08%	99,40	97,62
8	Itapaci	3.026	156	5,16%	99,36	99,36
9	Campos Belos	4.051	462	11,40%	99,35	99,35
10	Ipameri	2.690	611	22,71%	99,35	99,51
11	Hidrolândia	4.482	356	7,94%	99,16	99,44
12	Iporá	6.311	1.536	24,34%	99,15	98,93
13	Cristalina	5.138	674	13,12%	99,11	98,44
14	Bom Jesus de Goiás*	2.346	745	31,76%	98,93	98,39
15	Anicuns	3.622	92	2,54%	98,91	98,91
16	Itaberaí	4.788	588	12,28%	98,81	98,55
17	Jaraguá	11.322	168	1,48%	98,81	98,21
18	Ceres	8.093	312	3,86%	98,72	98,08
19	Águas Lindas de Goiás	13.230	152	1,15%	98,68	97,04
20	Goiatuba	4.409	448	10,16%	98,66	97,43
21	Itapuranga - Júnior Bento	8.395	112	1,33%	98,21	99,11
22	Posse	5.079	202	3,98%	98,02	97,52
23	Alexânia	2.338	170	7,27%	97,65	96,47
24	Rubiataba	6.479	360	5,56%	97,22	97,50
25	São Miguel do Araguaia	2.316	144	6,22%	97,22	96,88
26	Crixás	3.384	142	4,20%	97,18	94,72
27	Jussara	5.083	138	2,71%	97,10	95,65
28	Mozarlândia	2.381	304	12,77%	97,04	96,38
29	Pirenópolis	4.697	108	2,30%	96,30	96,30
30	Paraúna	2.238	123	5,50%	95,93	95,12
31	Pires do Rio	3.679	141	3,83%	95,74	91,13
32	Planaltina	5.543	113	2,04%	95,58	92,92
33	Santo Antônio do Descoberto	4.724	220	4,66%	95,00	92,73
34	Novo Gama	6.248	117	1,87%	94,87	95,73
35	Goianésia	8.178	133	1,63%	94,74	94,36
36	Piracanjuba	3.548	170	4,79%	94,71	94,41
37	Padre Bernardo	2.494	160	6,42%	94,38	95,00
38	Goianira	6.195	135	2,18%	94,07	91,48

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	Formosa	8.997	258	2,87%	93,80	93,60
40	Passeio das Aguas	10.506	370	3,52%	93,24	89,32
41	Praça Cívica(Central do Servidor)	1.355	158	11,66%	93,04	91,77
42	Catalão	6.425	297	4,62%	92,93	90,07
43	Morrinhos	6.608	95	1,44%	92,63	88,42
44	Jardim Ingá	5.121	94	1,84%	92,55	94,68
45	Mineiros	5.245	169	3,22%	92,31	92,60
46	Portal Shopping	9.280	298	3,21%	92,28	91,78
47	Porangatu	8.173	134	1,64%	91,04	91,42
48	Palmeiras de Goiás	7.461	22	0,29%	90,91	93,18
49	Anápolis Sul	11.068	128	1,16%	90,63	88,28
50	Alvorada do Norte	2.186	94	4,30%	89,36	91,49
51	Shopping Bougainville	15.644	259	1,66%	88,80	89,58
52	Caldas Novas	5.976	65	1,09%	87,69	86,15
53	Itumbiara	16.167	105	0,65%	87,62	85,24
54	Nerópolis	4.388	35	0,80%	85,71	87,14
55	Aparecida Shopping	9.863	159	1,61%	83,65	79,87
56	Shopping Cidade Jardim	17.091	707	4,14%	82,18	79,77
57	Valparaíso de Goiás	8.086	134	1,66%	82,09	84,70
58	Mangalô	14.224	387	2,72%	81,91	80,23
59	Shopping Cerrado	8.940	230	2,57%	79,13	79,35
60	Senador Canedo	10.819	192	1,77%	77,08	74,48
61	Lozandes	10.404	241	2,32%	76,76	74,07
62	Luziânia	8.970	112	1,25%	75,89	75,00
63	Trindade - Maysa	7.383	399	5,40%	75,44	78,57
64	Rio Verde	25.084	219	0,87%	74,89	70,78
65	Araguaia Shopping	12.201	155	1,27%	70,32	70,00
66	Trindade	10.117	98	0,97%	69,39	67,35
67	Praça da Bíblia	11.284	119	1,05%	65,55	59,24
68	Anápolis	19.785	528	2,67%	61,74	65,72
69	Buena Vista	10.980	125	1,14%	61,60	57,20
70	Jataí	8.326	231	2,77%	61,04	55,84
71	Campinas	19.336	318	1,64%	60,06	57,86
72	Garavelo	16.556	147	0,89%	59,86	56,80
73	Admar Otto(Buriti Shopping)	22.248	300	1,35%	54,67	49,17
74	Santa Helena de Goiás	3.818	22	0,58%	54,55	54,55
75	Rialma*	-	-	-	-	-
76	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
Total Geral		568.831	19.238	3,38%	90,88	90,08

* Unidades em reforma

** Unidades em reforma a partir de 21/07/2023

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **19.238**

Número de avaliações sobre os serviços: **4.838**

Referência: **01 a 31/07/2023**

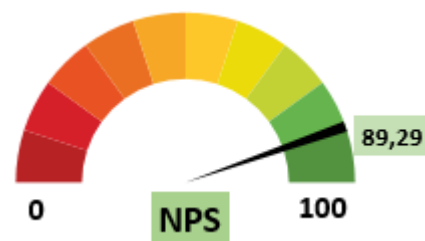
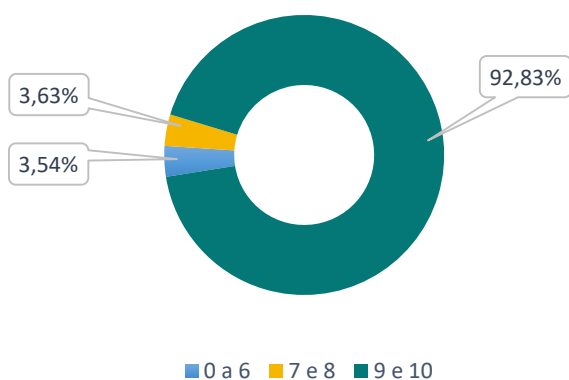
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

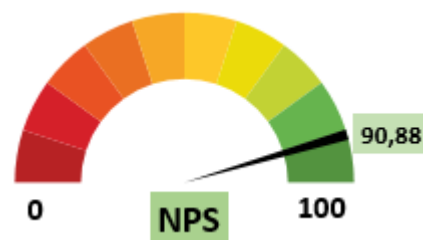
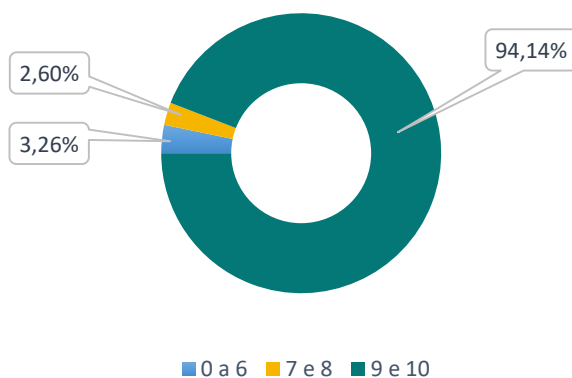
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



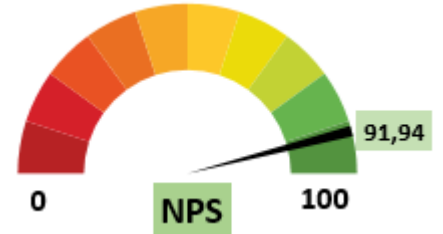
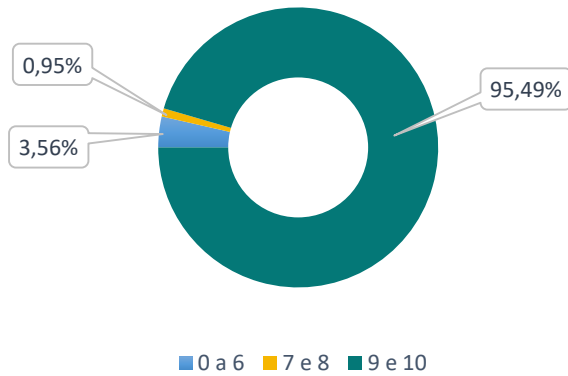
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



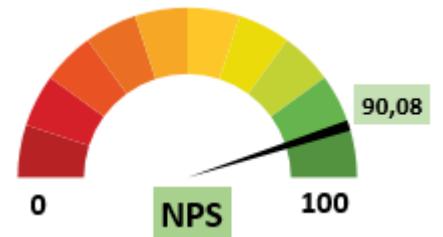
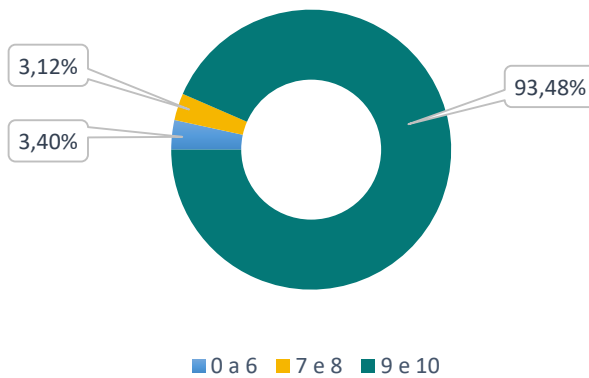
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

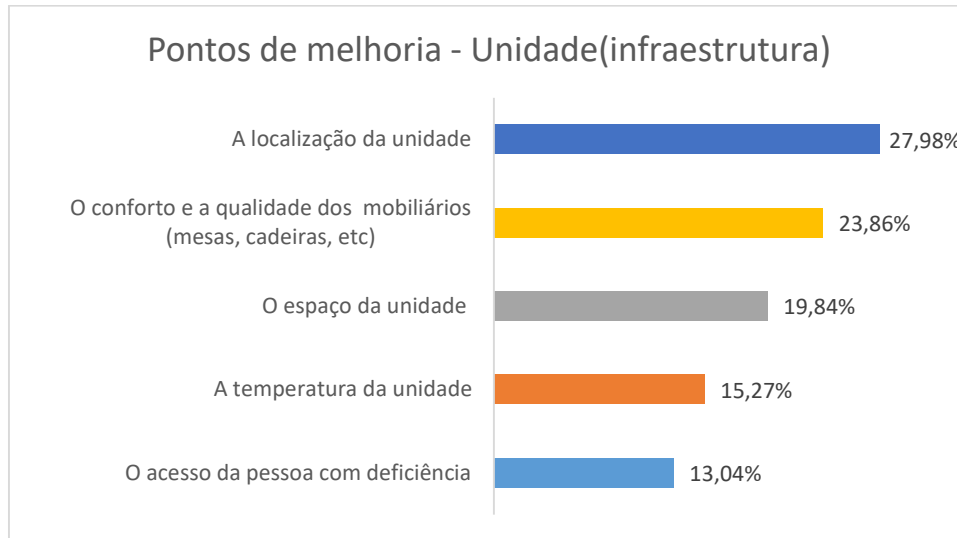


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

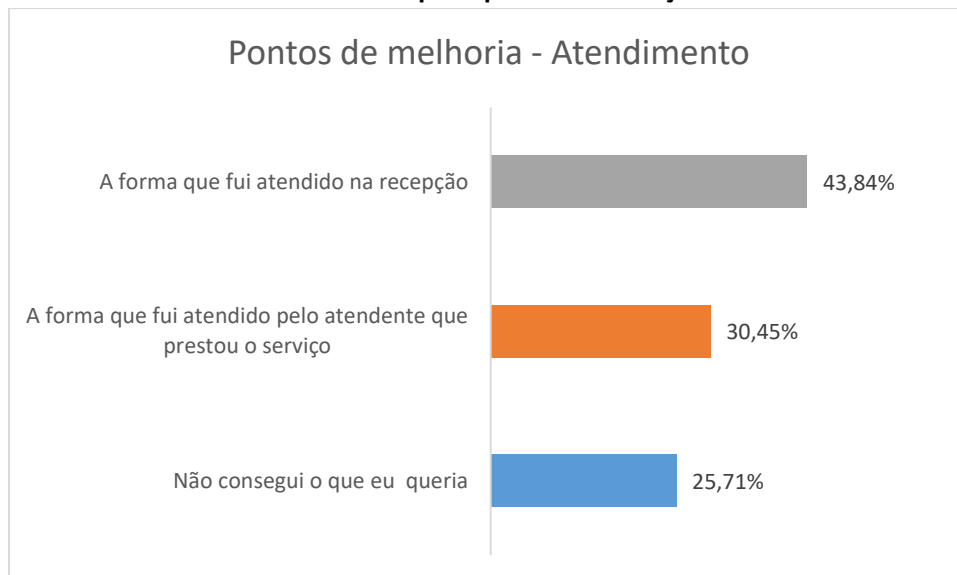
PONTOS DE MELHORIA

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

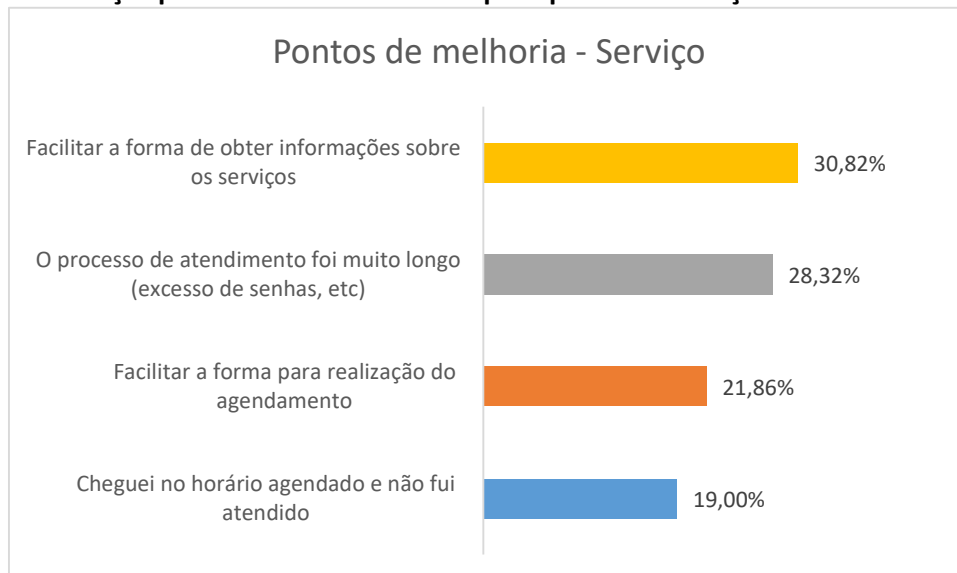
1 – Unidade Vapt Vupt – 681 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 627 Avaliações



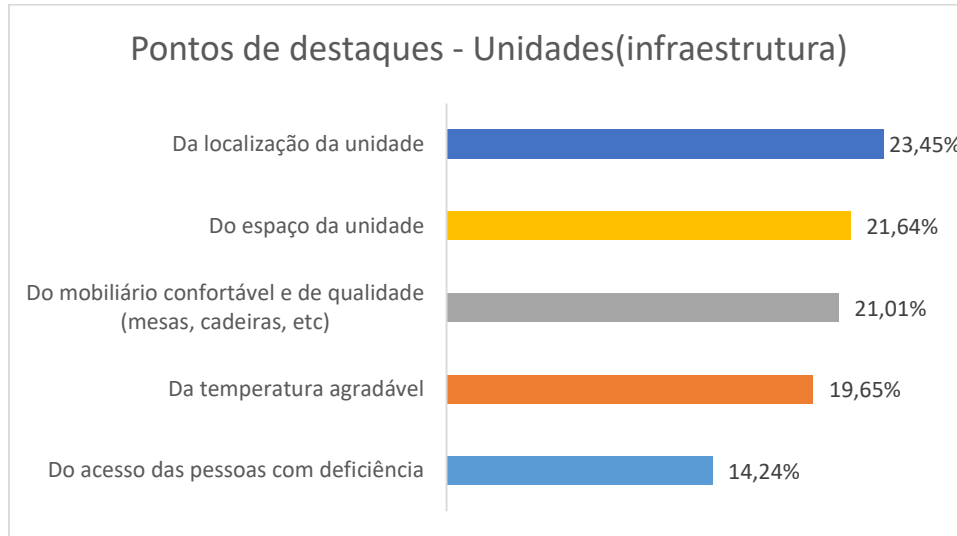
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 172 Avaliações



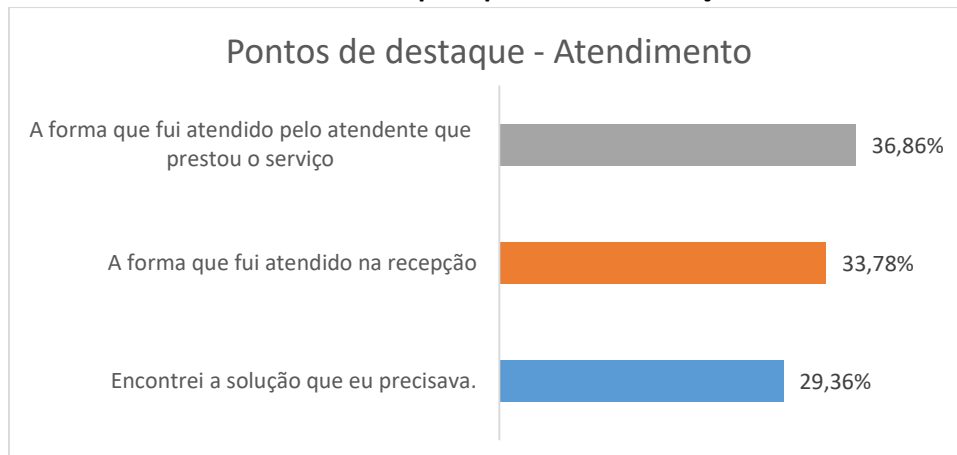
PONTOS DE DESTAQUE

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

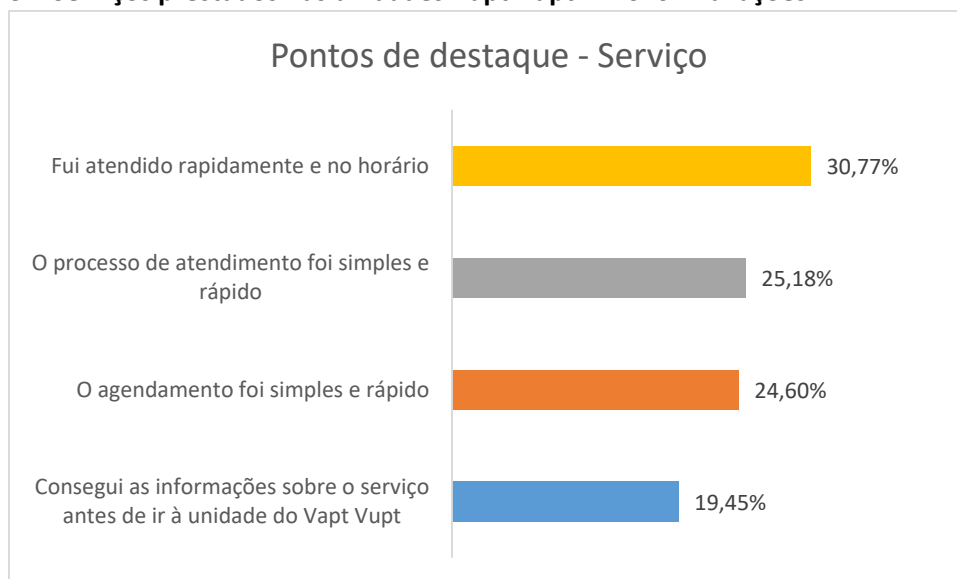
1 – Unidade Vapt Vupt – 17.858 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 18.110 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 4.620 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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	Porteirão	03	01	33,33%	100,00	100,00
2	Carmo do Rio Verde	04	02	50,00%	100,00	100,00
3	Palminópolis	11	02	18,18%	100,00	100,00
4	Mundo Novo	12	04	33,33%	100,00	100,00
5	Bonópolis	14	13	92,86%	100,00	100,00
6	Cachoeira Alta	27	15	55,56%	100,00	100,00
7	Monte Alegre de Goiás	35	01	2,86%	100,00	100,00
8	Rio Quente	116	17	14,66%	100,00	100,00
9	Niquelândia	263	20	7,60%	100,00	100,00
10	Abadiânia	70	14	20,00%	85,71	85,71
11	São Patrício	01	0	0,00%	0,00	0,00
12	Santa Rita do Araguaia	02	0	0,00%	0,00	0,00
13	Silvânia	16	0	0,00%	0,00	0,00
14	Montividiu	68	0	0,00%	0,00	0,00
15	Indiara	177	0	0,00%	0,00	0,00
16	Cristianópolis	-	-	-	-	-
17	Divinópolis	-	-	-	-	-
18	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
19	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
20	Goianápolis	-	-	-	-	-
21	Joviânia	-	-	-	-	-
22	Nova América	-	-	-	-	-
23	Nova Crixás	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
27	Varjão	-	-	-	-	-
28	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		819	89	10,87%	97,75	97,75

*** 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*: **89**

Número de avaliações sobre os serviços: **32**

Referência: **01 a 31/07/2023**

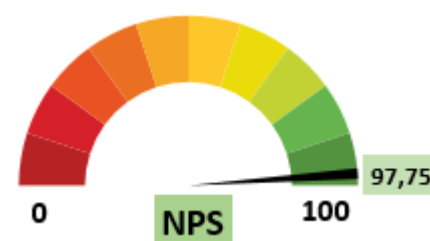
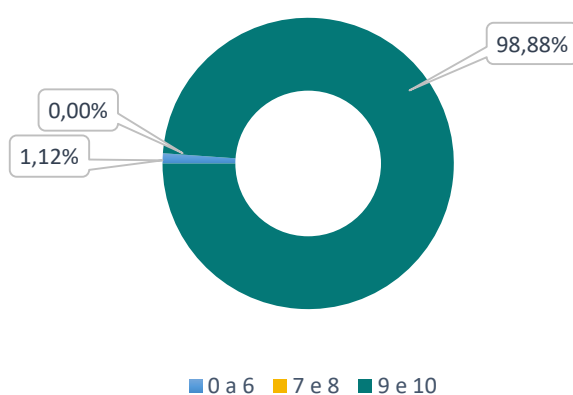
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

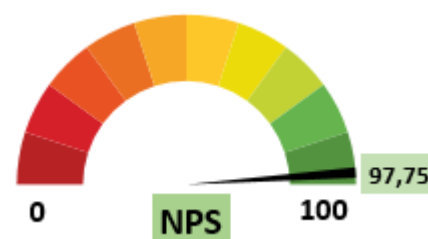
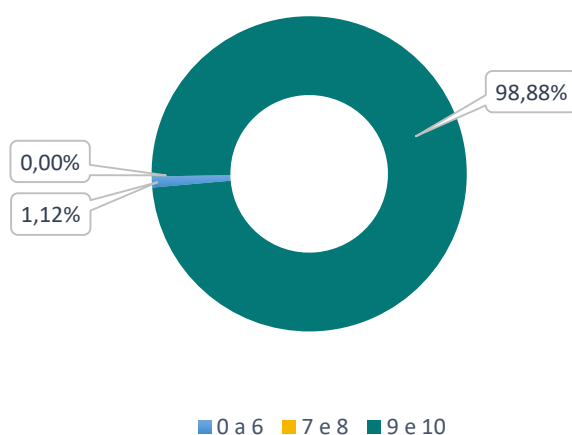
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

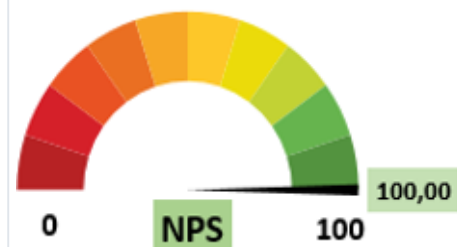
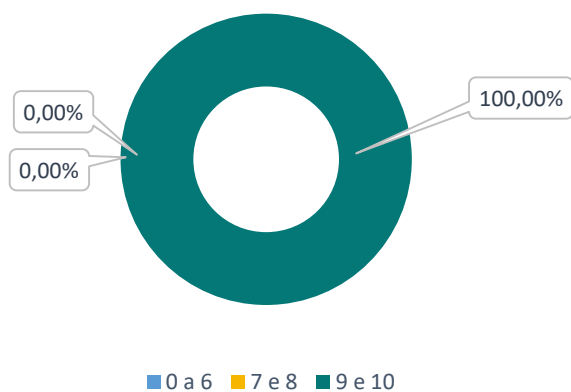


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

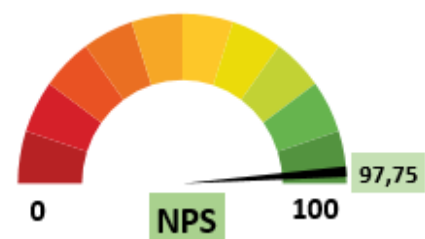
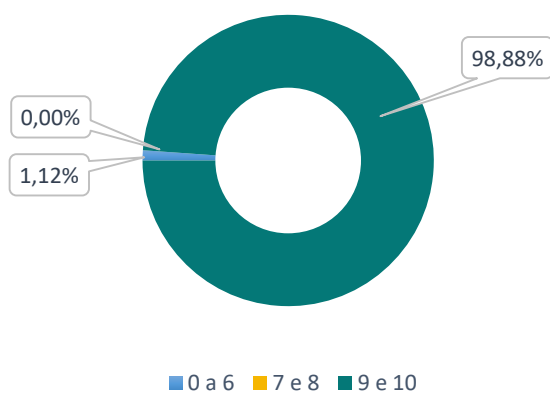
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

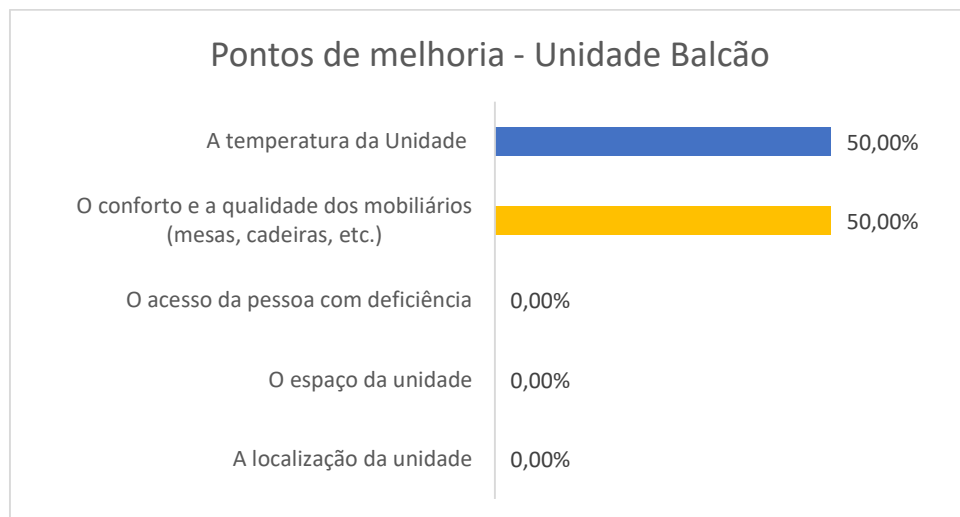


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

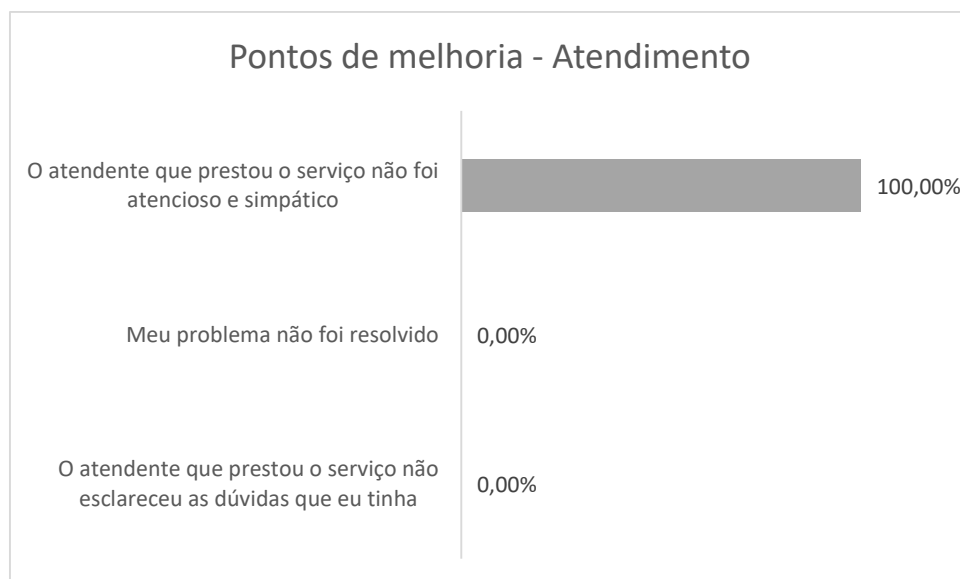
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 01 Avaliação



2 – Atendimento nas unidades EXPRESSO Balcão – 01 Avaliação

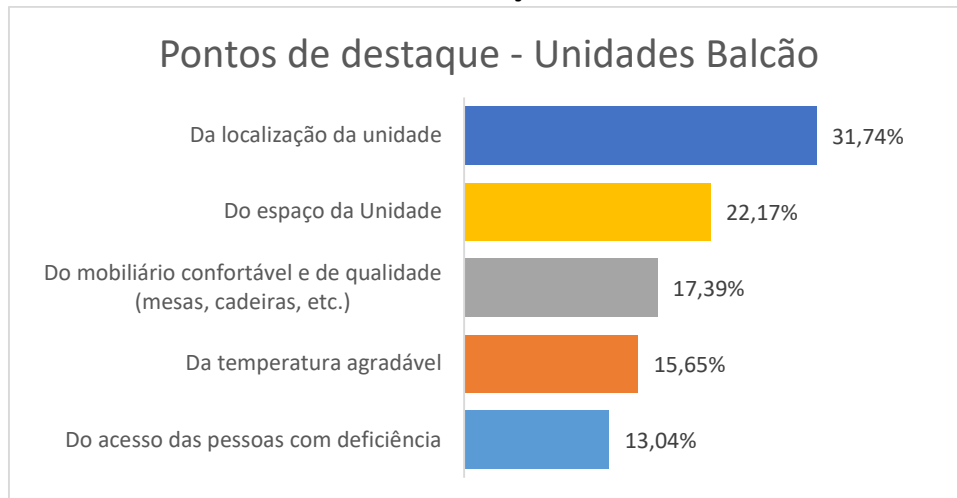


3 – Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

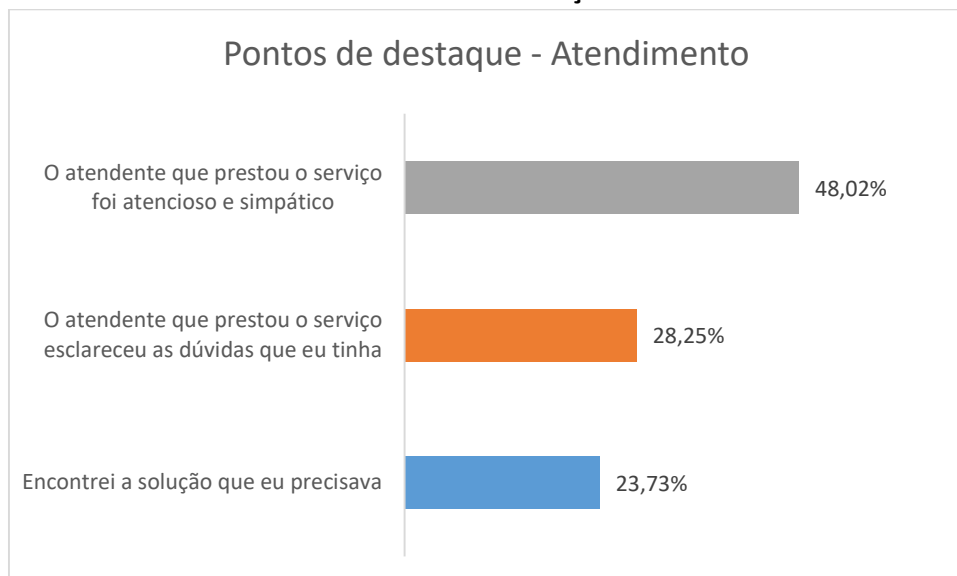
PONTOS DE DESTAQUE

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

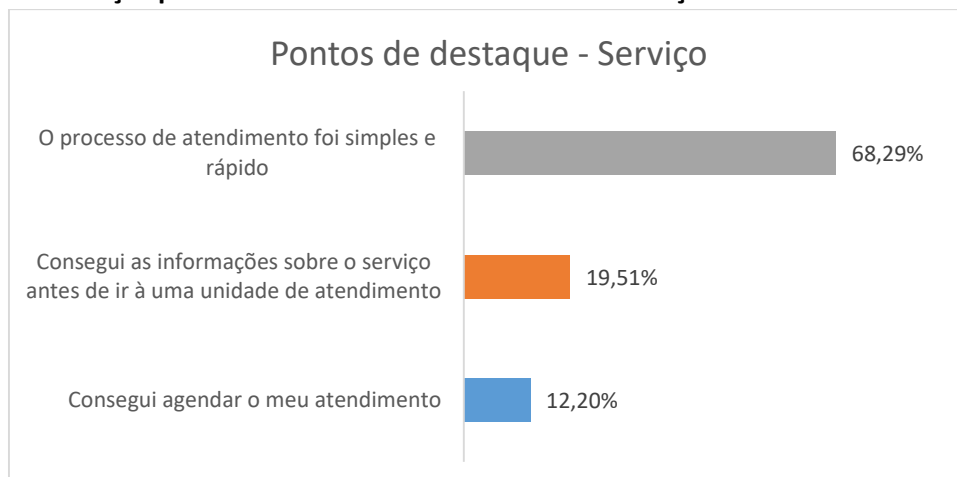
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 88 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 88 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 32 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **151**

Número de acesso ao Portal Web: **1.017.399**

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

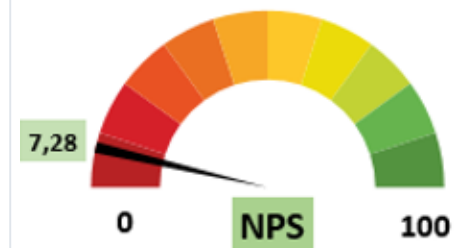
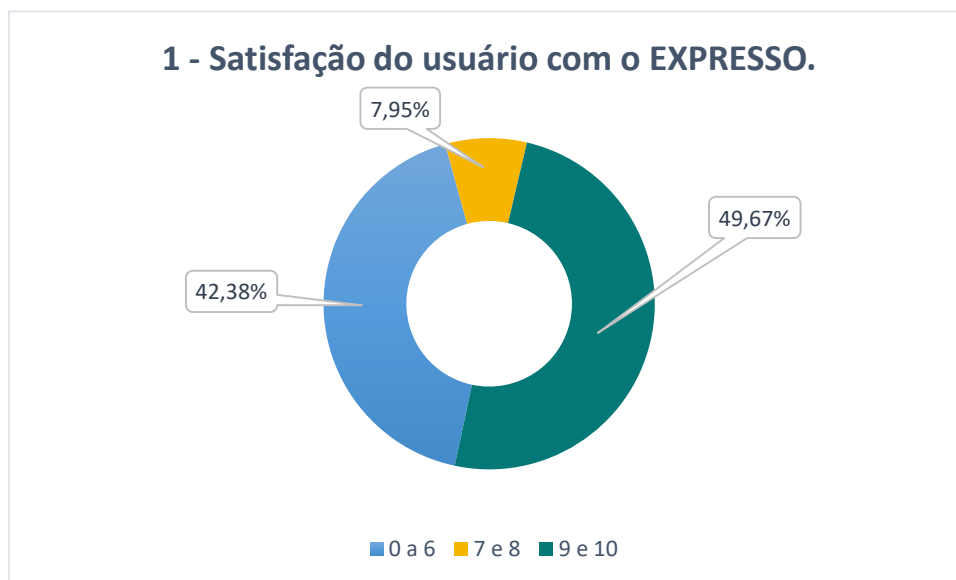
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

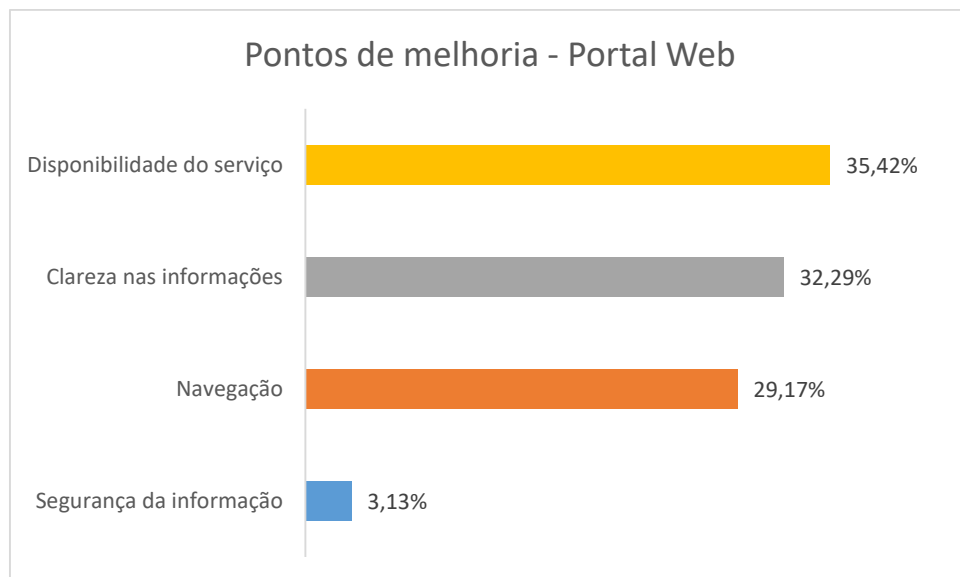


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

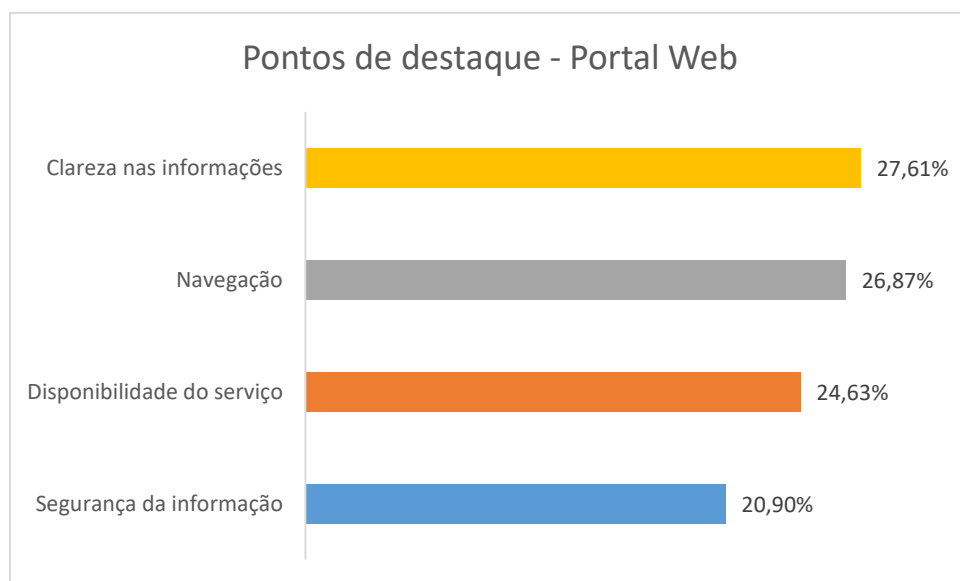
Pontos de melhoria - Portal Web – 64 Avaliações



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 – 75 Avaliações



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

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **2.237**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.026.528**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,22%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo	1240
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	611
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	71
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	67
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	57
6	Obter Licença de Pesca	27
7	Indicar real condutor (transferir pontuação)	26
8	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	21
9	Consultar CNH	20
10	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	13
11	Validar Antecedente Criminal	12
12	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	10
13	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	09
14	Consultar RENACH	08
15	Obter Validação da Licença de Pesca	06
16	Receber Honorários Dativos	06
17	Realizar manifestação de ouvidoria	05
18	Delegacia Virtual	04
19	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	04
20	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	03
21	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	02
22	Consultar veículos apreendidos e recuperados	02
23	Emitir boletos do Ipasgo	02
24	Participar do processo seletivo do Programa CNH Social	02
25	Consultar Boletim de Pacientes na Rede Estadual	01
26	Consultar Débitos Tributários por CPF	01
27	Consultar objetos apreendidos e recuperados	01
28	Consultar Processo (Protocolo)	01
29	Consultar Programa Mães de Goiás	01
30	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	01
31	Emitir Histórico Acadêmico	01
32	Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	01
33	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	01
TOTAL		2.237

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

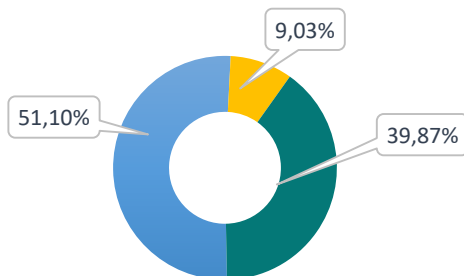
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

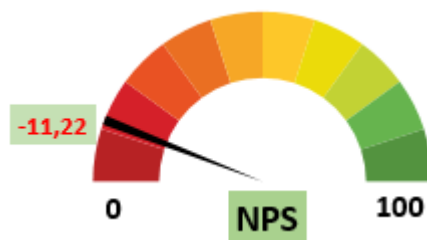
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

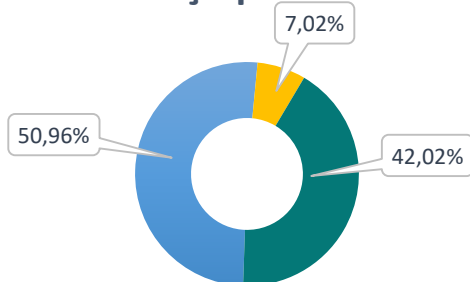
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



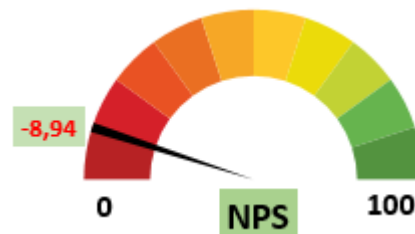
■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10



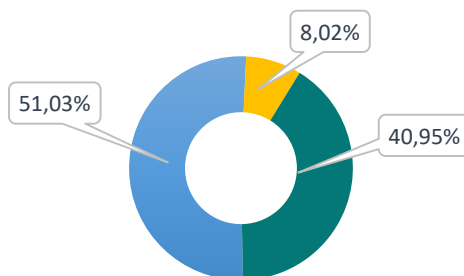
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



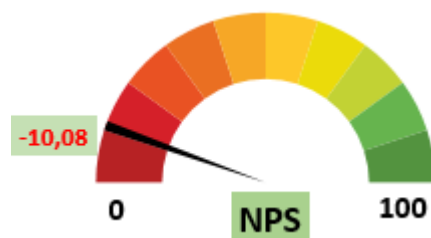
■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10

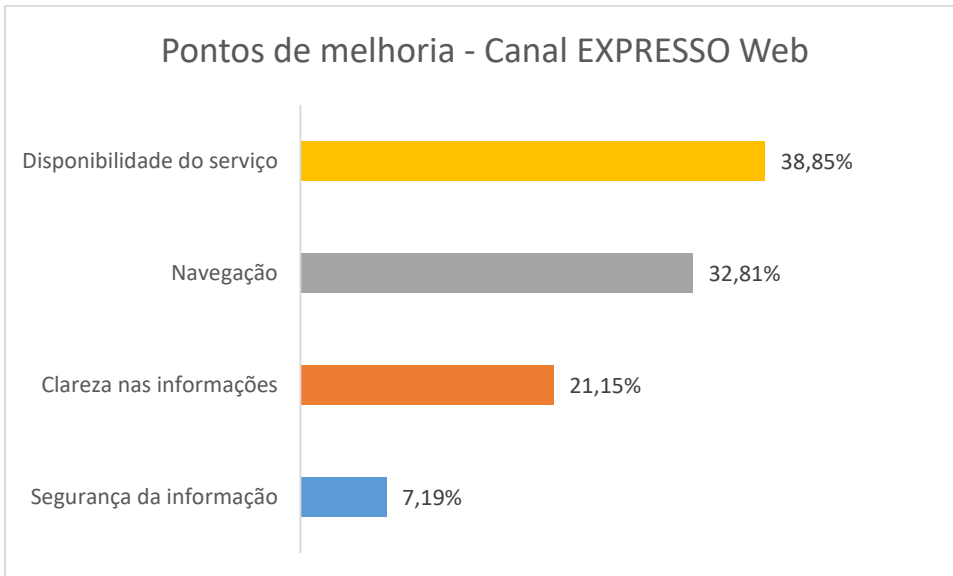


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

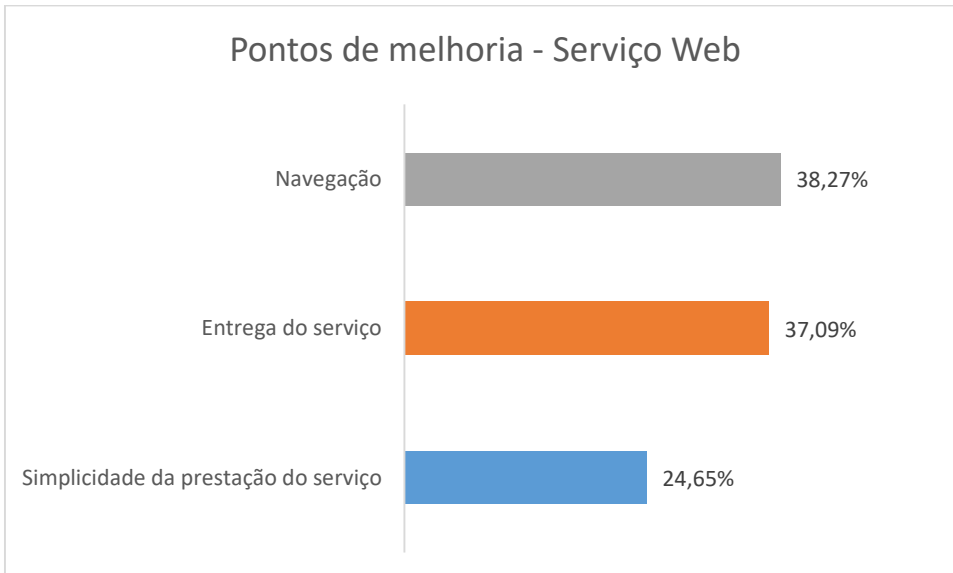
PONTOS DE MELHORIA

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 – 1.143 Avaliações



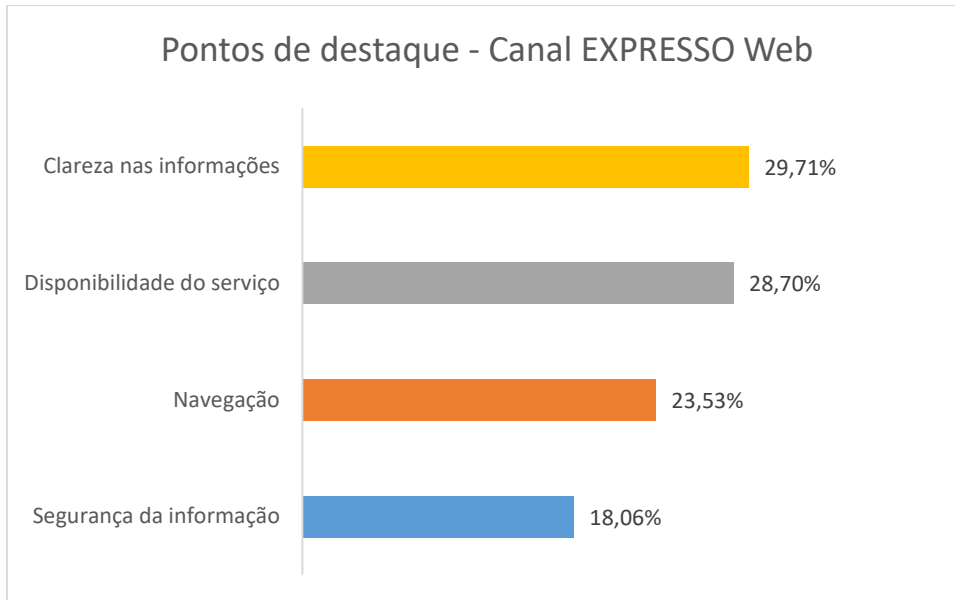
2 – Serviço prestado Web – 1.140 Avaliações



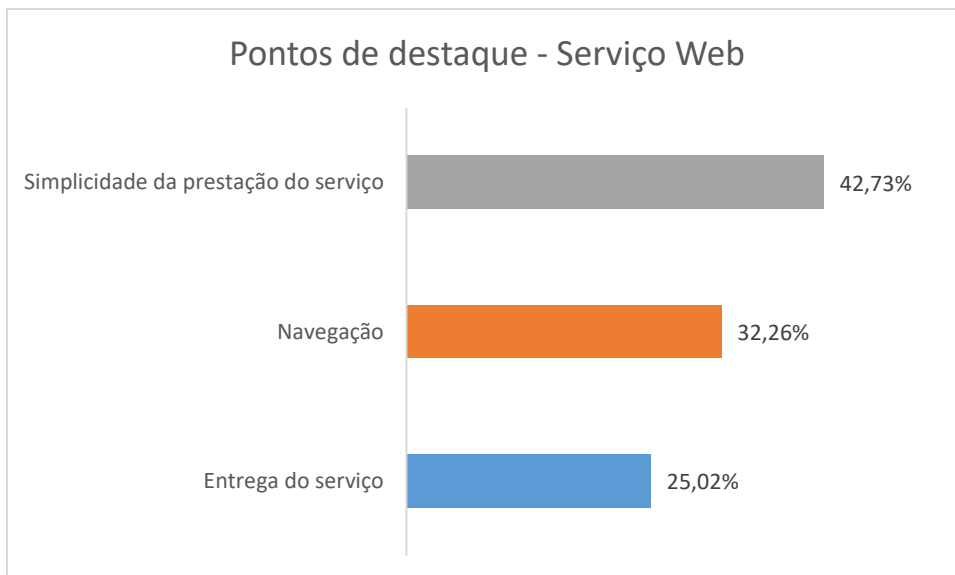
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 892 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 940 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **670**

Número de serviços realizados nos totens: **80.143**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,84%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	666
2	Consultar veículos apreendidos e recuperados	01
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	01
4	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
5	Obter Licença de Pesca	01
TOTAL		670

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

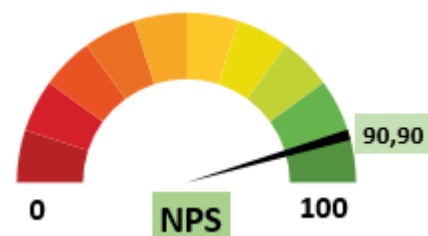
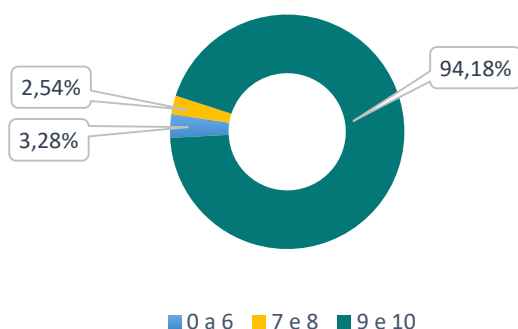
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

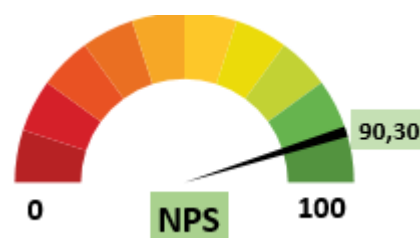
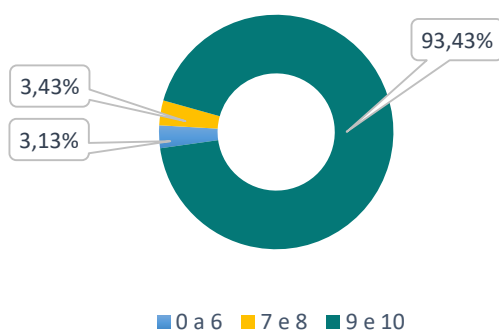
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

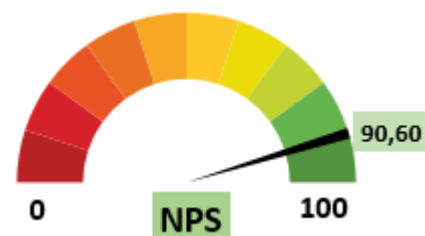
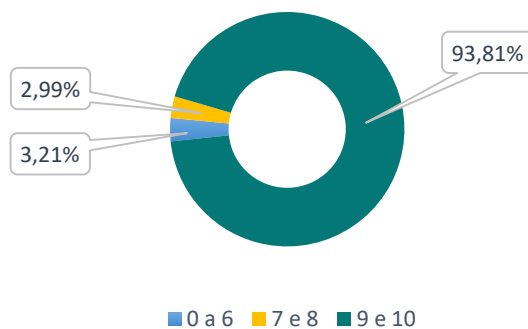
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

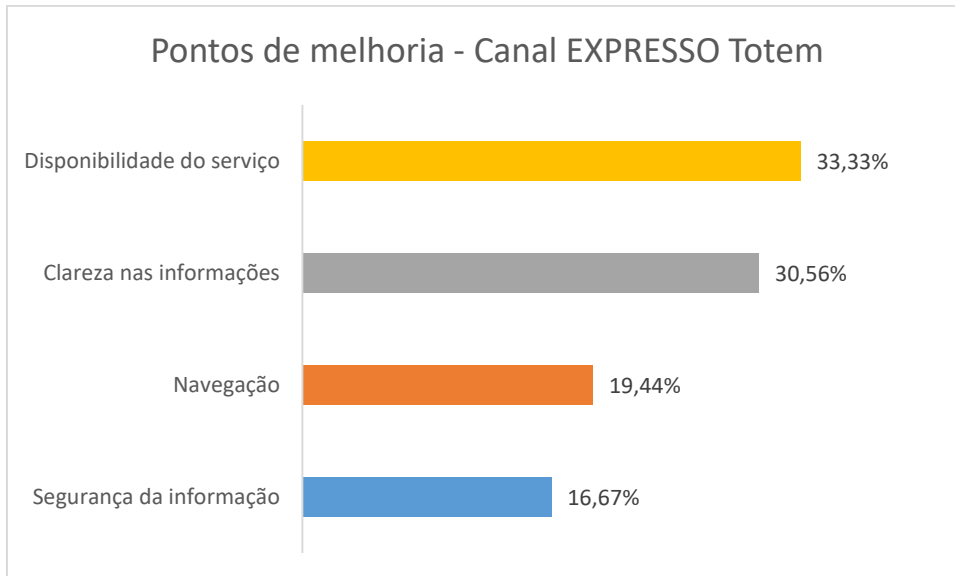


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

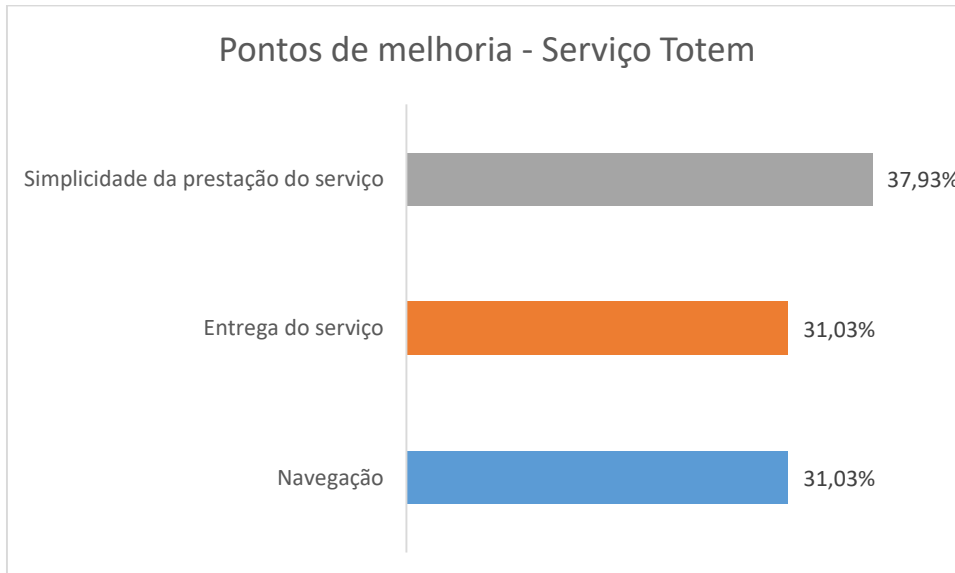
PONTOS DE MELHORIA

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 – 22 Avaliações



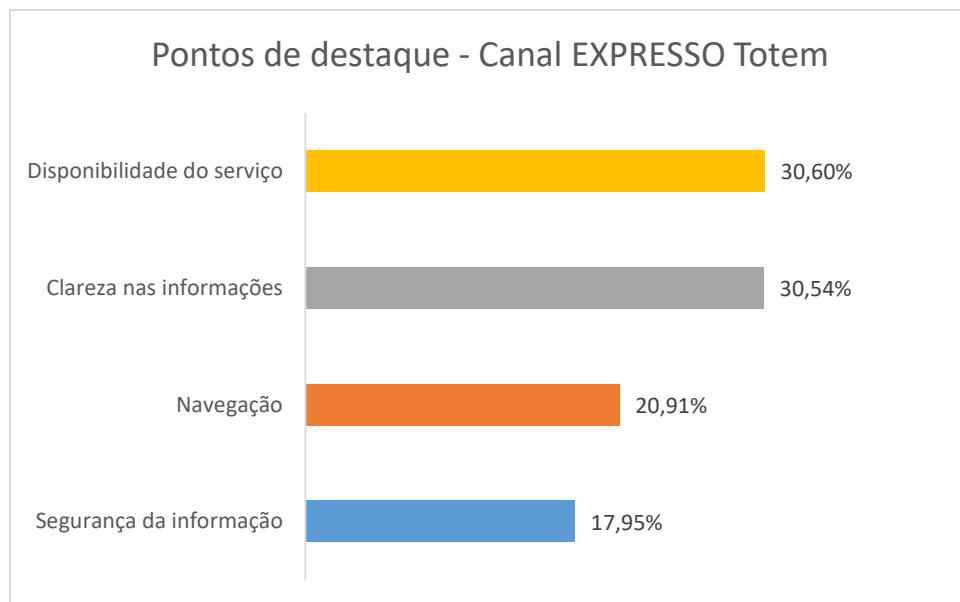
2 – Serviço prestado nos Totens – 21 Avaliações



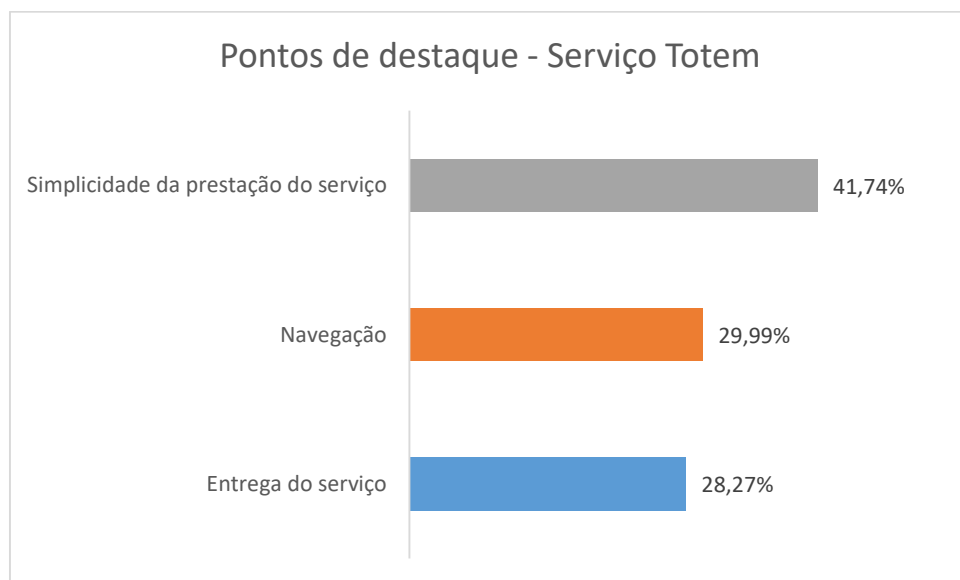
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 631 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 626 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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

Número de serviços realizados: **5.152**

Número de avaliações recebidas: **44**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,85%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	12
2	Sem nome do serviço*	32
TOTAL		44

* Não foi registrado nome do serviço no sistema.

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

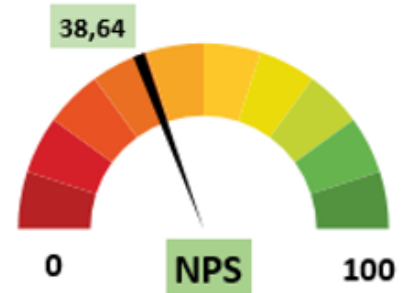
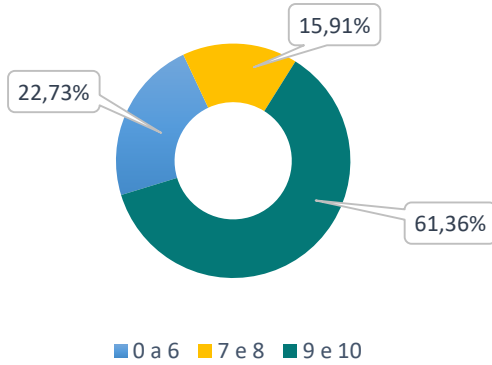
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

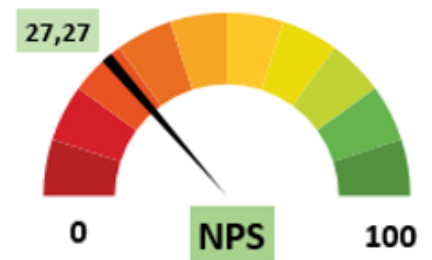
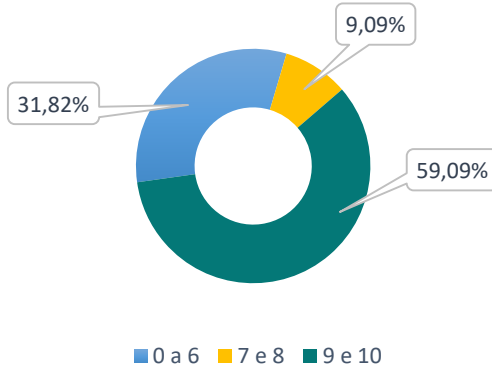
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

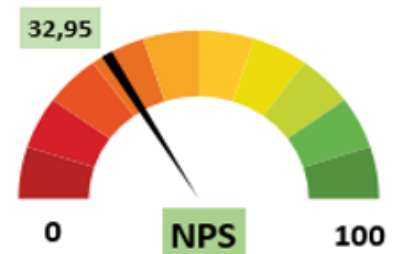
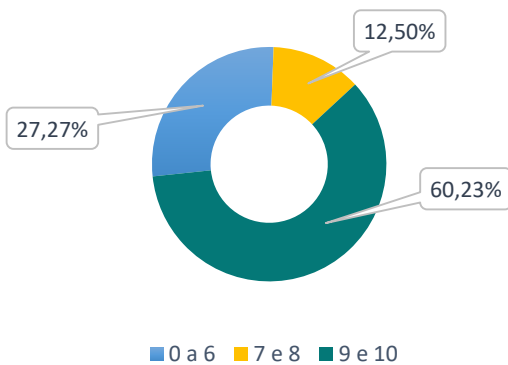
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

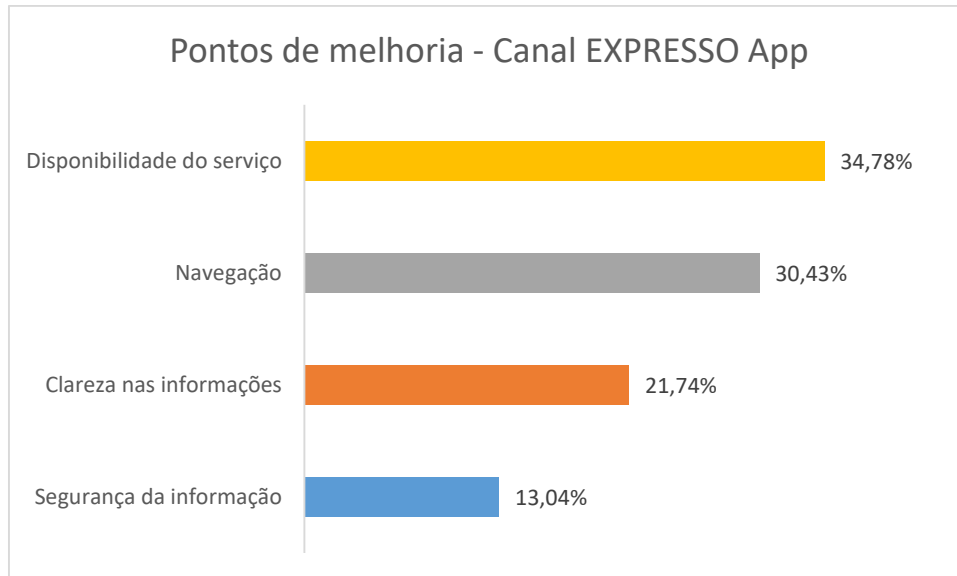


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

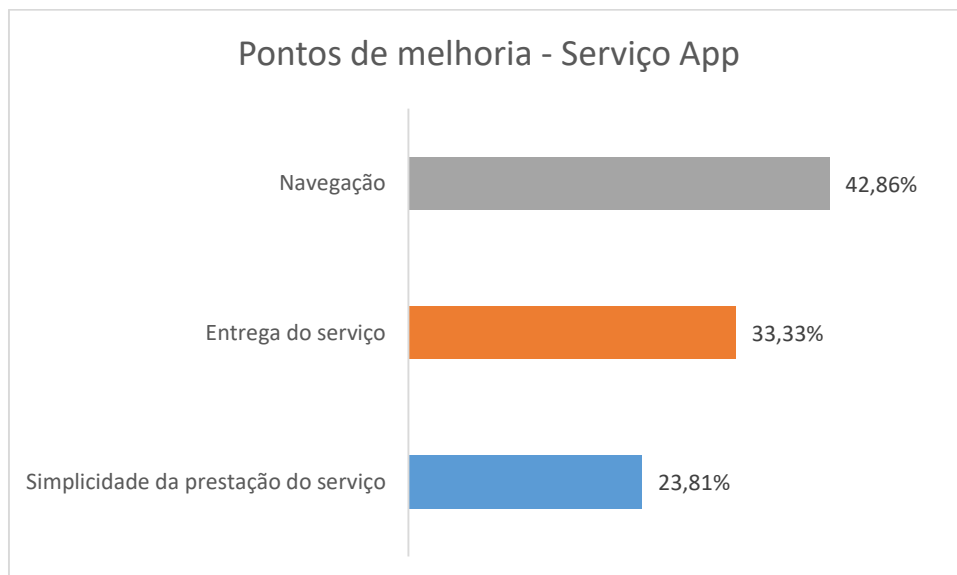
PONTOS DE MELHORIA

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 – 10 Avaliações



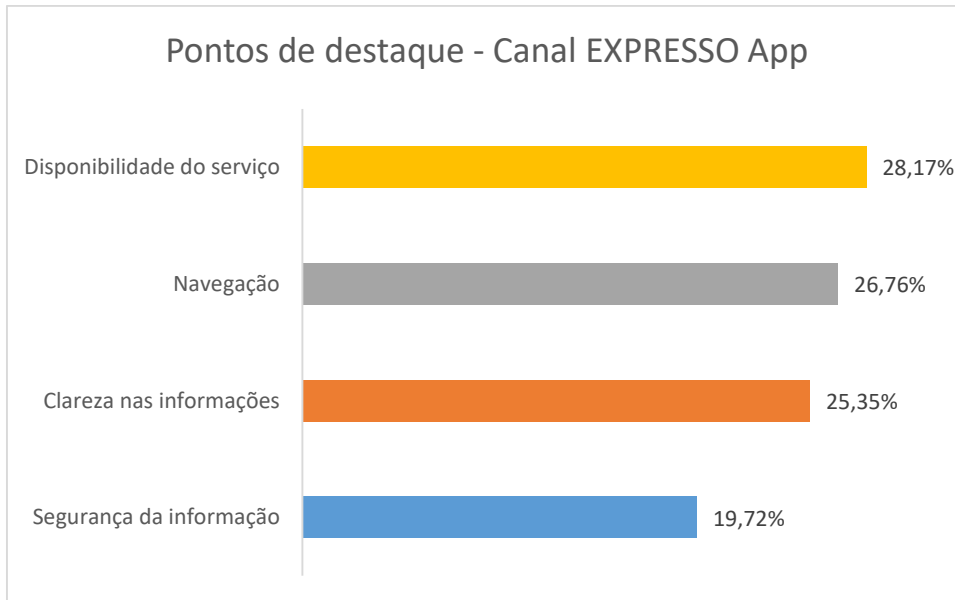
2 – Serviço prestado via App – 14 Avaliações



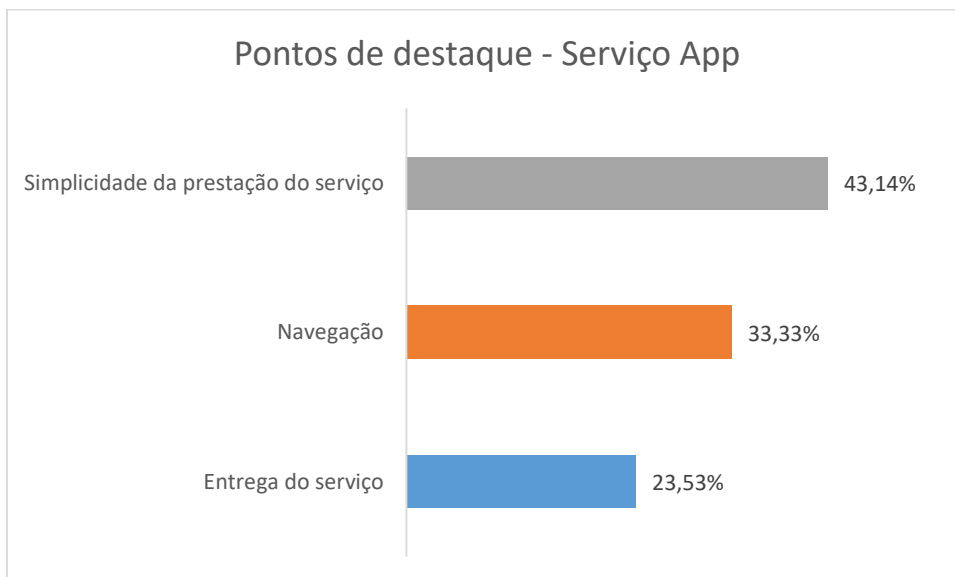
PONTOS DE DESTAQUE

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

1 – Canal de atendimento – 27 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 26 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/07/2023 a 31/07/2023**

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

Número de serviços realizados: **145**

Número de avaliações recebidas: **61**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **42,07%**

SERVIÇOS AVALIADOS EXPRESSO CORREIOS		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	26
2	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	19
3	Consultar Débitos Tributários por CPF	14
4	Obter Licença de Pesca	02
TOTAL		61

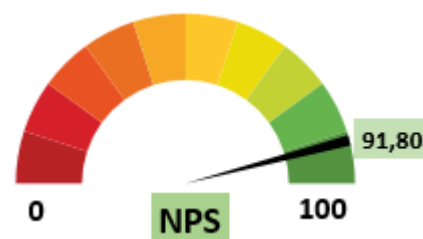
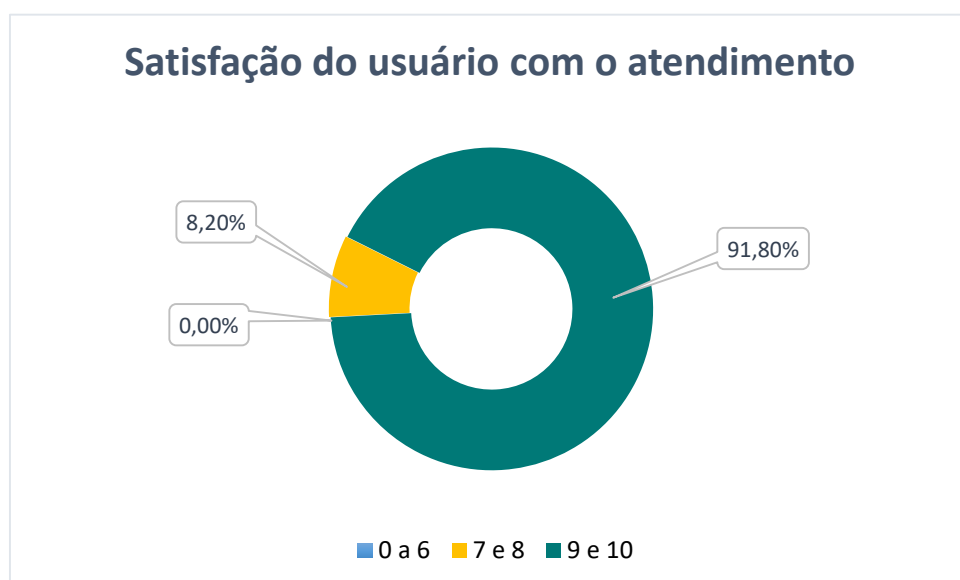
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).