



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

NOVEMBRO/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	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.

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

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt						
Resultados por Unidade						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Anicuns	3.647	89	2,44%	100,00	100,00
2	Bom Jesus de Goiás	3.527	3	0,09%	100,00	100,00
3	Campos Belos	4.146	159	3,84%	100,00	100,00
4	Ipameri	3.237	230	7,11%	100,00	100,00
5	Pirenópolis	5.302	3	0,06%	100,00	100,00
7	Rubiataba	6.395	622	9,73%	100,00	99,84
8	Buriti Alegre	1.794	116	6,47%	100,00	99,57
9	Padre Bernardo	2.499	186	7,44%	100,00	99,19
10	Jaraguá	12.430	61	0,49%	100,00	99,18
11	Crixás	4.022	236	5,87%	100,00	99,15
12	Piracanjuba	3.506	96	2,74%	100,00	98,96
18	São Miguel do Araguaia	2.564	28	1,09%	100,00	98,21
23	Itapaci	2.996	109	3,64%	100,00	96,79
53	Bela Vista de Goiás	4.219	8	0,19%	100,00	81,25
6	Itauçu	3.488	675	19,35%	99,85	99,85
13	Inhumas	6.293	429	6,82%	99,77	98,95
14	Goiatuba	4.076	328	8,05%	99,39	98,93
16	Itaberaí	4.974	121	2,43%	99,17	98,76
17	Cristalina	5.171	607	11,74%	98,68	98,27
19	Ceres	9.267	330	3,56%	98,48	98,18
29	Hidrolândia	3.939	102	2,59%	98,04	95,59
15	Mozarlândia	2.340	43	1,84%	97,67	98,84
30	Cidade de Goiás	5.253	86	1,64%	97,67	95,35
20	Nerópolis	4.697	77	1,64%	97,40	97,40
22	Mineiros	5.044	188	3,73%	97,34	97,07
21	Paraúna	2.334	105	4,50%	97,14	97,14
27	Goianira	6.517	227	3,48%	96,92	96,26
24	Águas Lindas de Goiás	13.531	161	1,19%	96,89	96,58
26	Novo Gama	6.666	572	8,58%	96,50	96,42
28	Iporá	6.403	57	0,89%	96,49	95,61
25	Morrinhos	7.118	28	0,39%	96,43	96,43
69	Jussara	5.539	75	1,35%	94,67	42,00
33	Jardim Ingá	5.153	71	1,38%	94,37	94,37
31	São Luís de Montes Belos	7.700	105	1,36%	94,29	94,76
34	Alexânia	2.423	33	1,36%	93,94	93,94
40	Pires do Rio	3.830	236	6,16%	93,64	88,98
38	Catalão	7.449	194	2,60%	93,30	91,49
35	Itapuranga - Júnior Bento	8.995	101	1,12%	93,07	93,07
36	Quirinópolis	5.366	258	4,81%	93,02	92,44

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)
32	Porangatu	7.635	81	1,06%	92,59	94,44
37	Trindade - Maysa	7.999	170	2,13%	91,18	91,76
39	Shopping Bougainville	12.295	396	3,22%	90,40	90,40
41	Portal Shopping	11.061	466	4,21%	90,34	88,30
42	Anápolis Sul	13.171	88	0,67%	88,64	86,93
50	Santo Antônio do Descoberto	5.084	79	1,55%	88,61	83,54
44	Senador Canedo	12.305	234	1,90%	88,46	85,68
45	Aparecida Shopping	10.570	124	1,17%	87,90	85,48
47	Valparaíso de Goiás	8.087	83	1,03%	86,75	84,94
49	Planaltina	5.521	73	1,32%	86,30	84,25
48	Trindade	10.991	157	1,43%	83,44	84,39
55	Goianésia	8.795	12	0,14%	83,33	79,17
43	Shopping Cerrado	9.548	130	1,36%	83,08	85,77
51	Minaçu	7.318	130	1,78%	83,08	82,69
54	Posse	4.200	75	1,79%	82,67	80,67
52	Alvorada do Norte	2.453	33	1,35%	81,82	81,82
46	Palmeiras de Goiás	7.916	24	0,30%	79,17	85,42
56	Formosa	9.917	99	1,00%	77,78	78,79
58	Praça Cívica(Central do Servidor)	12.847	119	0,93%	75,63	74,79
64	Itumbiara	14.110	32	0,23%	75,00	60,94
63	Anápolis	21.164	71	0,34%	74,65	66,20
57	Passeio das Aguas	11.487	227	1,98%	74,45	75,55
59	Campinas	17.754	381	2,15%	74,28	73,49
62	Luziânia	9.743	46	0,47%	73,91	67,39
60	Araguaia Shopping	11.609	252	2,17%	73,81	72,42
61	Rio Verde	25.091	122	0,49%	71,31	70,90
65	Mangalô	12.357	124	1,00%	65,32	60,08
66	Praça da Bíblia	10.773	150	1,39%	60,00	60,00
67	Lozandes	10.376	91	0,88%	54,95	54,95
70	Garavelo	18.206	206	1,13%	53,88	37,62
68	Buena Vista	8.913	73	0,82%	53,42	48,63
71	Jataí	9.573	129	1,35%	37,21	36,82
73	Shopping Cidade Jardim	13.909	335	2,41%	37,01	32,84
72	Admar Otto(Buriti Shopping)	22.379	176	0,79%	35,80	35,51
74	Caldas Novas	6.101	19	0,31%	26,32	18,42
75	Santa Helena de Goiás	2.783	7	0,25%	-42,86	-14,29
76	Rialma*	-	-	-	-	-
Total Geral		597.891	12.169	2,04%	87,94	86,46

*** 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*: **12.169**

Número de avaliações sobre os serviços: **3.376**

Referência: **01 a 30/11/2023**

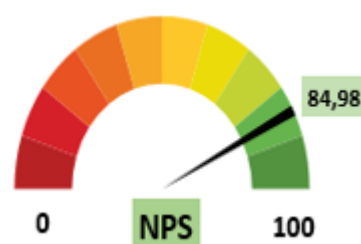
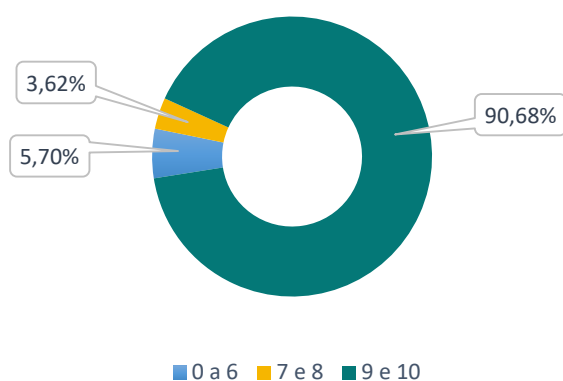
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

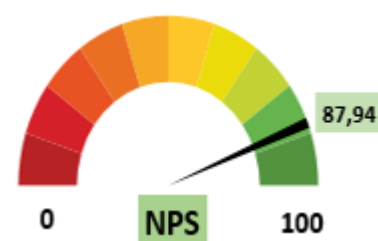
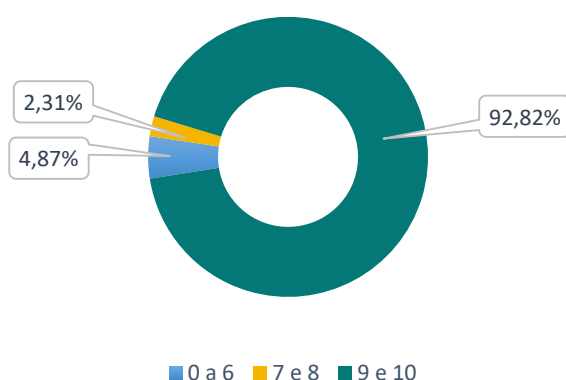
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



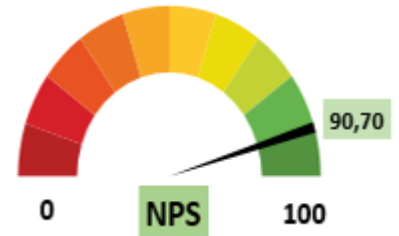
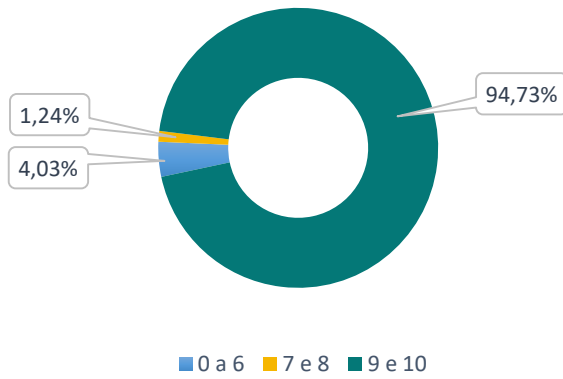
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



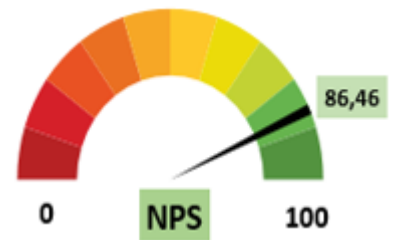
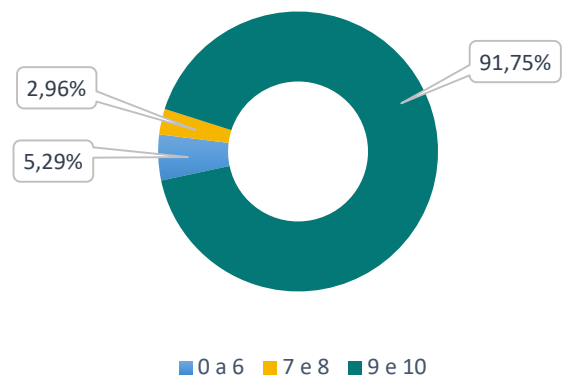
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

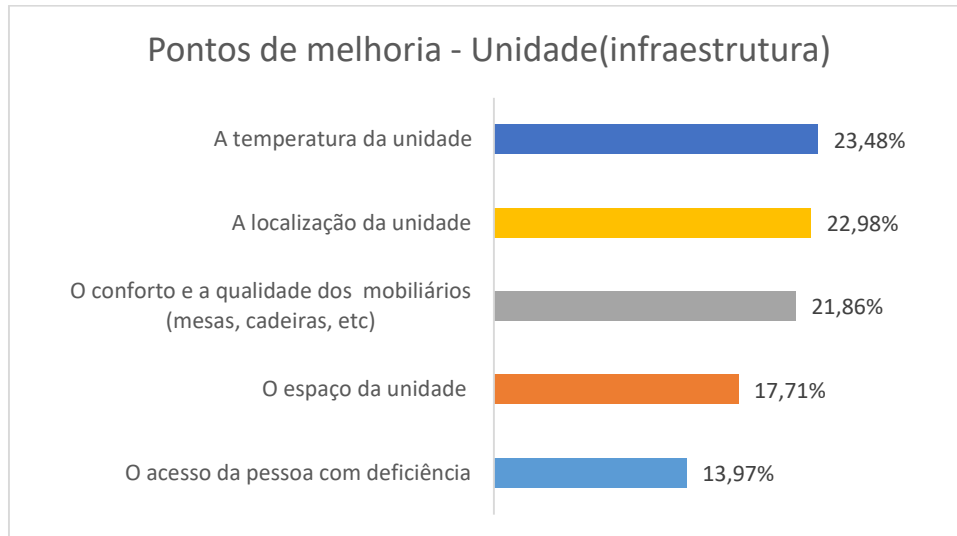


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

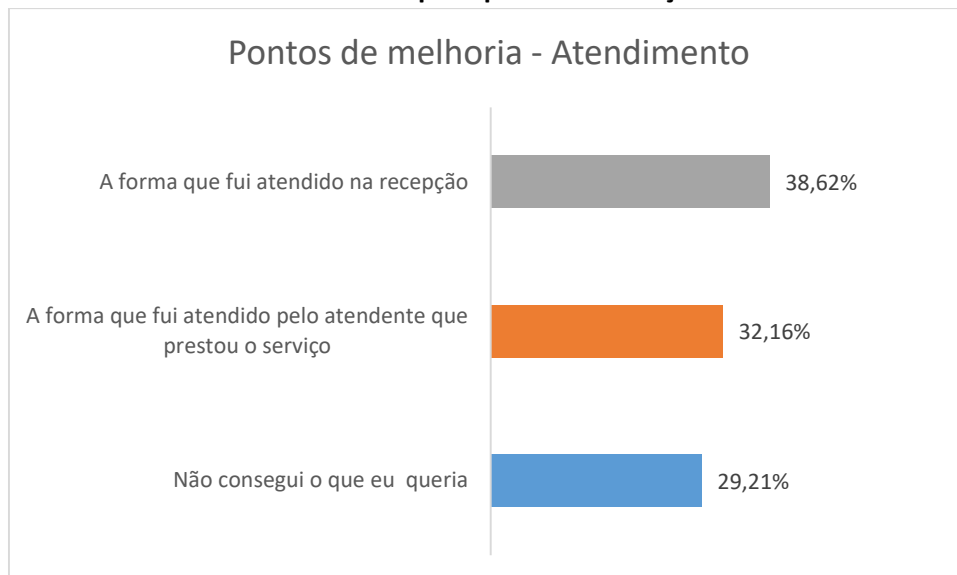
PONTOS DE MELHORIA

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

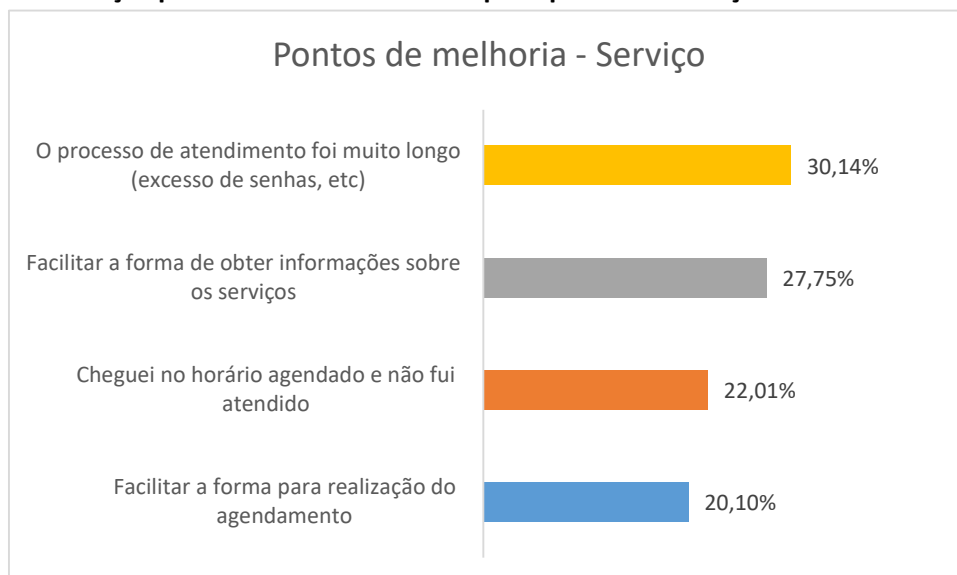
1 – Unidade Vapt Vupt – 694 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 593 Avaliações



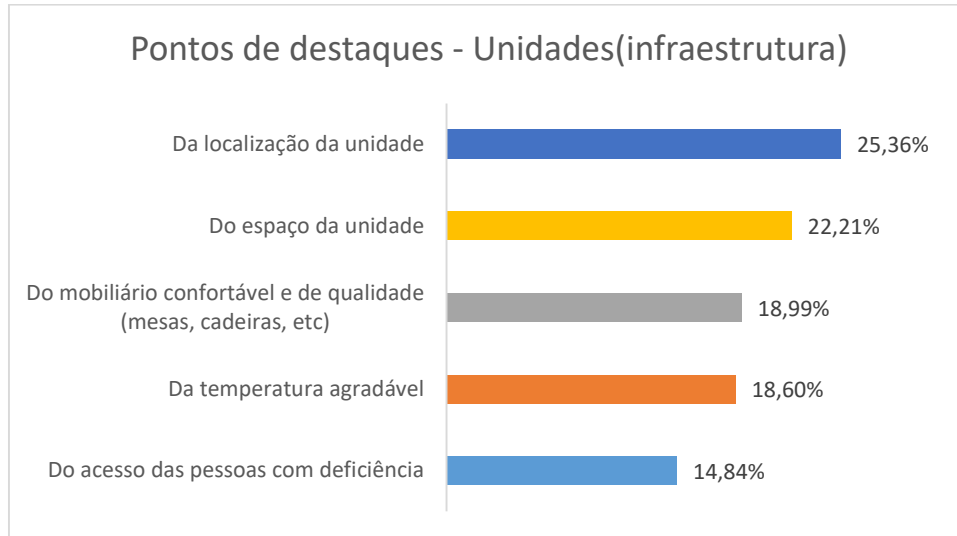
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 136 Avaliações



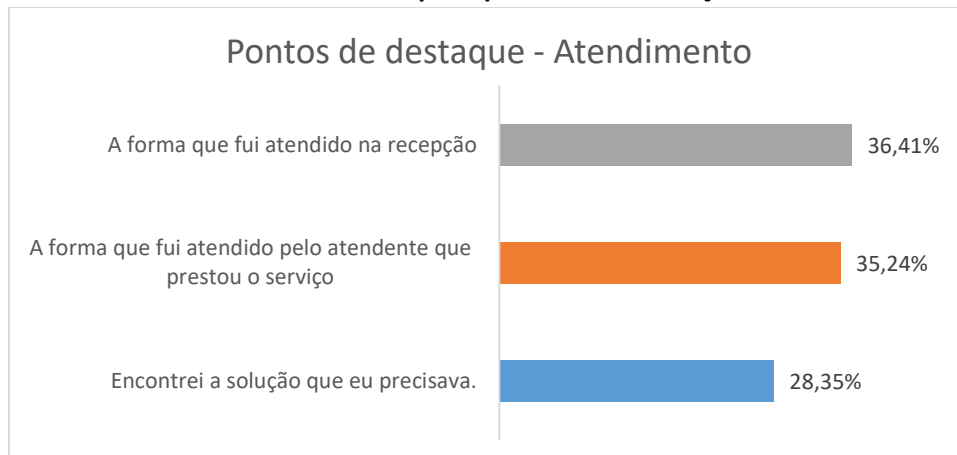
PONTOS DE DESTAQUE

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

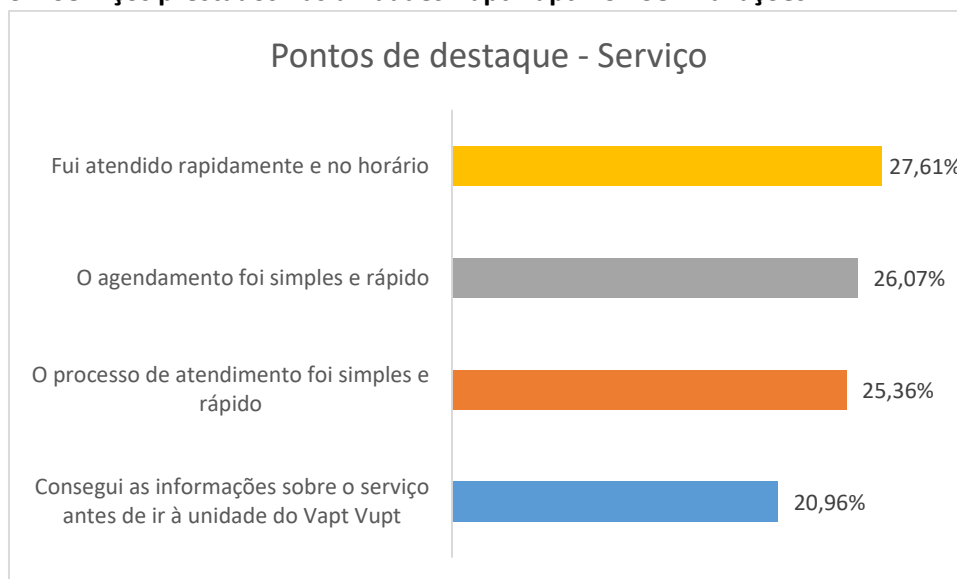
1 – Unidade Vapt Vupt – 11.035 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 11.295 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 3.198 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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	21	21	100,00%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	22	12	54,55%	100,00	100,00
3	Carmo do Rio Verde	8	8	100,00%	100,00	100,00
4	Goianópolis	20	12	60,00%	100,00	100,00
5	Mundo Novo	20	20	100,00%	100,00	100,00
6	Niquelândia	180	45	25,00%	100,00	100,00
7	Porteirão	1	1	100,00%	100,00	100,00
8	Rio Quente	139	5	3,60%	100,00	100,00
9	São Patrício	5	2	40,00%	100,00	100,00
10	Adelândia	17	0	0,00%	0,00	0,00
11	Cristianópolis	13	0	0,00%	0,00	0,00
12	Indiara	35	0	0,00%	0,00	0,00
13	Monte Alegre de Goiás	3	0	0,00%	0,00	0,00
14	Montividiu	63	0	0,00%	0,00	0,00
15	Nova América	30	0	0,00%	0,00	0,00
16	Palminópolis	1	0	0,00%	0,00	0,00
17	Santa Isabel	9	0	0,00%	0,00	0,00
18	Abadiânia	-	-	-	-	-
19	Vianópolis	-	-	-	-	-
20	Varjão	-	-	-	-	-
21	Silvânia	-	-	-	-	-
22	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
23	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
26	Nova Crixás	-	-	-	-	-
27	Joviânia	-	-	-	-	-
28	Gemeleira de Goiás	-	-	-	-	-
29	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
30	Divinópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		587	126	21,47%	100,00	100,00

*** 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*: **126**

Número de avaliações sobre os serviços: **07**

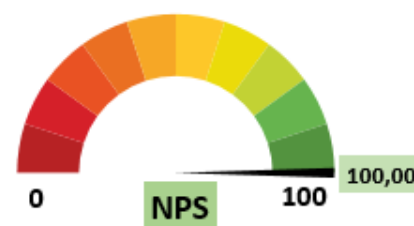
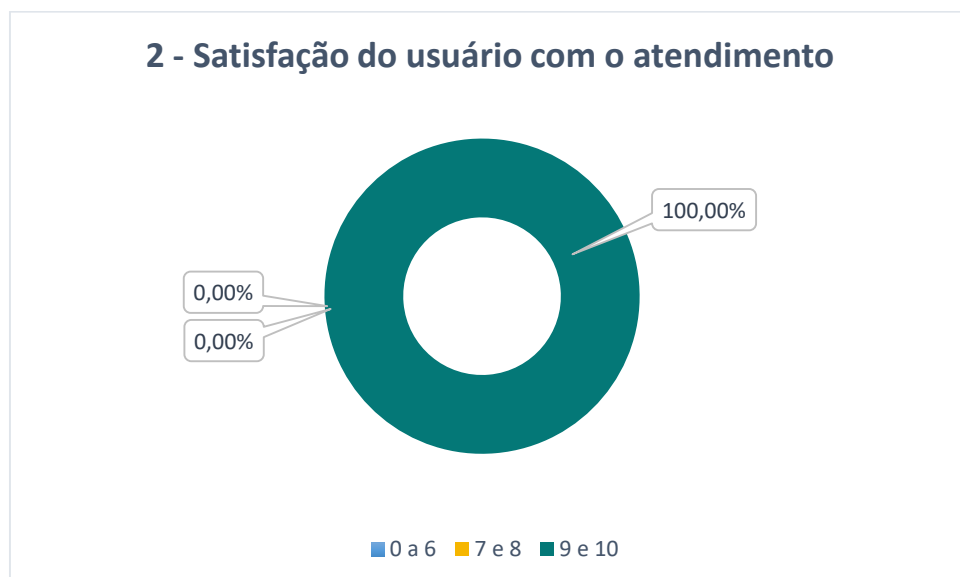
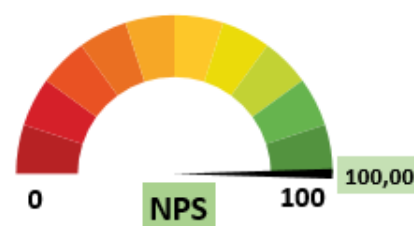
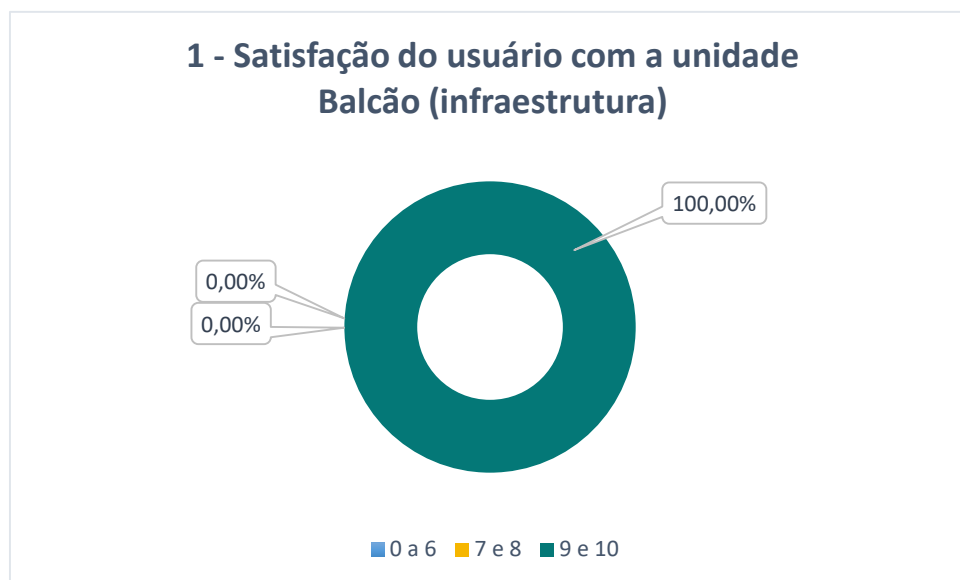
Referência: **01 a 30/11/2023**

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

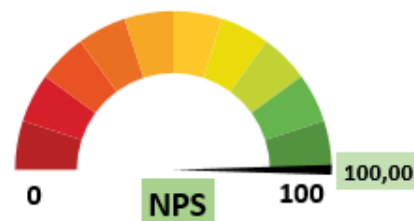
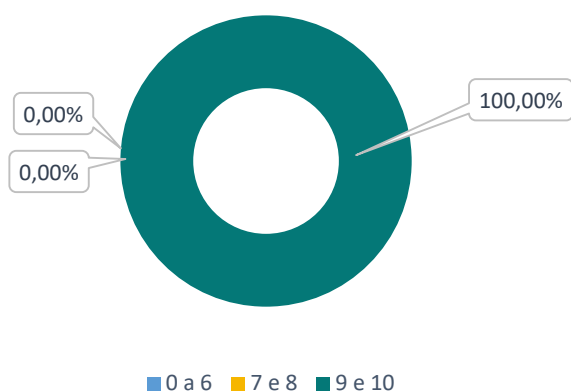
Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos



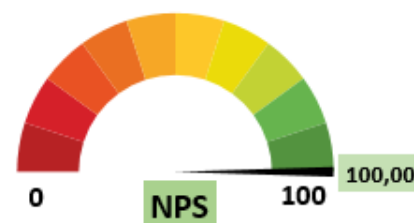
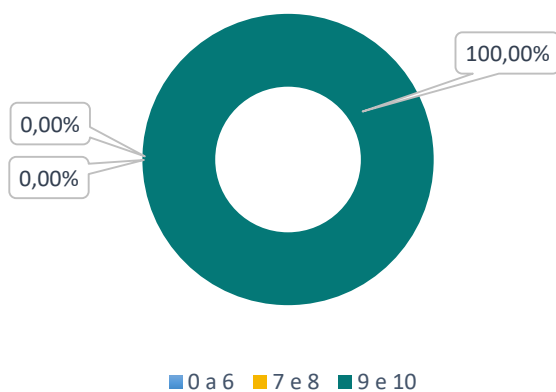
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

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.

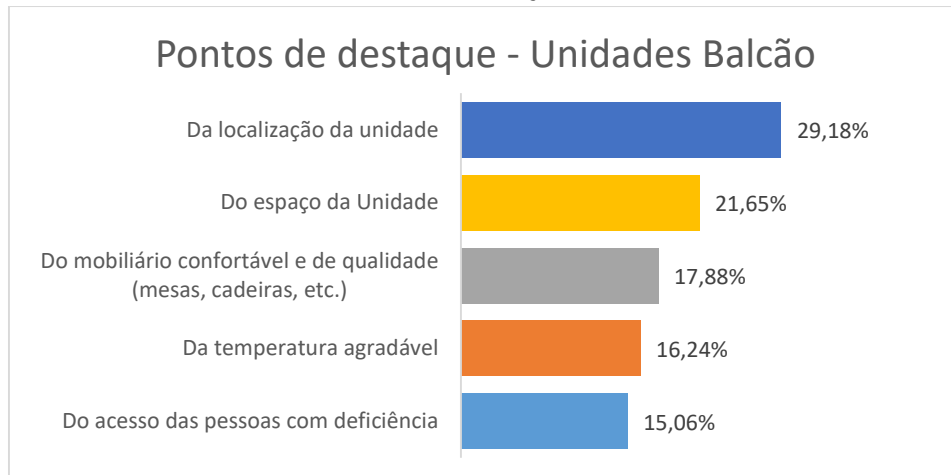
PONTOS DE MELHORIA

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

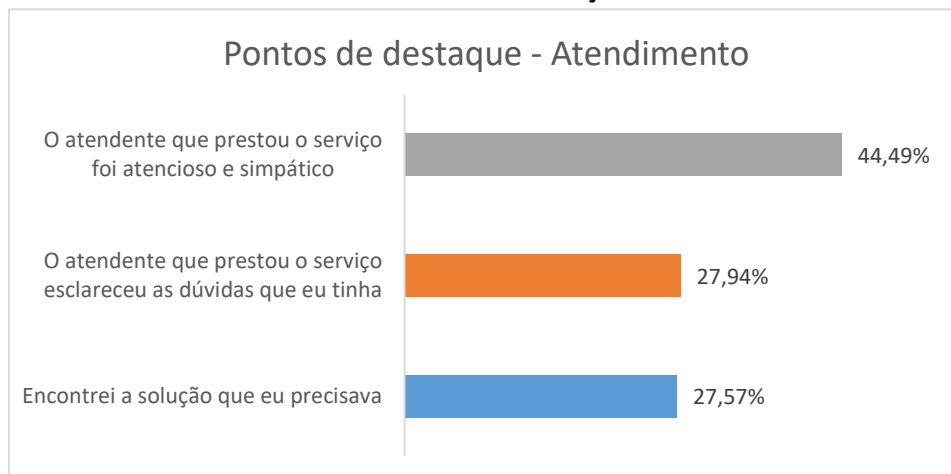
PONTOS DE DESTAQUE

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

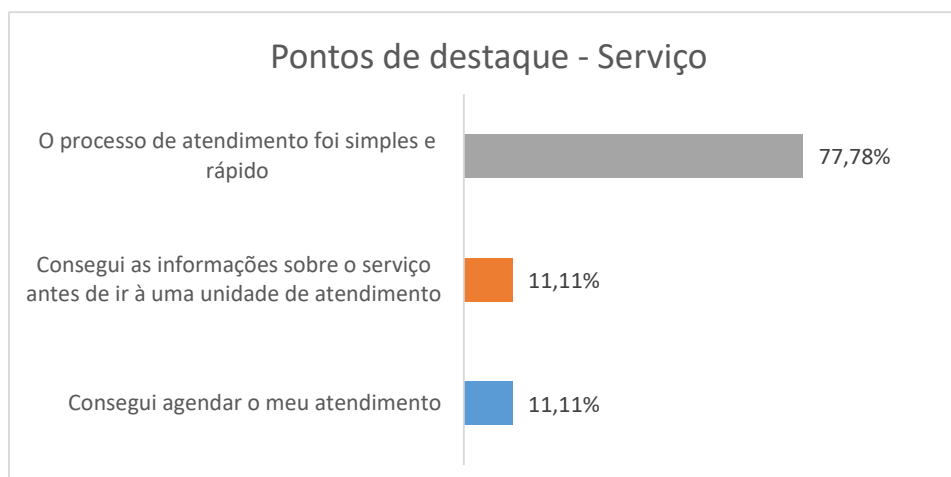
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 126 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 126 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 07 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **499**

Número de acesso ao Portal Web: **2.999.718**

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

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

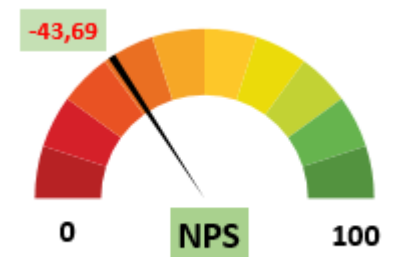
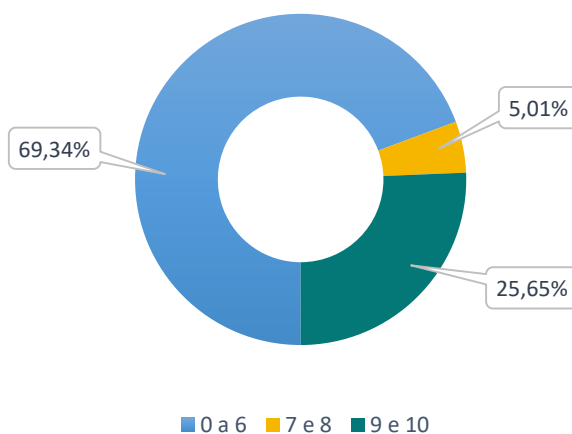
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com o EXPRESSO.

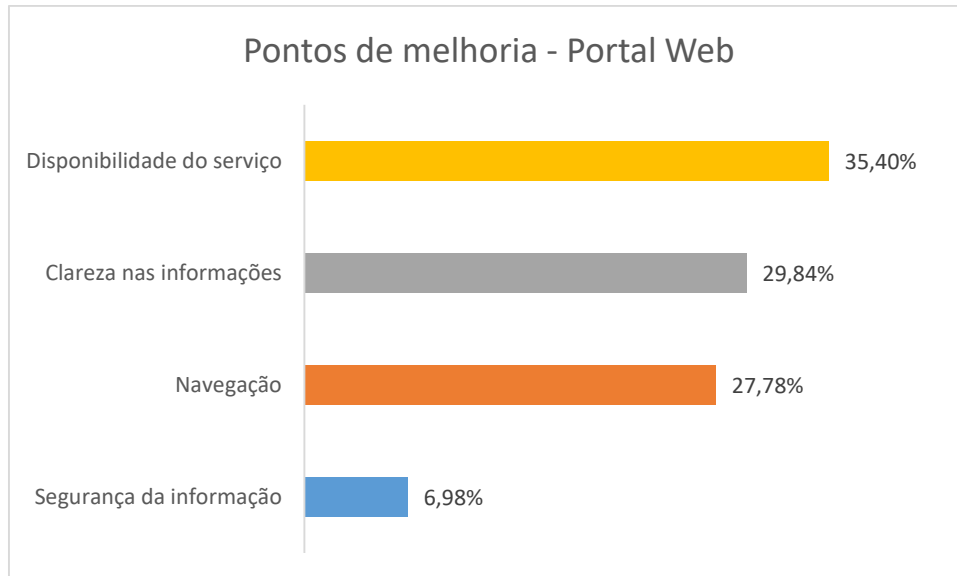


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

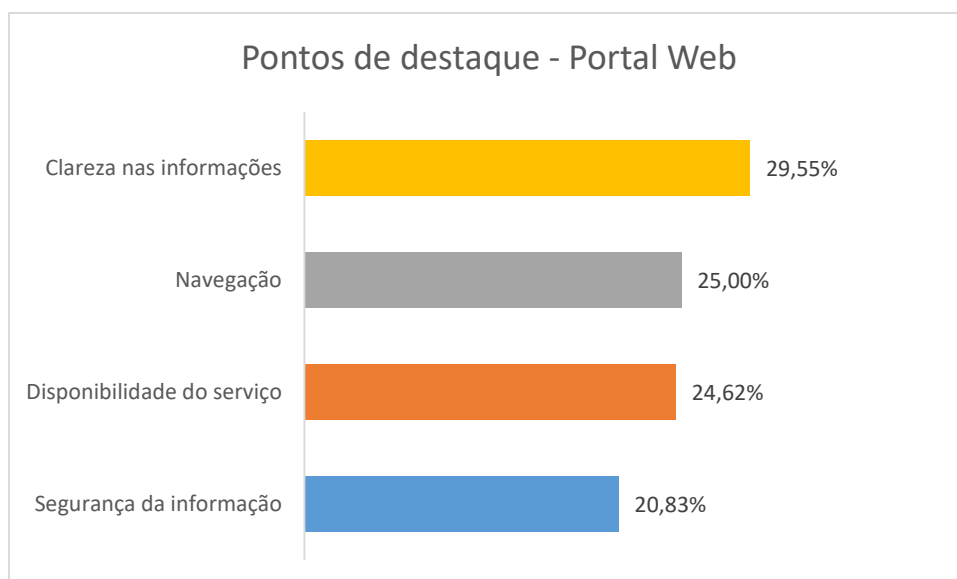
Pontos de melhoria - Portal Web – 346 Avaliações



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 – 128 Avaliações



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

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **5.553**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.517.219**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,37%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	4.082
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	667
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	196
4	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	135
5	Consultar CNH	134
6	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	67
7	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	66
8	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	52
9	Validar Antecedente Criminal	18
10	Consultar RENACH	17
11	Consultar Débitos Tributários por CPF	11
12	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	11
13	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	9
14	Indicar real condutor (transferir pontuação)	9
15	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	9
16	Consultar Processo (Protocolo)	8
17	Participar do processo seletivo do Programa CNH Social	7
18	Realizar manifestação de ouvidoria	7
19	Receber Honorários Dativos	6
20	Solicitar 2ª Via da CNH	5
21	Alterar endereço dos veículos dentro do mesmo Município	4
22	Obter a Primeira Via da Carteira Nacional de Habilitação - CNH	4
23	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	4
24	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	3
25	Fazer curso de reciclagem	3
26	Fazer parte do Programa Progredir	3
27	Obter Licença de Pesca	3
28	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	3
29	Consultar Processo Detran (Protocolo)	2
30	Delegacia Virtual	2
31	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	2
32	Agendar Atendimento Presencial - Detran	1
33	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	1
34	Obter Licenciamento Anual de Veículo	1
35	Validar Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	1
TOTAL		5.553

Serviços mais acessados - EXPRESSO Web logado		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	692.167
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	299.533
3	Delegacia Virtual	93.013
Total Geral		1.084.713

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

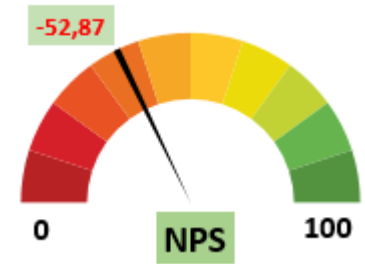
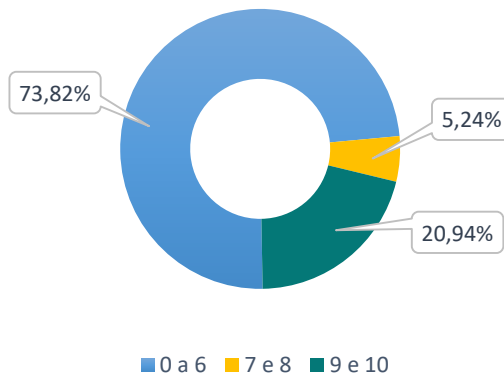
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

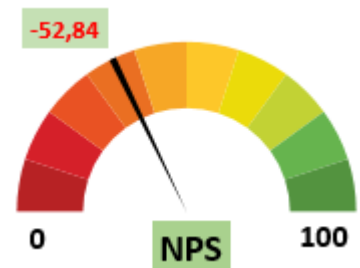
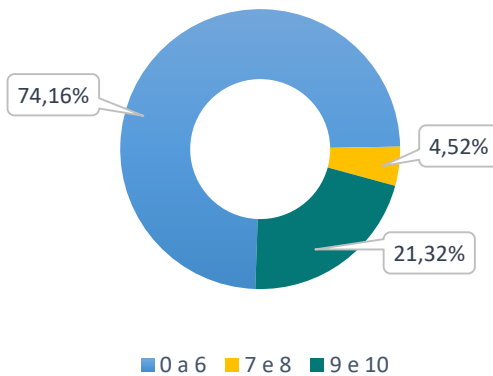
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

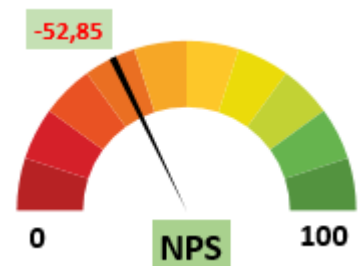
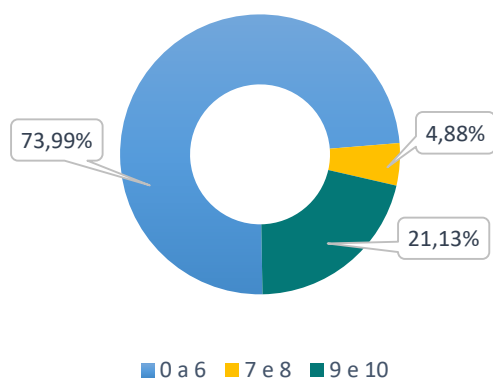
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



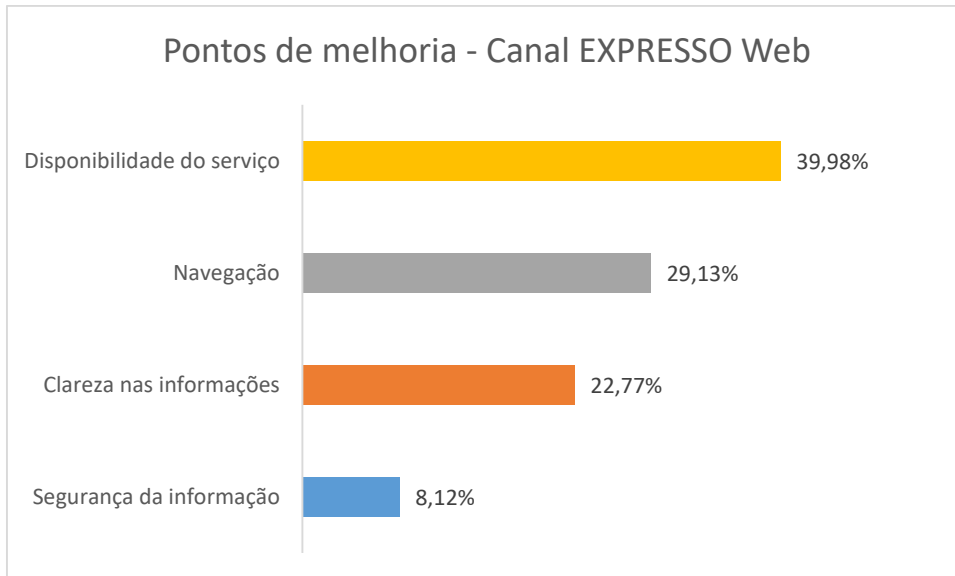
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web



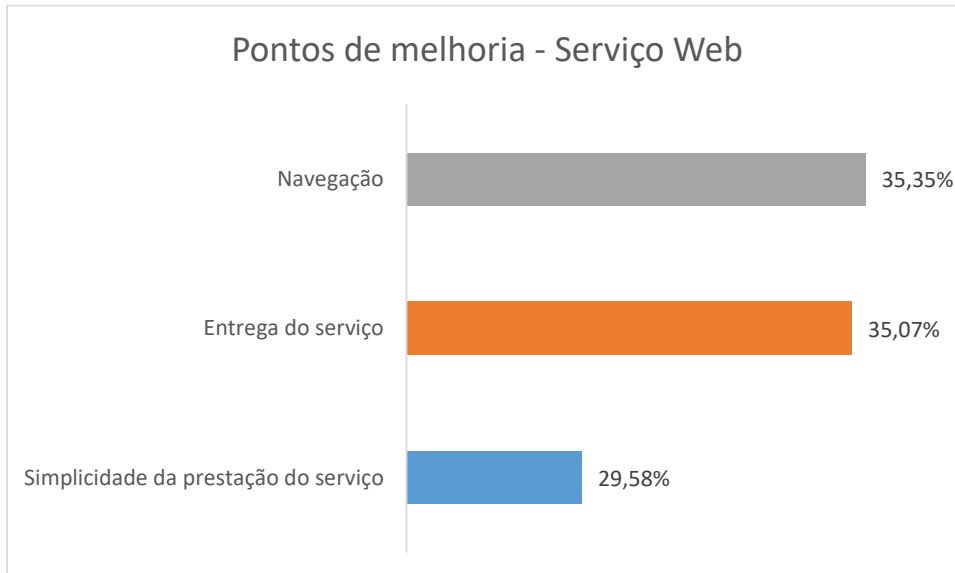
PONTOS DE MELHORIA

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 – 4.099 Avaliações



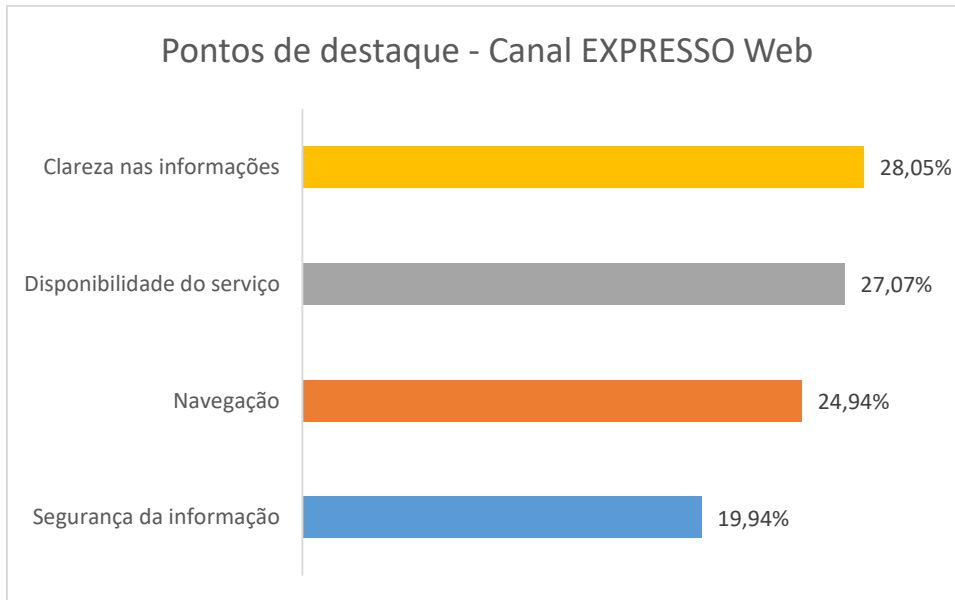
2 – Serviço prestado Web – 4.118 Avaliações



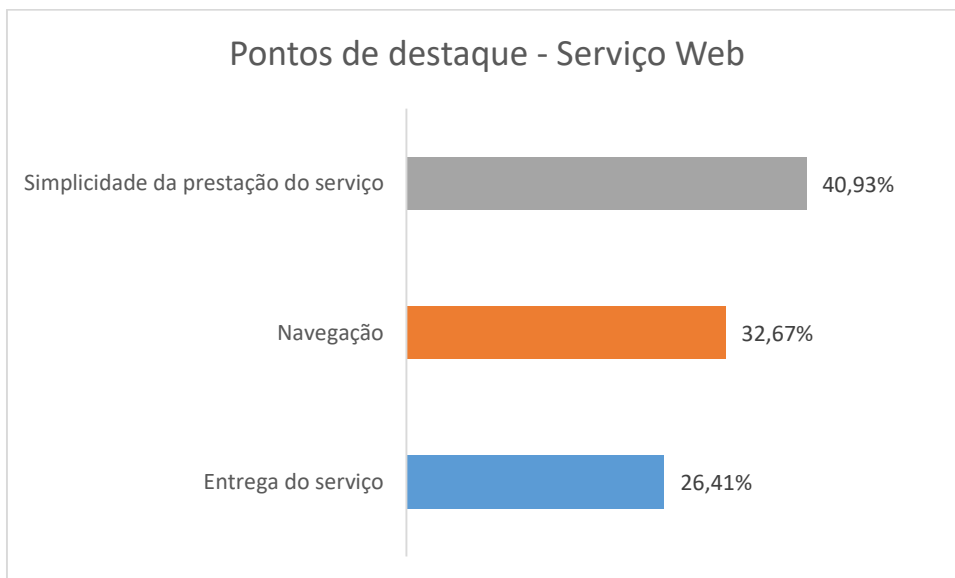
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.163 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 1.184 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **114**

Número de serviços realizados nos totens: **65.183**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,17%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	114
Total Geral		114

Serviços mais acessados - EXPRESSO Totem		
Ordem	Serviço	Número de acessos
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	64.755
2	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	118
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	79
Total Geral		64.952

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

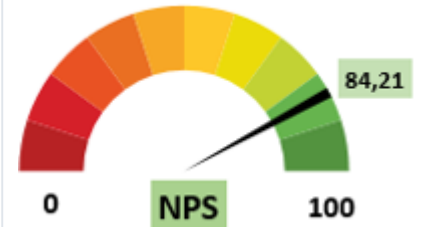
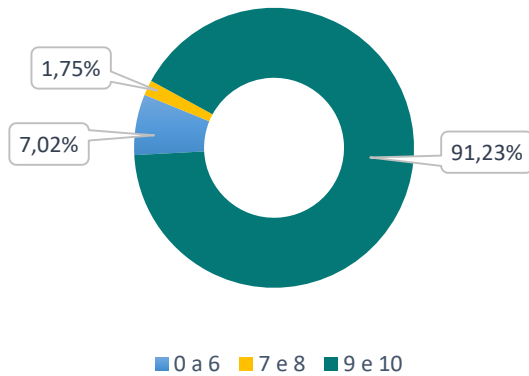
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

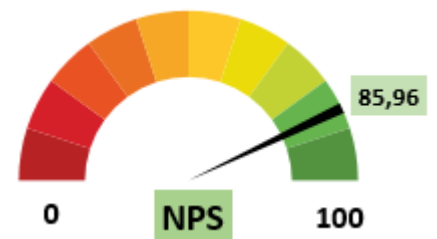
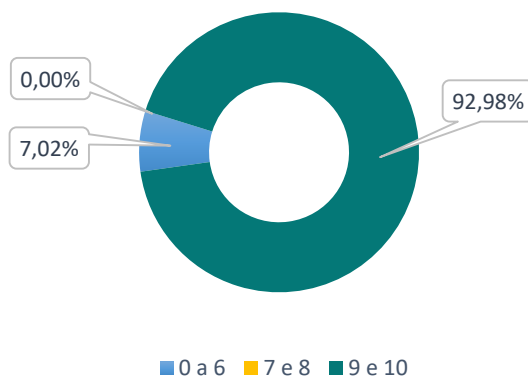
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

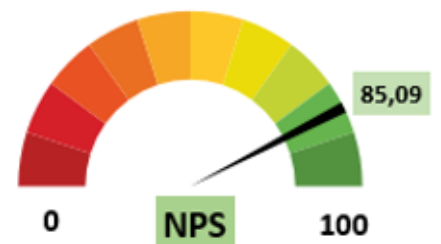
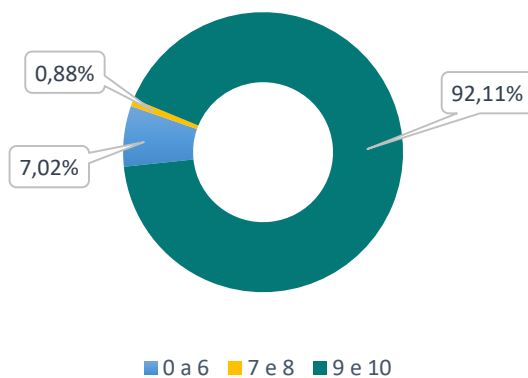
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



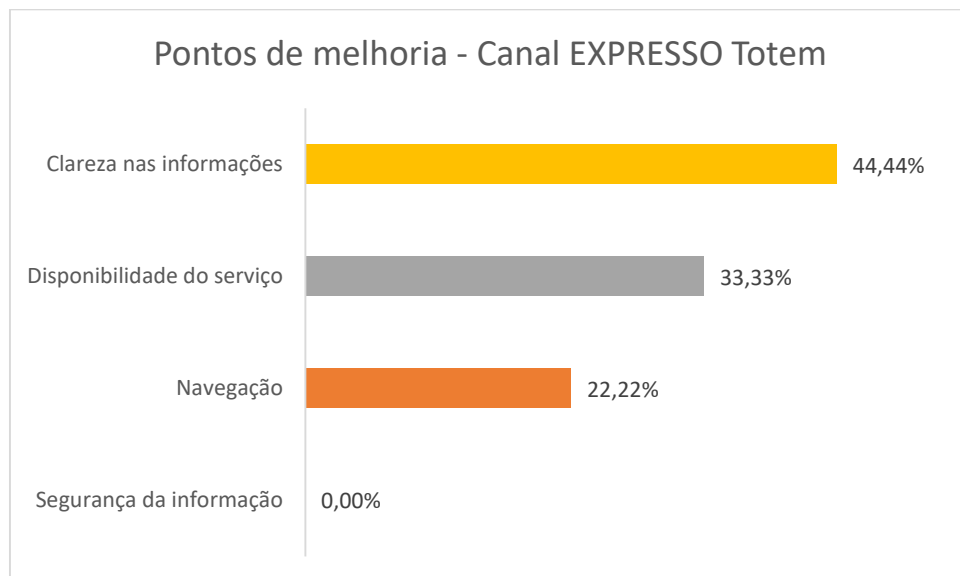
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem



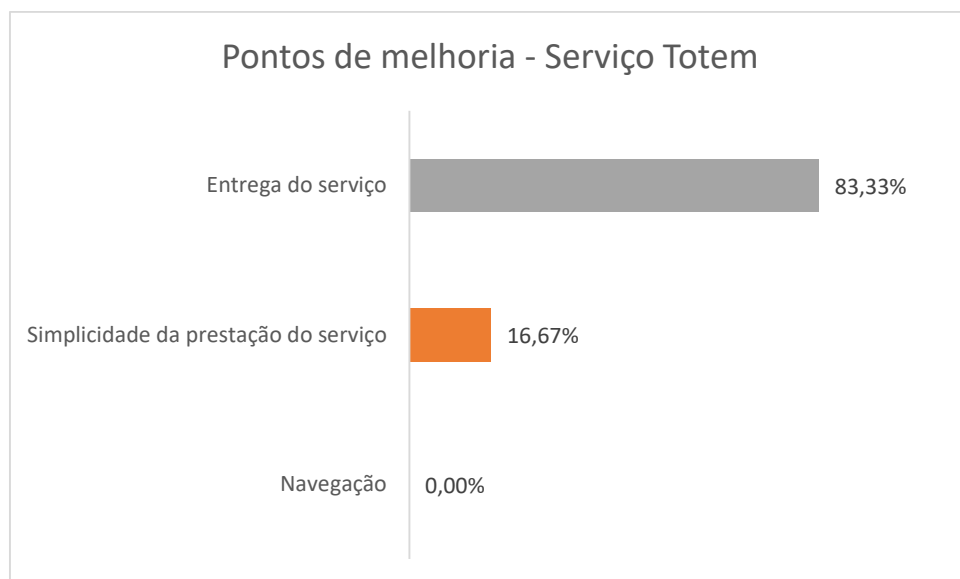
PONTOS DE MELHORIA

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 – 08 Avaliações



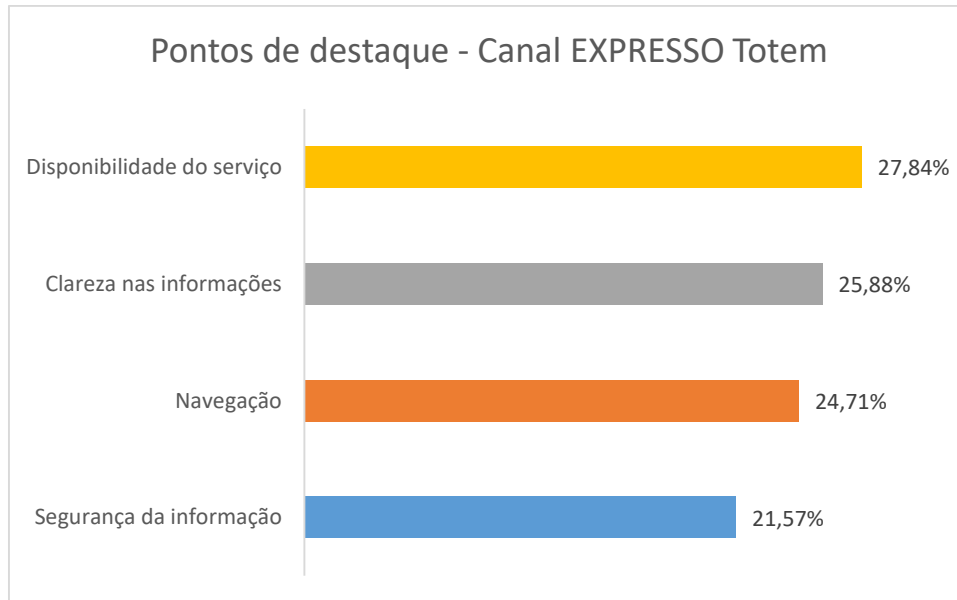
2 – Serviço prestado nos Totens – 08 Avaliações



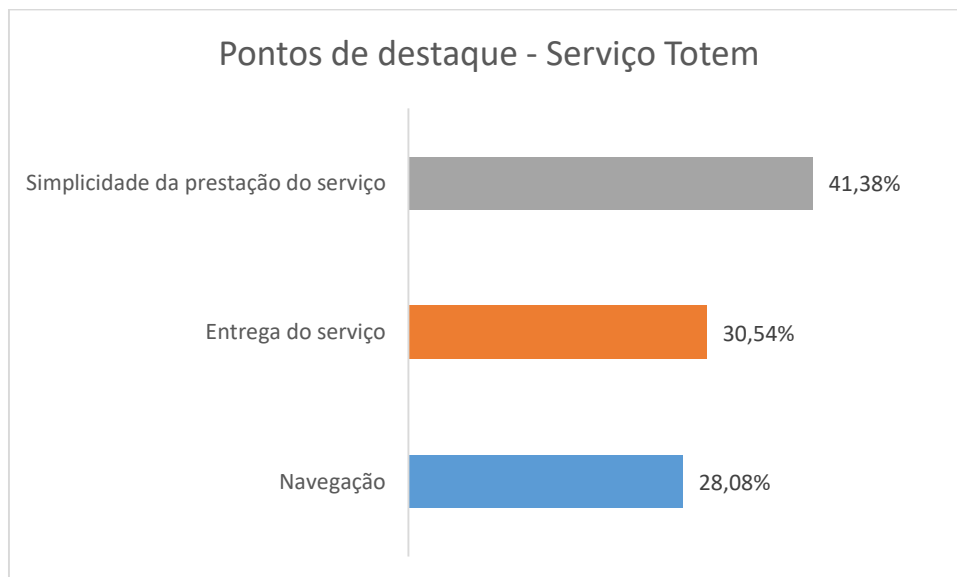
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 104 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 106 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/11/2023 a 30/11/2023**

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

Número de serviços realizados: **5.471**

Número de avaliações recebidas: **59**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,08%**

Serviços avaliados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	10
2	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	7
3	Consultar Unidades do Vapt Vupt	3
4	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	3
5	Delegacia Virtual	2
6	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
7	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	1
8	Emitir boletos do Ipasgo	1
9	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	1
10	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	1
TOTAL		30

Serviços mais acessados - EXPRESSO App		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Realizar manifestação de ouvidoria	1.074
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	909
3	Consultar Veículo - IPVA, Multas e CRLV	776
Total Geral		2.759

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

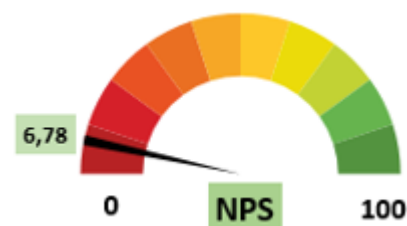
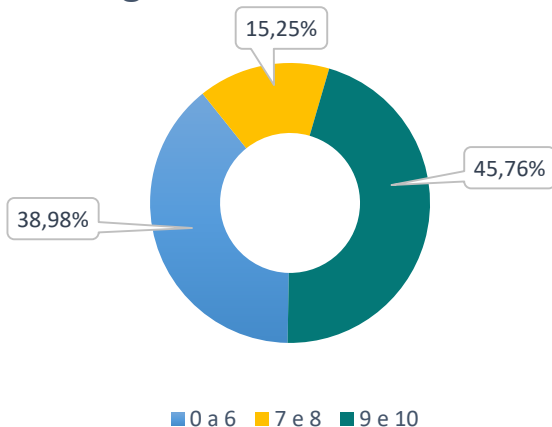
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

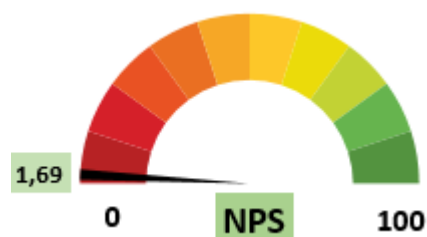
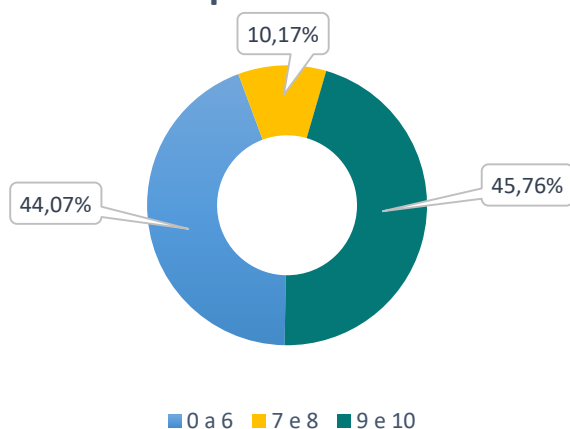
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

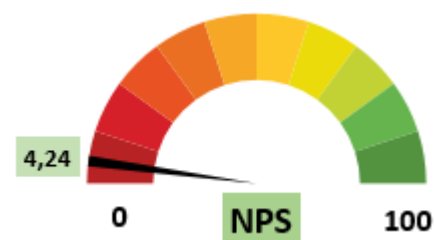
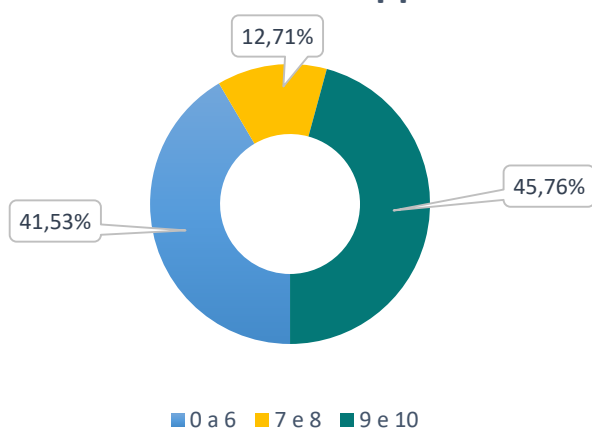
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



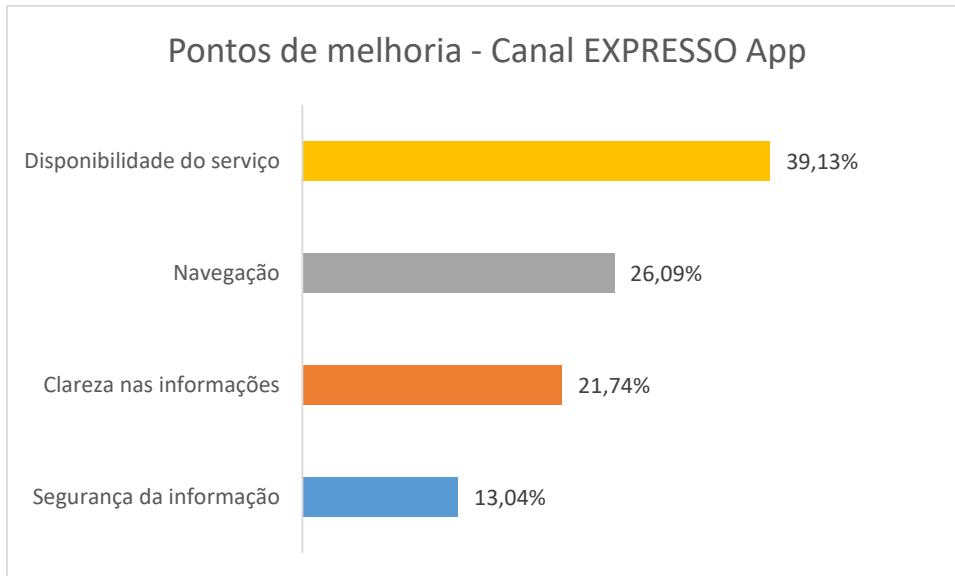
3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App



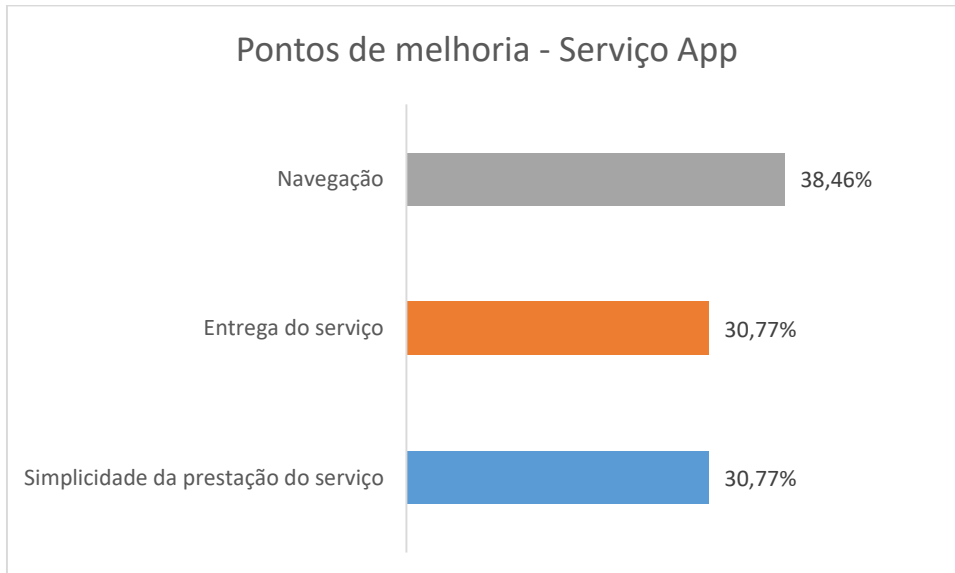
PONTOS DE MELHORIA

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 – 23 Avaliações



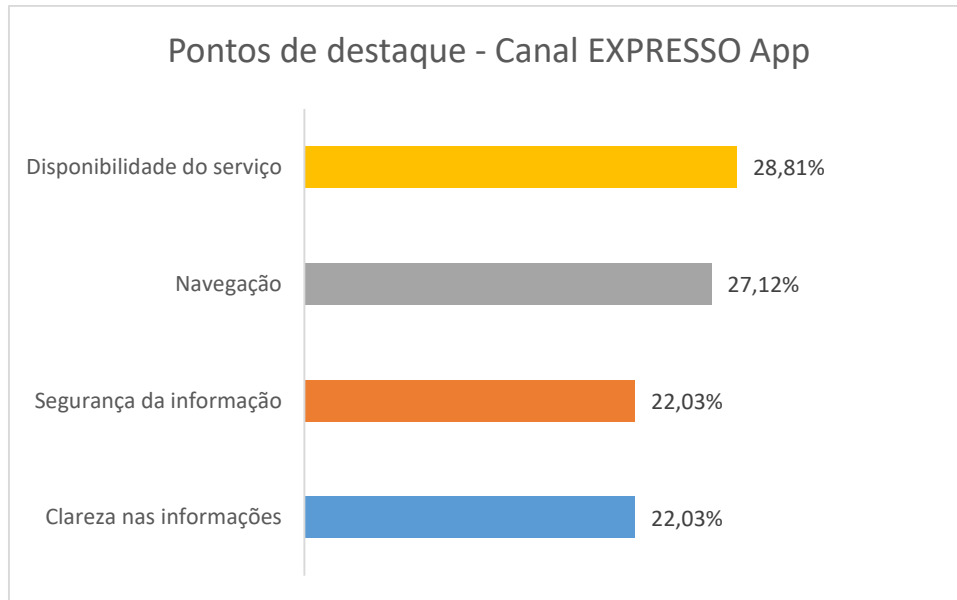
2 – Serviço prestado via App – 26 Avaliações



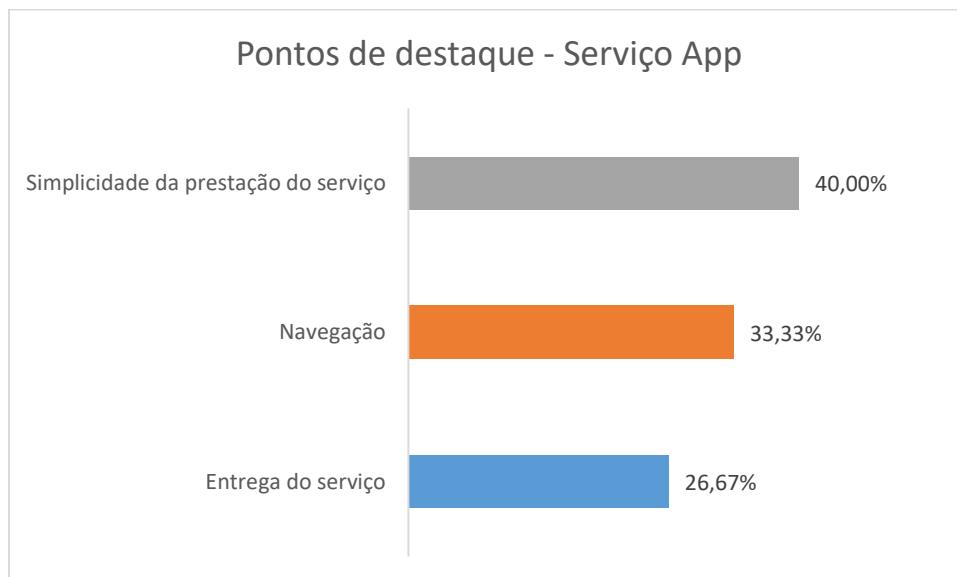
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 27 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/11/2023 a 31/11/2023**

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

Número de serviços realizados: **23**

Número de avaliações recebidas: **13**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **56,52%**

Serviços avaliados - EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Débitos Tributários por CPF	6
2	Emitir boletos do Ipasgo	2
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	4
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	1
Total Geral		13

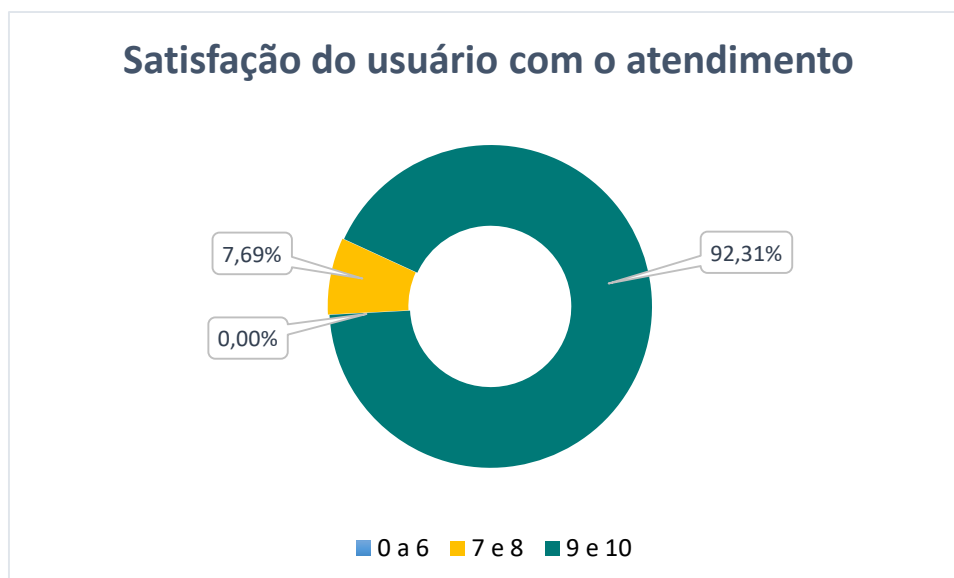
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).