



Relatório Semanal – Avaliação do EXPRESSO

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

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	3
Representação gráfica da escala NPS – vapt vupt – EXPRESSO Loja	5
Pontos de melhoria	7
Pontos de destaque.....	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	9
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão.....	10
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque.....	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Pontos de melhoria	15
Pontos de destaque.....	15
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque.....	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	21
Pontos de melhoria.....	22
Pontos de destaque.....	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO 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: **01/05/2023 a 31/05/2023**

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

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Anicuns	3.753	108	2,88%	100,00	100,00
2	Buriti Alegre	1.764	320	18,14%	100,00	100,00
3	Cidade de Goiás	4.958	834	16,82%	100,00	100,00
4	Ipameri	3.444	322	9,35%	100,00	100,00
5	Itaçu	4.280	936	21,87%	100,00	99,95
6	Bela Vista de Goiás	3.031	403	13,30%	99,75	99,63
7	Itapuranga - Júnior Bento	10.237	248	2,42%	99,19	99,60
8	Palmeiras de Goiás	8.217	80	0,97%	100,00	99,38
9	Minaçu	6.583	541	8,22%	99,63	99,17
10	Ceres	8.795	349	3,97%	99,71	99,14
11	Itapaci	3.403	203	5,97%	99,01	99,01
12	Águas Lindas de Goiás	14.958	285	1,91%	99,30	98,95
13	Bom Jesus de Goiás	3.960	1.725	43,56%	99,25	98,90
14	Hidrolândia	4.609	227	4,93%	99,12	98,68
15	Campos Belos	4.910	182	3,71%	98,35	98,63
16	Piracanjuba	4.482	168	3,75%	99,40	98,51
17	Jussara	6.961	155	2,23%	99,35	98,39
18	Iporá	6.617	220	3,32%	98,64	98,18
19	Pirenópolis	4.705	244	5,19%	98,36	97,95
20	Porangatu	8.513	271	3,18%	97,79	97,79
21	Rubiataba	5.245	230	4,39%	97,83	97,61
22	Padre Bernardo	3.150	462	14,67%	97,19	97,51
23	São Miguel do Araguaia	2.754	138	5,01%	99,28	97,46
24	Goiatuba	5.273	1.052	19,95%	97,34	97,24
25	Itaberaí	6.311	588	9,32%	97,79	97,11
26	Alexânia	2.732	220	8,05%	97,27	96,82
27	Cristalina	5.361	996	18,58%	98,09	96,59
28	Santa Helena de Goiás	4.879	115	2,36%	98,26	96,52
29	Novo Gama	6.613	496	7,50%	96,98	96,47
30	Anápolis Sul	12.827	261	2,03%	97,32	96,36
31	Morrinhos	7.396	130	1,76%	98,46	96,15
32	Paraúna	2.345	137	5,84%	95,62	95,99
33	Jaraguá	12.884	112	0,87%	97,32	95,98
34	Posse	6.413	240	3,74%	99,17	95,83
35	Inhumas	6.779	412	6,08%	98,06	95,63
36	Crixás	4.061	158	3,89%	96,84	95,57
37	Itumbiara	15.391	119	0,77%	94,96	94,96
38	Jardim Ingá	5.305	222	4,18%	95,95	94,82

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	Alvorada do Norte	2.480	221	8,91%	96,38	94,57
40	Portal Shopping	9.753	599	6,14%	96,16	94,49
41	Mozarlândia	2.243	140	6,24%	92,86	93,21
42	Goianira	7.596	268	3,53%	95,52	93,10
43	Planaltina	5.901	374	6,34%	93,58	92,91
44	Mineiros	5.936	305	5,14%	93,77	92,62
45	Trindade - Maysa	7.876	108	1,37%	91,67	92,59
46	Quirinópolis	7.737	118	1,53%	90,68	91,53
47	Pires do Rio	3.920	153	3,90%	96,08	90,85
48	Caldas Novas	6.130	103	1,68%	92,23	90,29
49	Shopping Bougainville	19.567	610	3,12%	92,13	89,59
50	Passeio das Aguas	12.821	343	2,68%	89,50	88,48
51	Nerópolis	5.148	69	1,34%	92,75	88,41
52	Trindade	11.169	192	1,72%	92,19	87,76
53	Catalão	7.437	82	1,10%	87,80	84,76
54	Shopping Cidade Jardim	19.634	806	4,11%	86,72	84,49
55	Aparecida Shopping	12.684	176	1,39%	82,39	84,38
56	Praça Cívica(Central do Servidor)	1.932	197	10,20%	84,77	84,01
57	Goianésia	10.872	71	0,65%	83,10	83,80
58	Lozandes	11.029	376	3,41%	85,11	83,64
59	Santo Antônio do Descoberto	4.997	173	3,46%	86,71	83,53
60	Senador Canedo	12.939	176	1,36%	83,52	82,67
61	Anápolis	23.436	450	1,92%	83,33	82,56
62	Valparaíso de Goiás	8.551	144	1,68%	79,86	79,17
63	Mangalô	13.291	345	2,60%	81,45	78,12
64	Araguaia Shopping	13.204	117	0,89%	73,50	70,94
65	Rio Verde	27.110	309	1,14%	73,79	70,55
66	Campinas	20.553	517	2,52%	68,67	69,25
67	Luziânia	9.957	116	1,17%	71,55	68,97
68	Shopping Cerrado	9.504	237	2,49%	70,04	68,78
69	Praça da Bíblia	13.731	211	1,54%	75,36	68,72
70	Admar Otto(Buriti Shopping)	26.412	278	1,05%	62,59	62,23
71	Buena Vista	12.694	166	1,31%	65,66	61,75
72	Formosa	9.421	71	0,75%	63,38	60,56
73	Jataí	9.711	314	3,23%	62,10	60,35
74	Garavelo	19.052	151	0,79%	52,32	50,66
75	Rialma*	-	-	-	-	-
76	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
Total Geral		640.327	22.995	3,59%	92,60	91,59

*** 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*: **22.995**

Número de avaliações sobre os serviços: **6.937**

Referência: **01 a 31/05/2023**

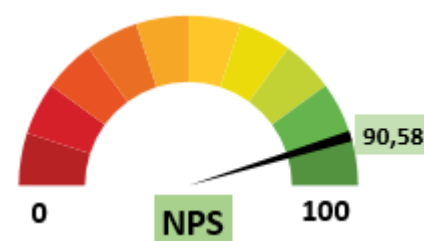
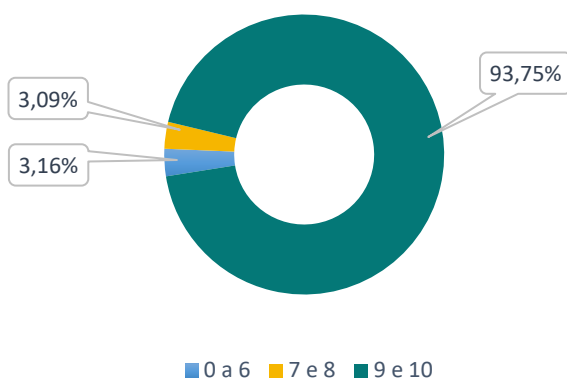
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

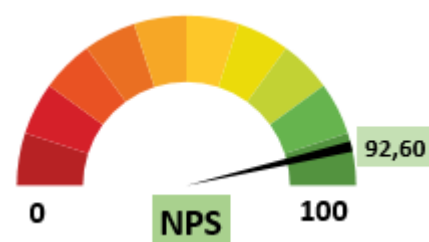
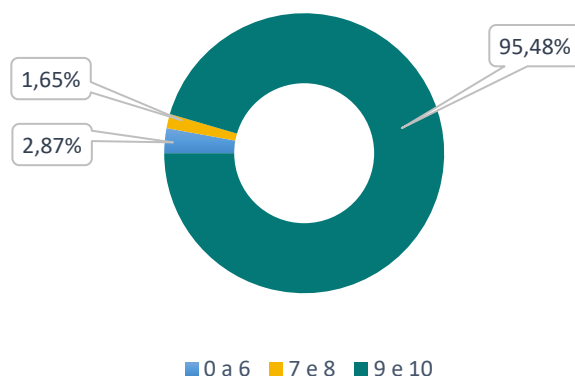
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



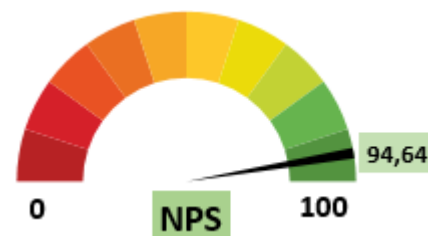
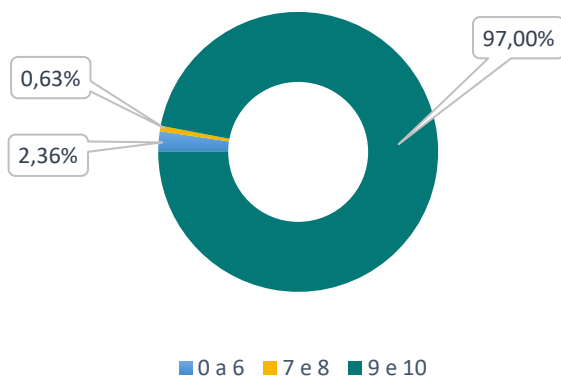
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



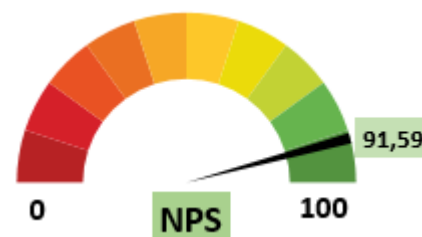
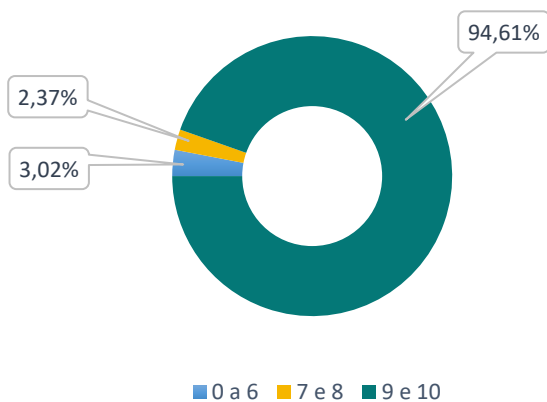
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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*

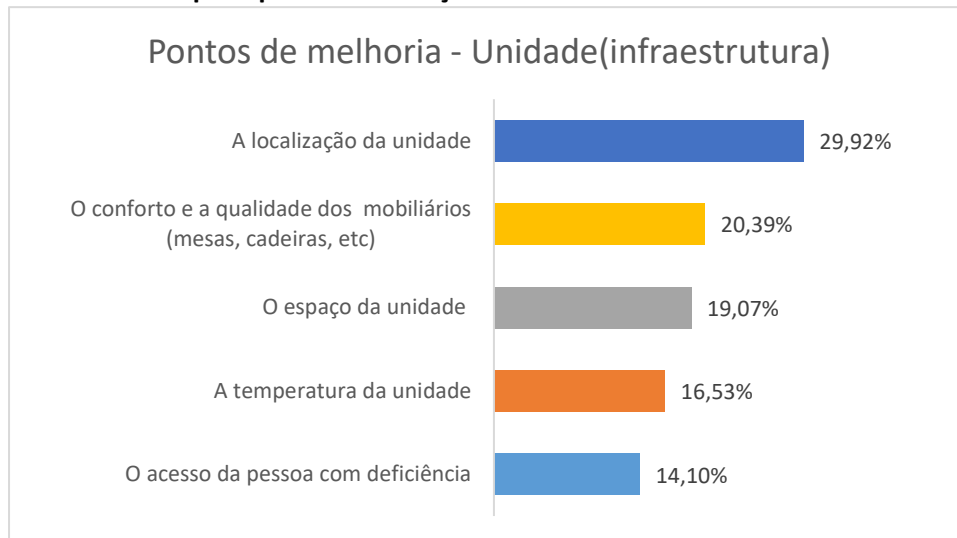


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

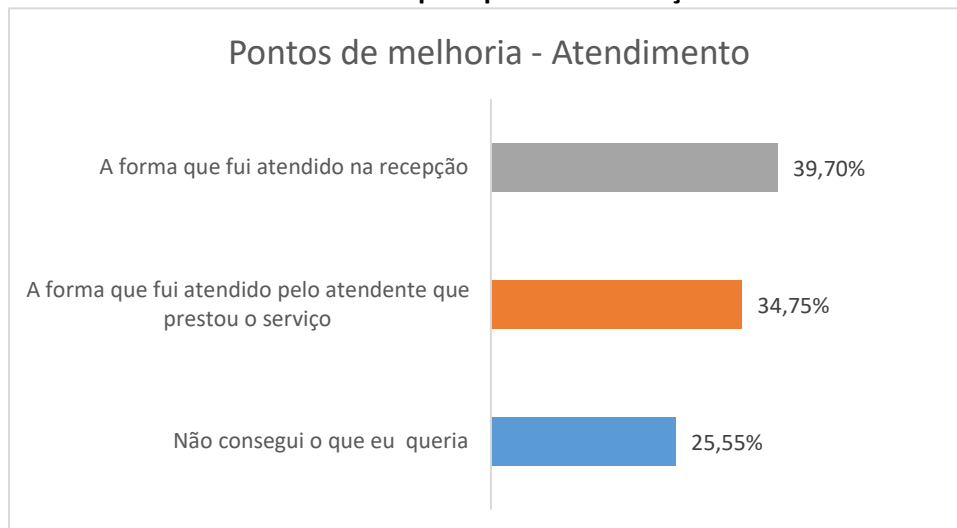
PONTOS DE MELHORIA

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

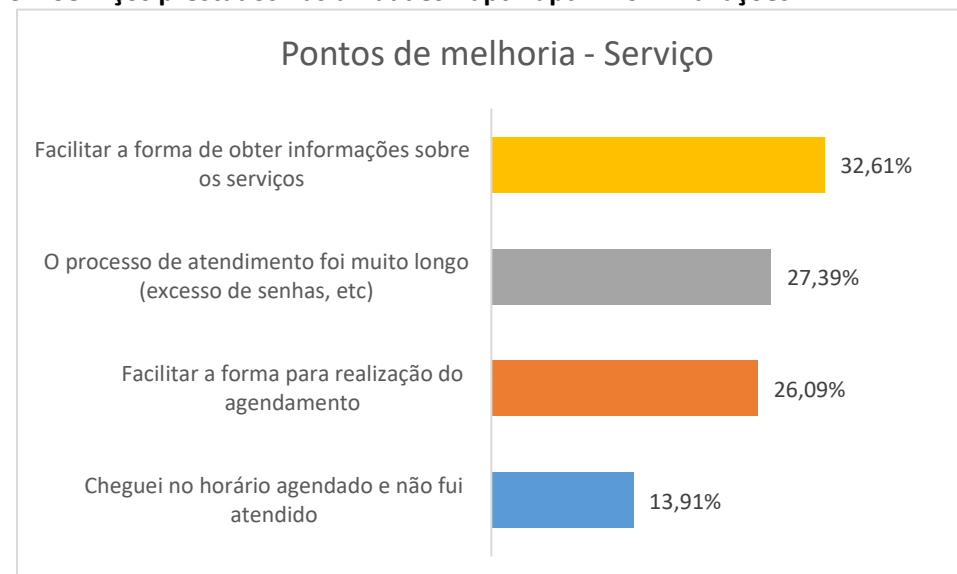
1 – Unidade Vapt Vupt – 727 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 661 Avaliações



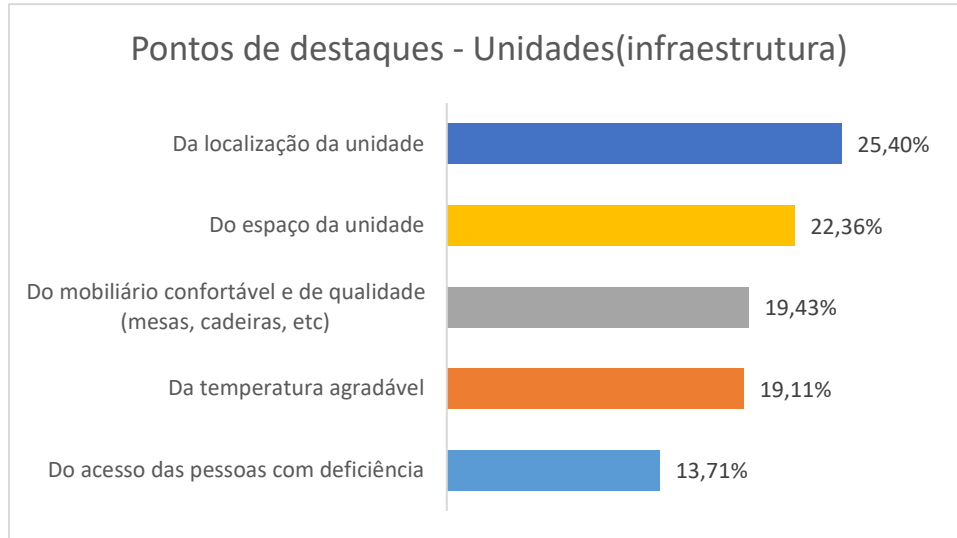
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 164 Avaliações



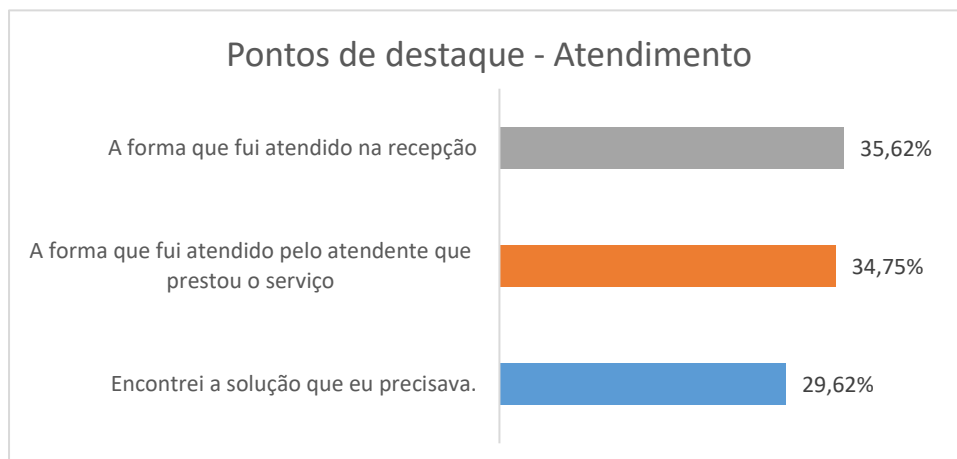
PONTOS DE DESTAQUE

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

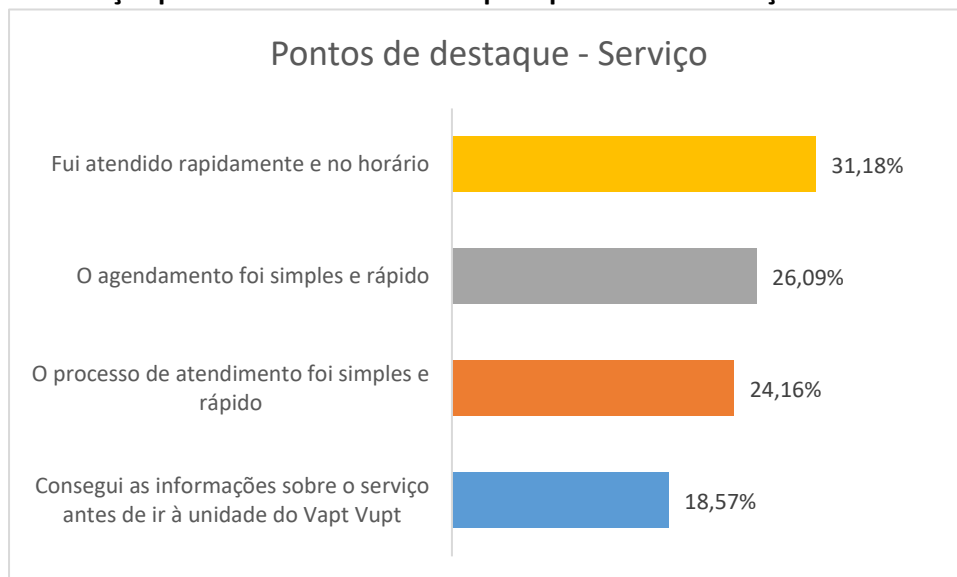
1 – Unidade Vapt Vupt – 21.557 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 21.955 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 6.729 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **Adesivos e panfletos contendo QR Code.**

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Bonópolis	2	2	100,00%	100,00	100,00
2	Cachoeira Alta	73	47	64,38%	100,00	100,00
3	Carmo do Rio Verde	61	1	1,64%	100,00	100,00
4	Divinópolis	9	2	22,22%	100,00	100,00
5	Goianápolis	33	23	69,70%	100,00	100,00
6	Indiara	133	27	20,30%	100,00	100,00
7	Monte Alegre de Goiás	90	5	5,56%	100,00	100,00
8	Montividiu	66	6	9,09%	100,00	100,00
9	Mundo Novo	22	22	100,00%	100,00	100,00
10	Porteirão	2	1	50,00%	100,00	100,00
11	Rio Quente	75	23	30,67%	100,00	100,00
12	São Patrício	17	17	100,00%	100,00	100,00
13	Niquelândia	297	50	16,84%	98,00	99,00
14	Palminópolis	46	11	23,91%	100,00	95,45
15	Nova América	19	4	21,05%	100,00	87,50
16	Cristianópolis	46	17	36,96%	88,24	70,59
17	Abadiânia	75	6	8,00%	66,67	66,67
18	Flores de Goiás	9	0	0,00%	0,00	0,00
19	Nova Crixás	11	0	0,00%	0,00	0,00
20	Santa Rita do Araguaia	1	0	0,00%	0,00	0,00
21	São Miguel do Passa Quatro	23	0	0,00%	0,00	0,00
22	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
23	Joviânia*	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	Silvânia	-	-	-	-	-
27	Varjão	-	-	-	-	-
28	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		1.110	264	23,78%	98,11	96,78

*** 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*: **264**

Número de avaliações sobre os serviços: **97**

Referência: **01 a 31/05/2023**

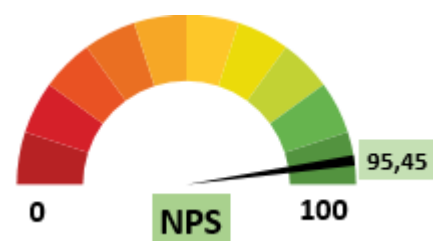
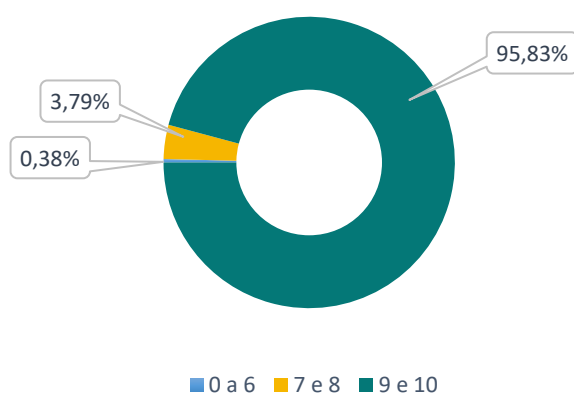
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

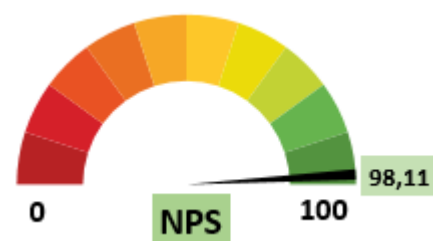
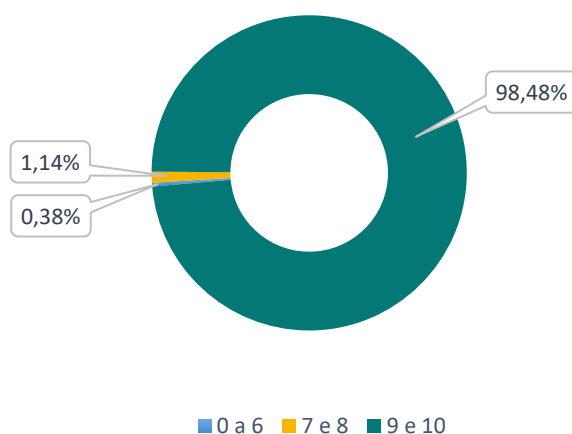
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

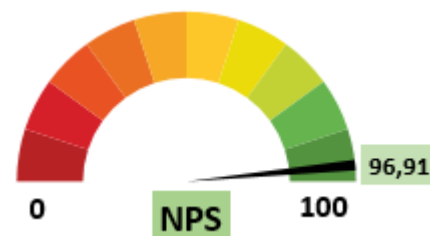
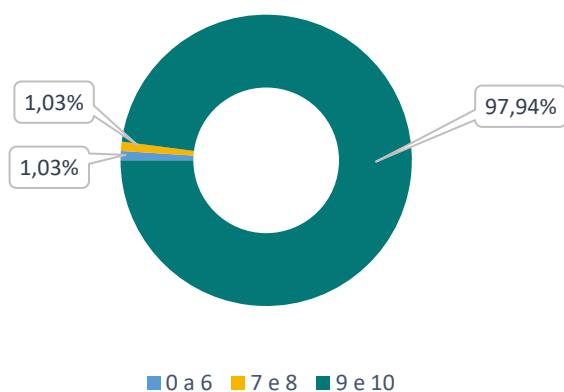


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

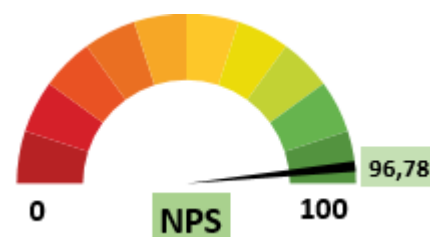
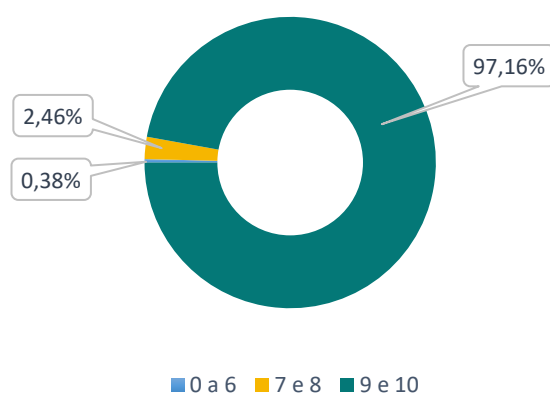
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

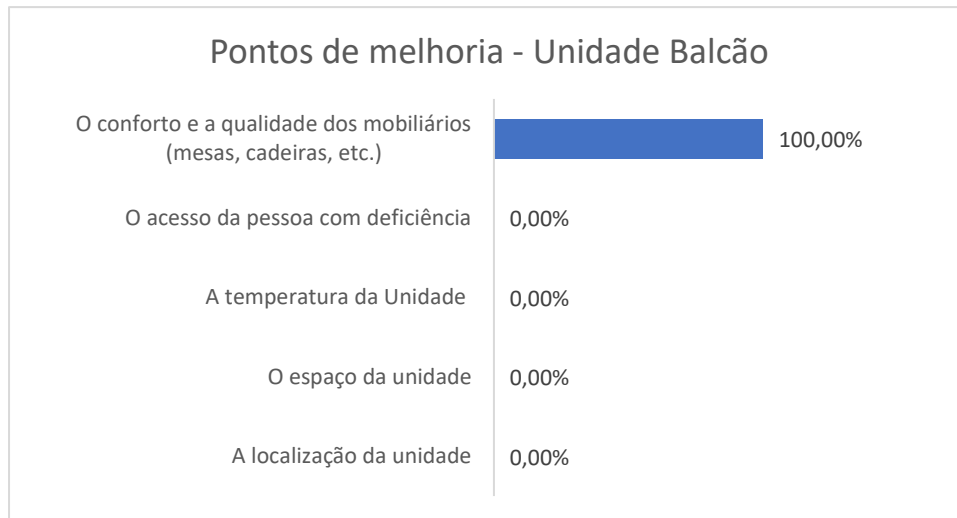


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

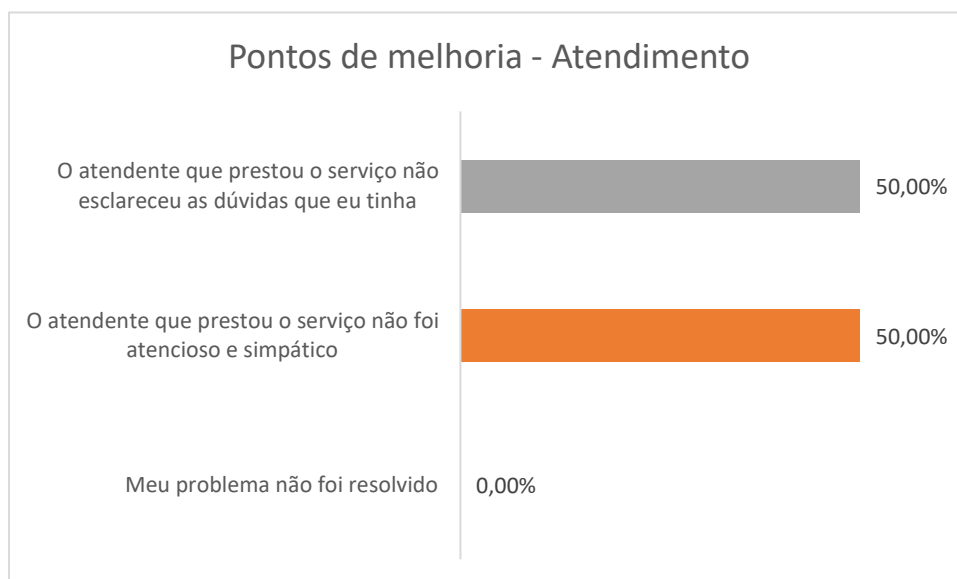
PONTOS DE MELHORIA

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 EXPRESSO Balcão – 01 Avaliação

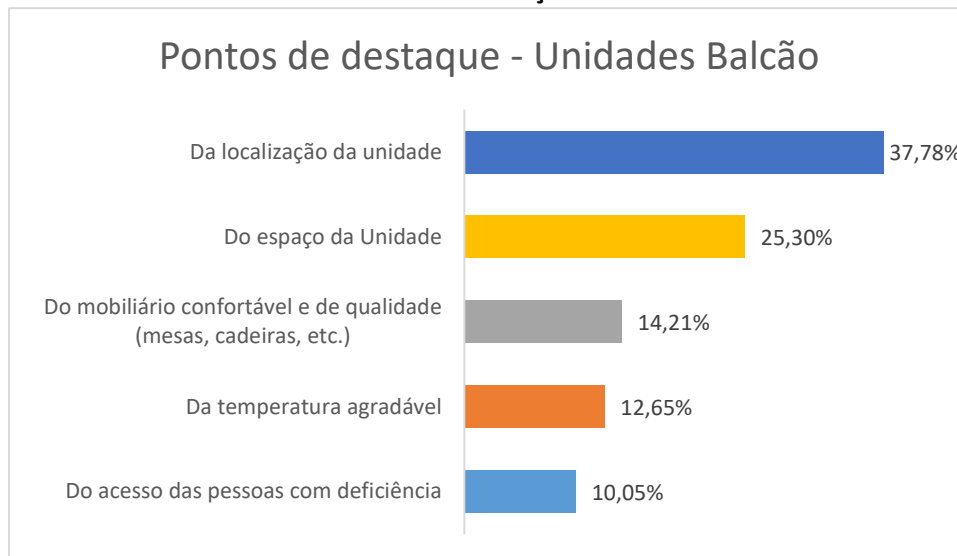


Não foram registrados pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

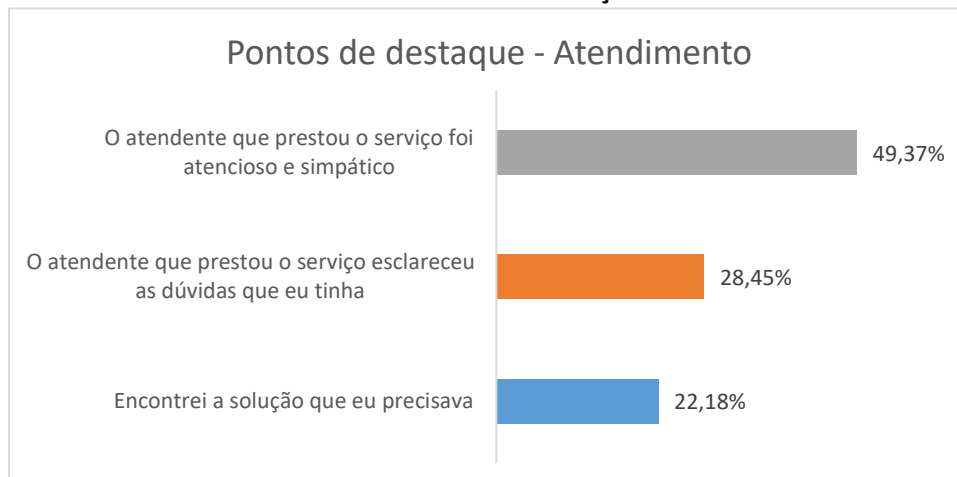
PONTOS DE DESTAQUE

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

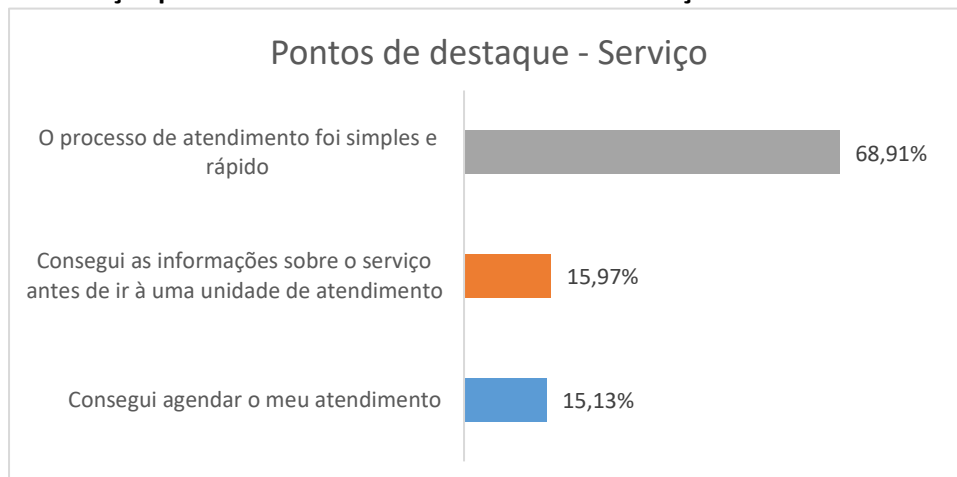
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 253 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 260 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 95 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **159**

Número de acesso ao Portal Web: **448.751**

% de avaliações/número de acessos: **0,04%**

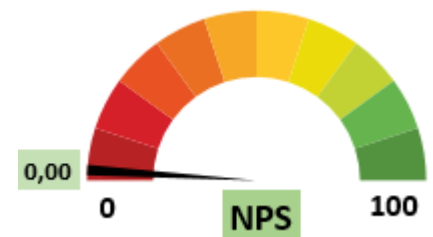
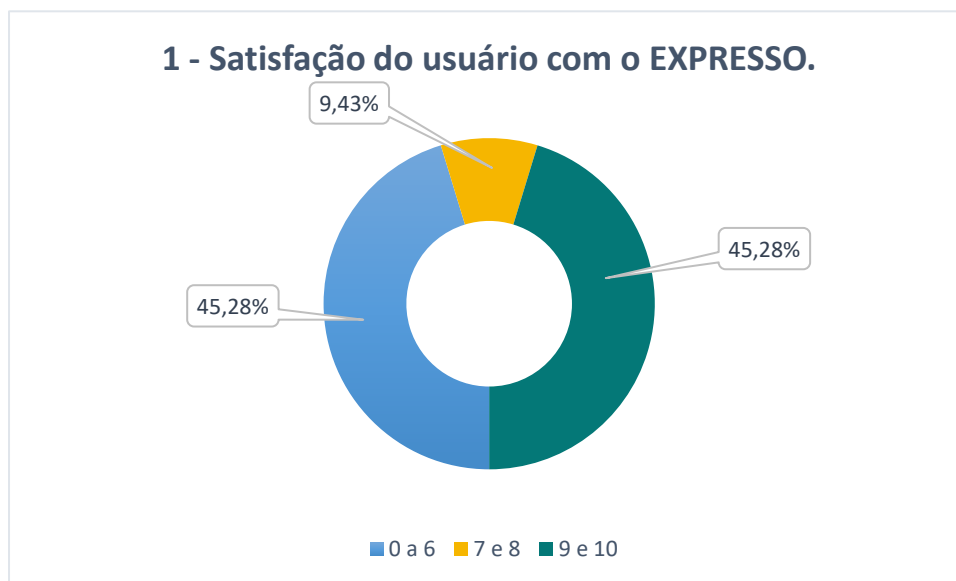
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

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

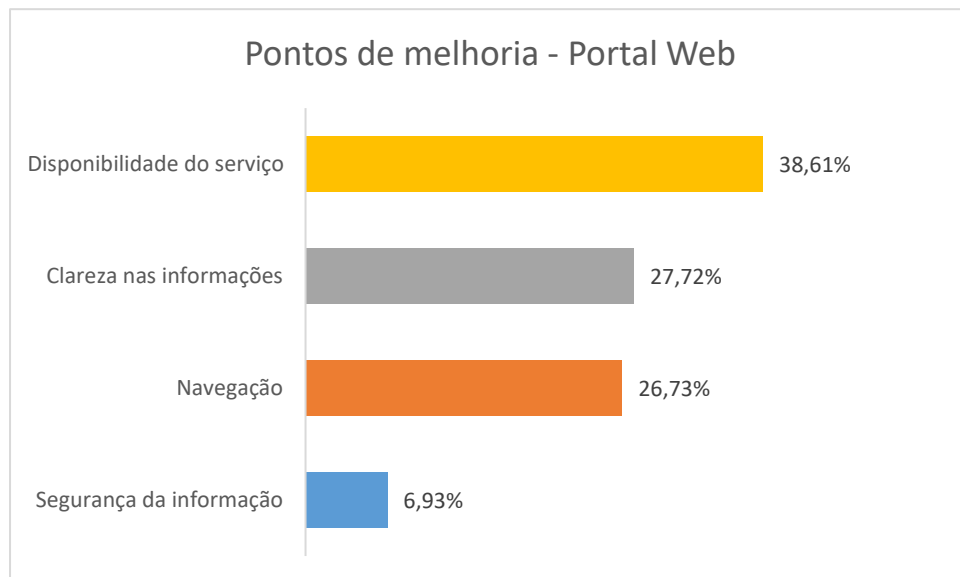


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

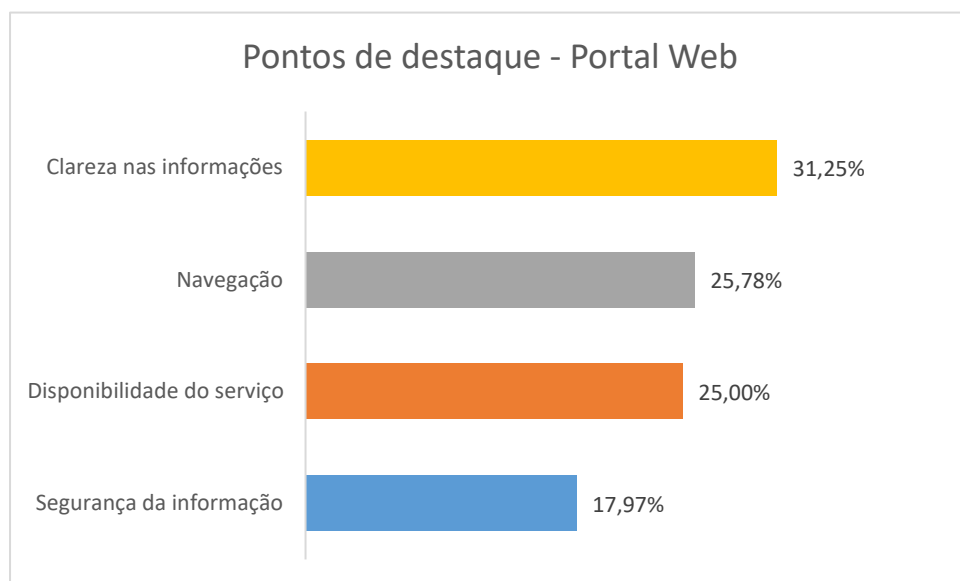
Pontos de melhoria - Portal Web - 72 Avaliações



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 – 72 Avaliações



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

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **1.869**

Número de serviços realizados no Portal Web: **848.186**

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

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo	771
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	727
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	115
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	73
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	52
6	Obter Licença de Pesca	32
7	Validar Antecedente Criminal	18
8	Consultar CNH	11
9	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	11
10	Obter cópia do CRLV-e	10
11	Consultar RENACH	09
12	Receber Honorários Dativos	06
13	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	05
14	Consultar Débitos Tributários por CPF	03
15	Obter a Carteira Nacional de Habilitação - CNH	03
16	Trocar CNH provisoria pela Definitiva	03
17	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	02
18	Obter Validação da Licença de Pesca	02
19	Realizar manifestação de ouvidoria	02
20	Consultar Declaração de Imposto de Renda	01
21	Consultar Extrato da Matrícula	01
22	Consultar Extrato Financeiro	01
23	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
24	Delegacia Virtual	01
25	Emitir boletos do Ipagso	01
26	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	01
27	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
28	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	01
29	Obter certidão de prontuário da CNH para emprego, seguro ou aposentadoria	01
30	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	01
31	Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goiás)	01
32	Solicitar Declaração de Matrícula	01
33	Validar Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	01
TOTAL		1.869

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

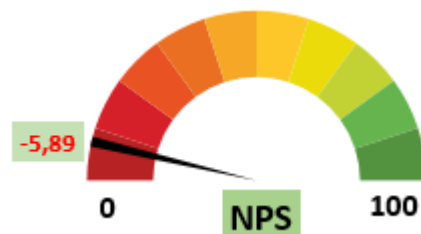
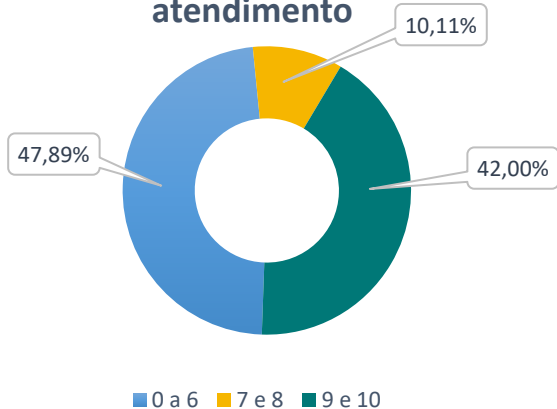
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

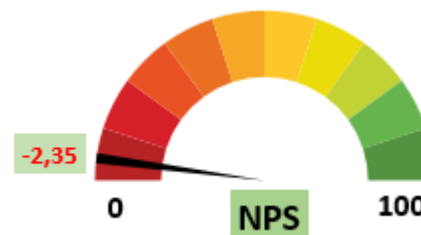
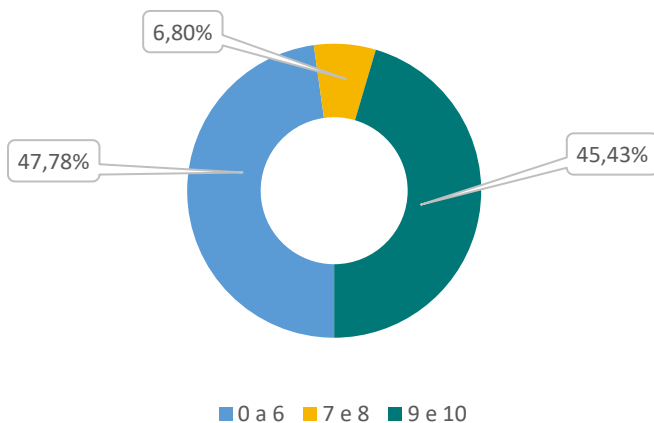
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

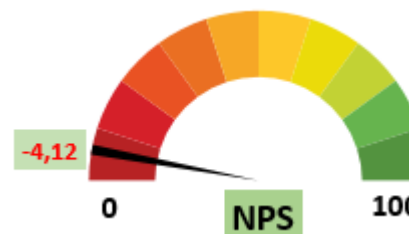
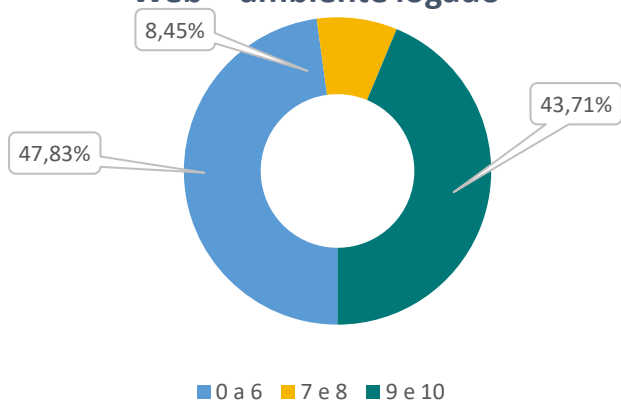
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

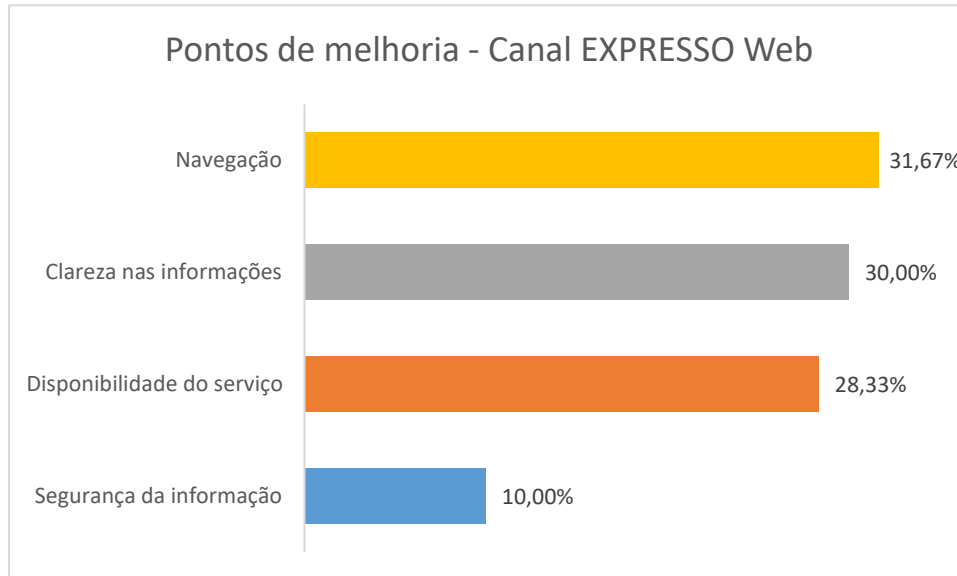


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

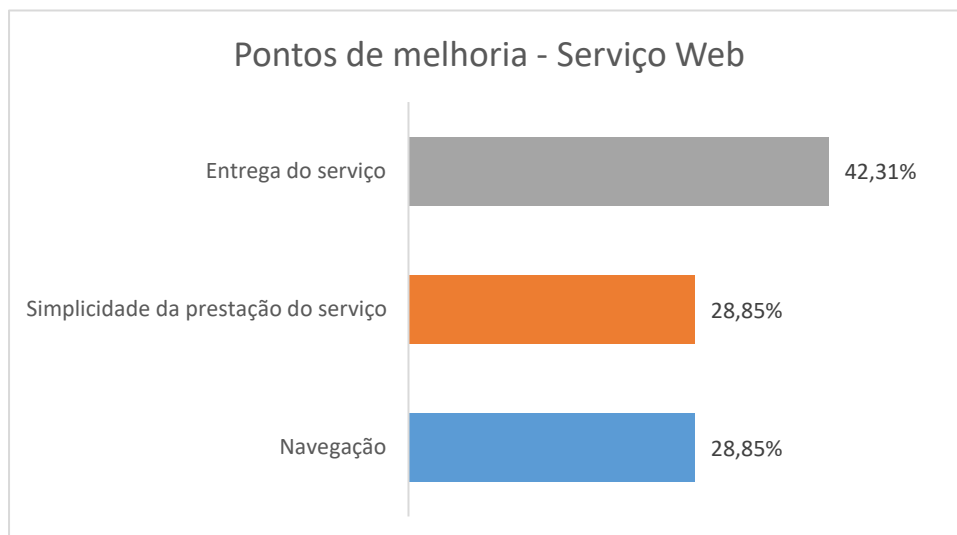
PONTOS DE MELHORIA

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 – 895 Avaliações



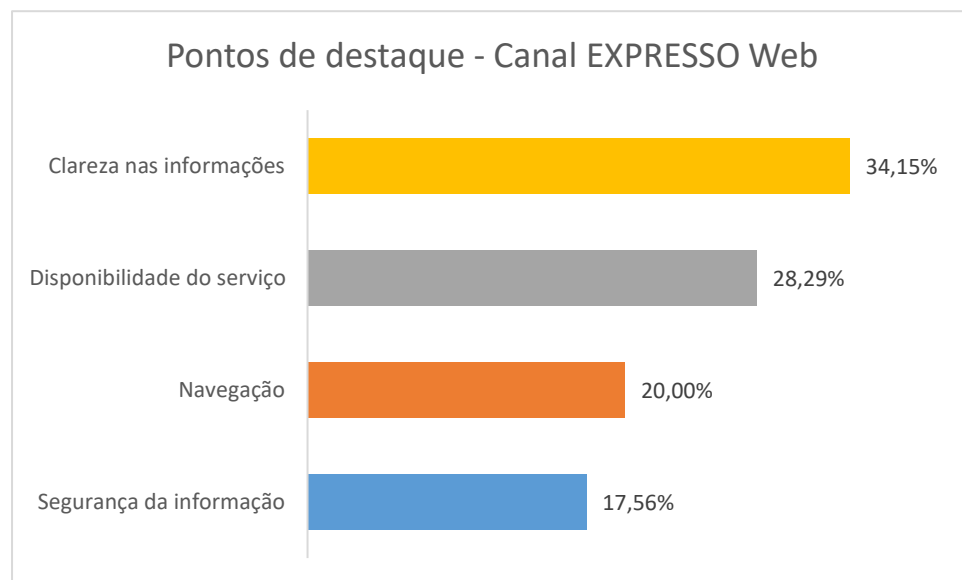
2 – Serviço prestado Web – 893 avaliações



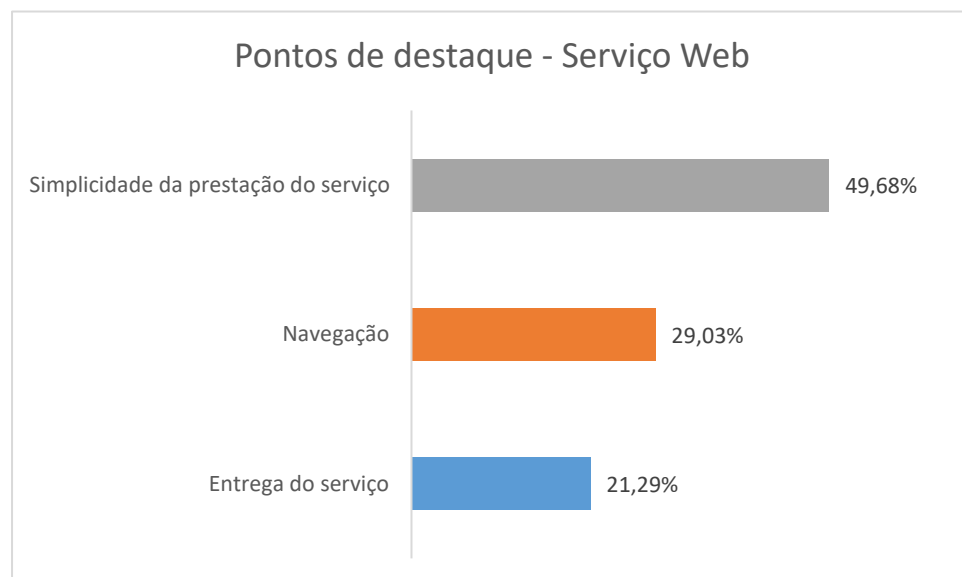
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 785 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 849 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

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

Número de avaliações recebidas: **1.160**

Número de serviços realizados nos totens: **91.960**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,26%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	1152
2	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	04
3	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	03
4	Obter Licença de Pesca	01
TOTAL		1.160

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

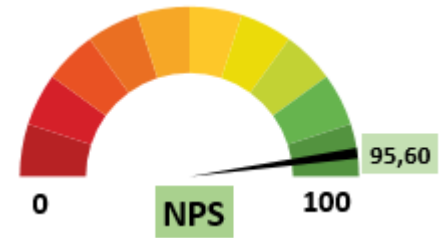
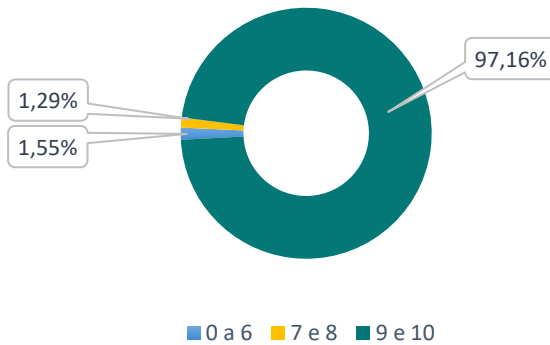
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

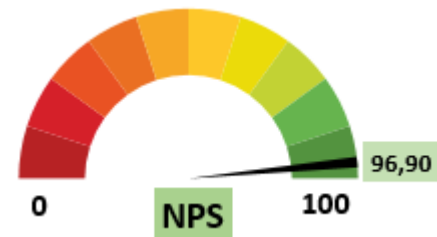
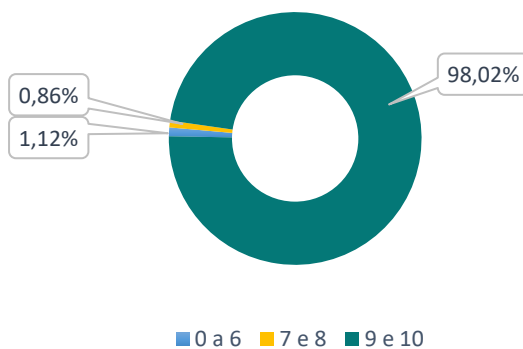
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

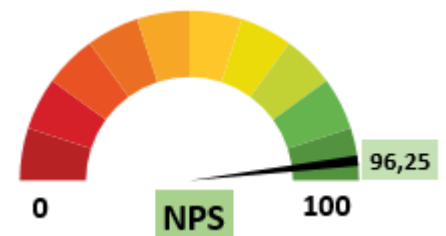
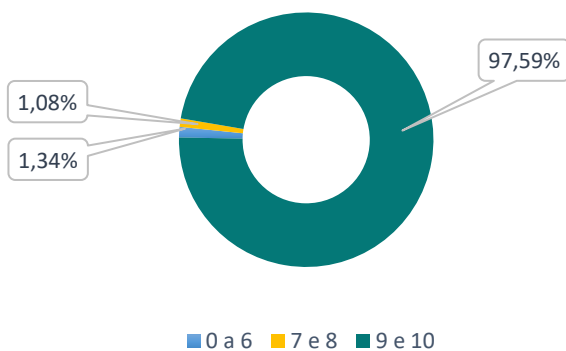
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

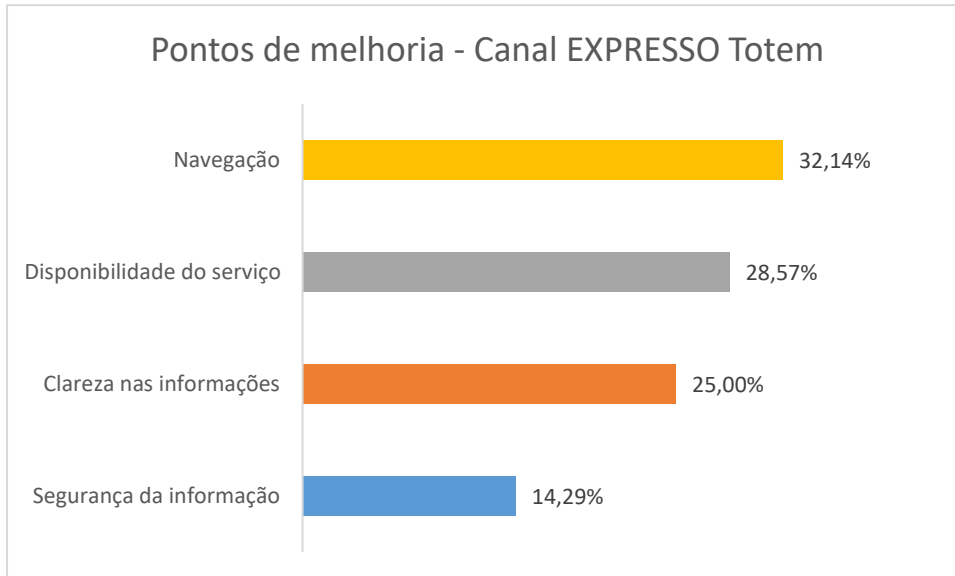


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

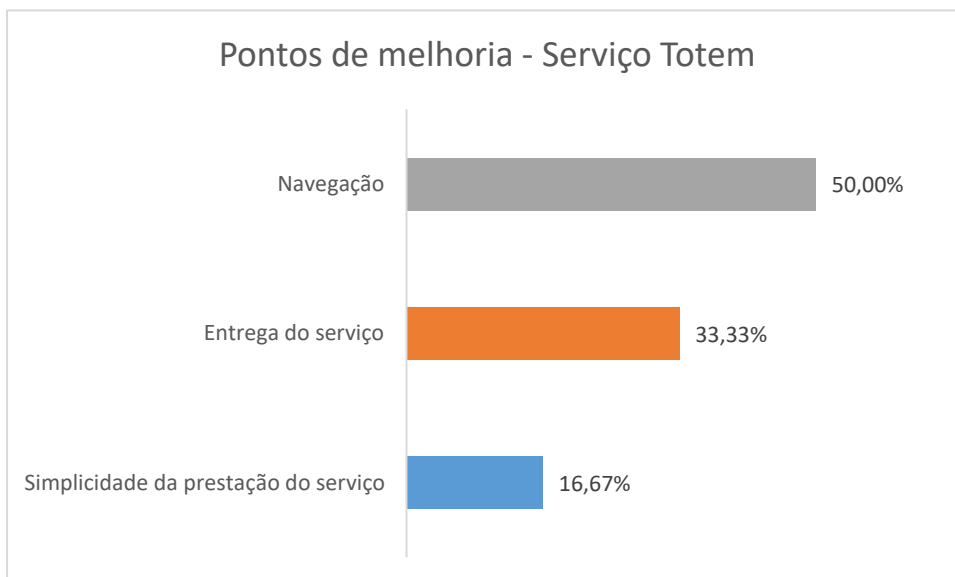
PONTOS DE MELHORIA

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 – 18 Avaliações



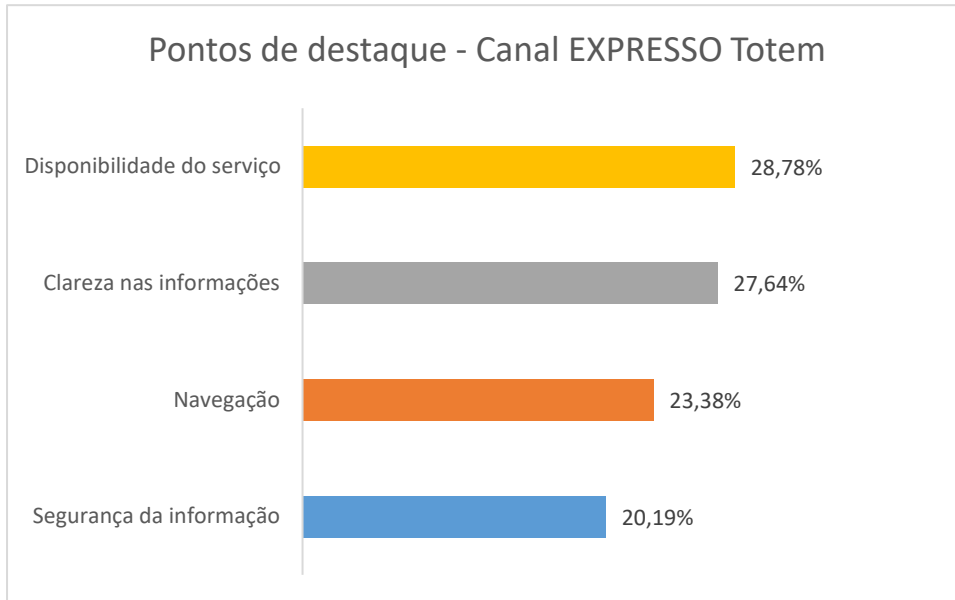
2 – Serviço prestado nos Totens – 13 Avaliações



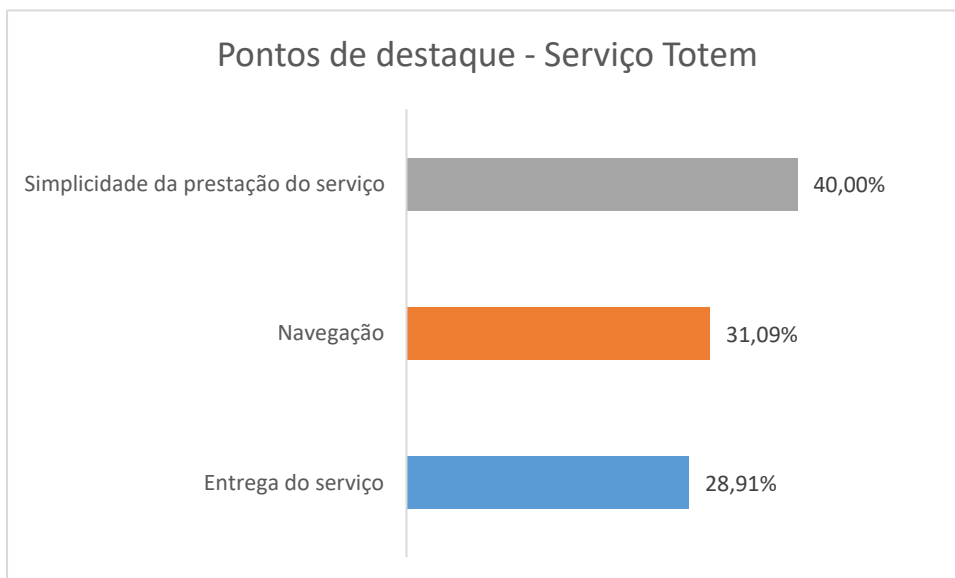
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 1.127 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 1.137 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponível no dispositivo móvel**

Número de serviços realizados: **5.854**

Número de avaliações recebidas: **25**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,43%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	09
2	Sem Nome do Serviço	16
TOTAL		25

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

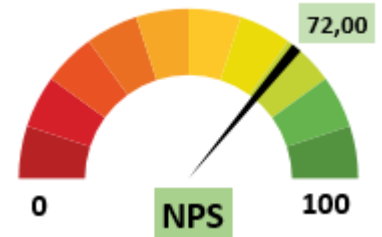
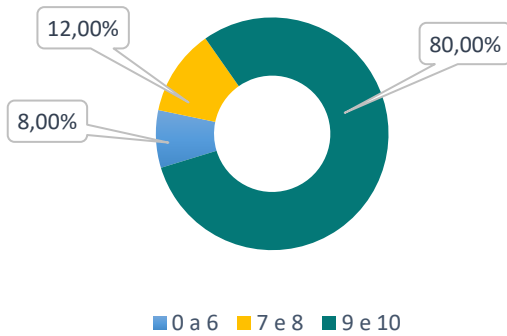
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

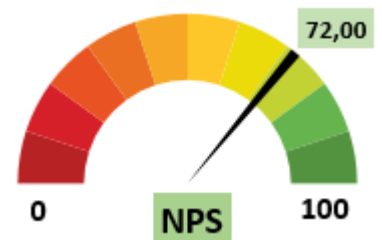
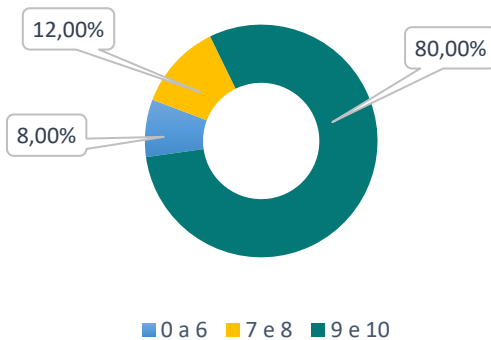
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

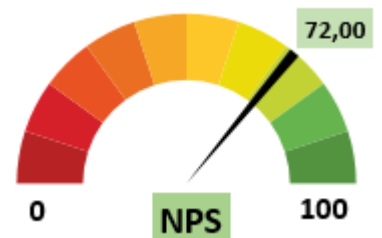
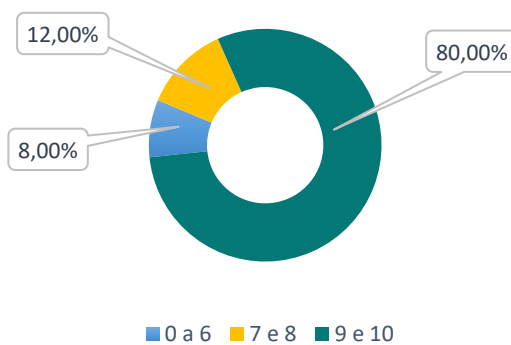
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

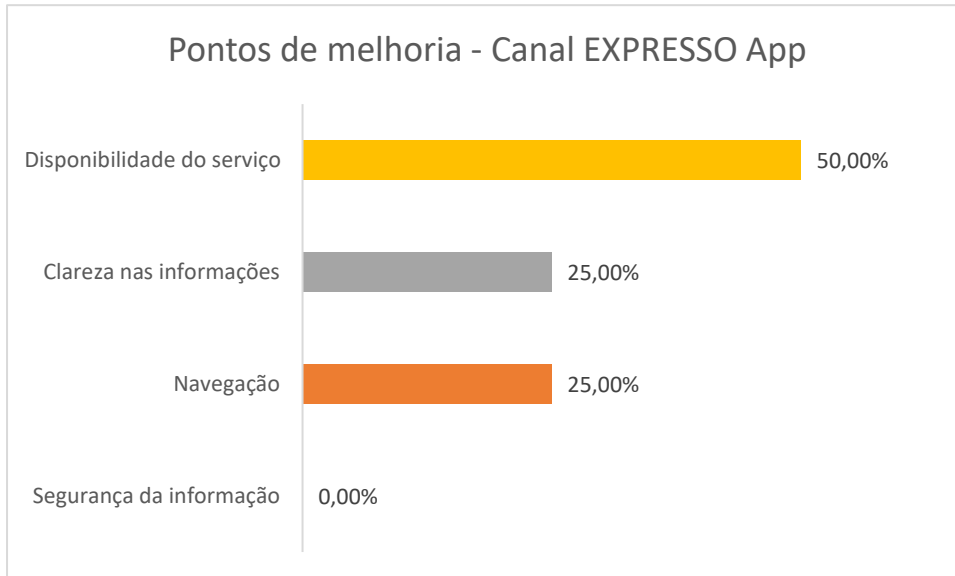


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

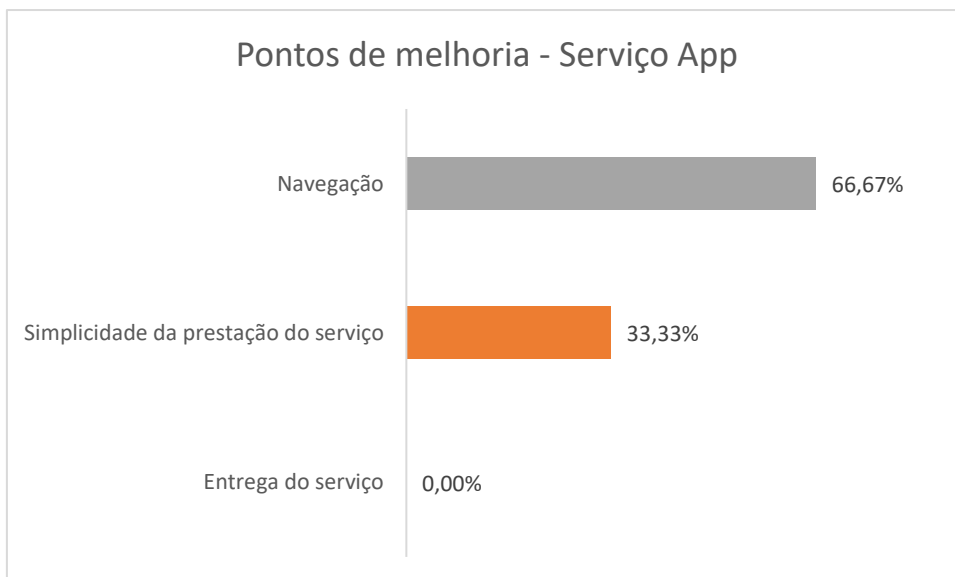
PONTOS DE MELHORIA

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 – 02 Avaliações



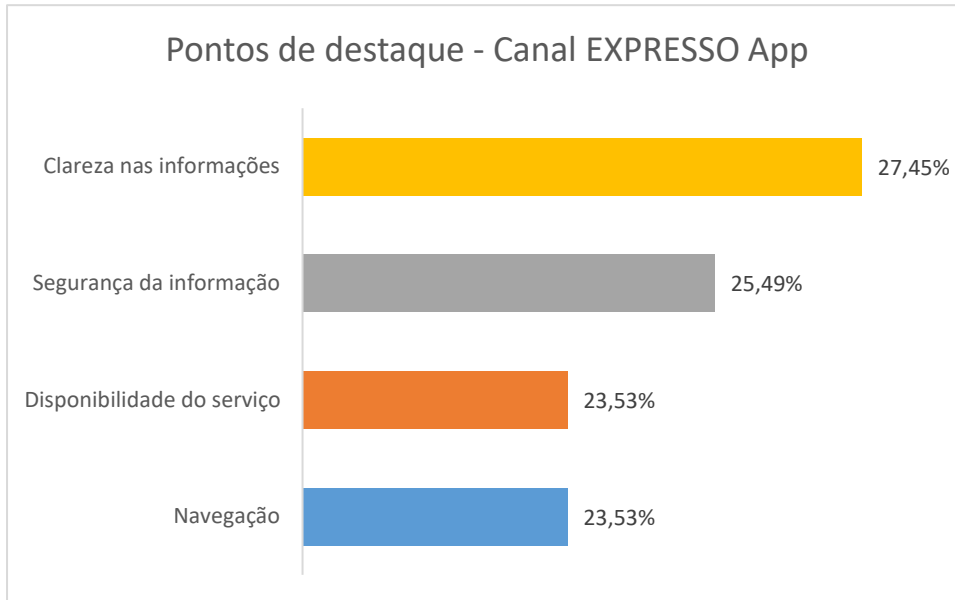
2 – Serviço prestado via app – 02 Avaliações



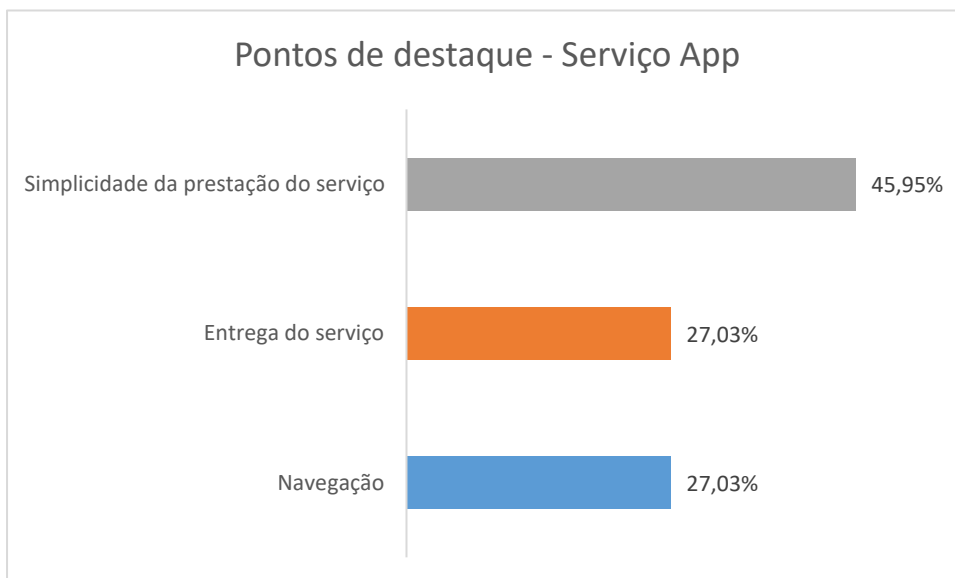
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 20 Avaliações



2 – Serviço prestado via app – 20 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/05/2023 a 31/05/2023**

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

Número de serviços realizados: **204**

Número de avaliações recebidas: **84**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **41,18%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Débitos Tributários por CPF	40
2	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	22
3	Obter Licença de Pesca	11
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	06
5	Emitir Guia de Trânsito Animal	03
6	Emitir boletos do Ipasgo	01
7	Solicitar Declaração de Informações Cadastrais de Propriedades Rurais e Semoventes	01
TOTAL		84

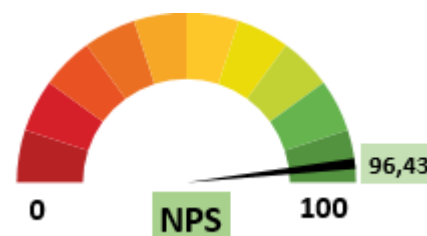
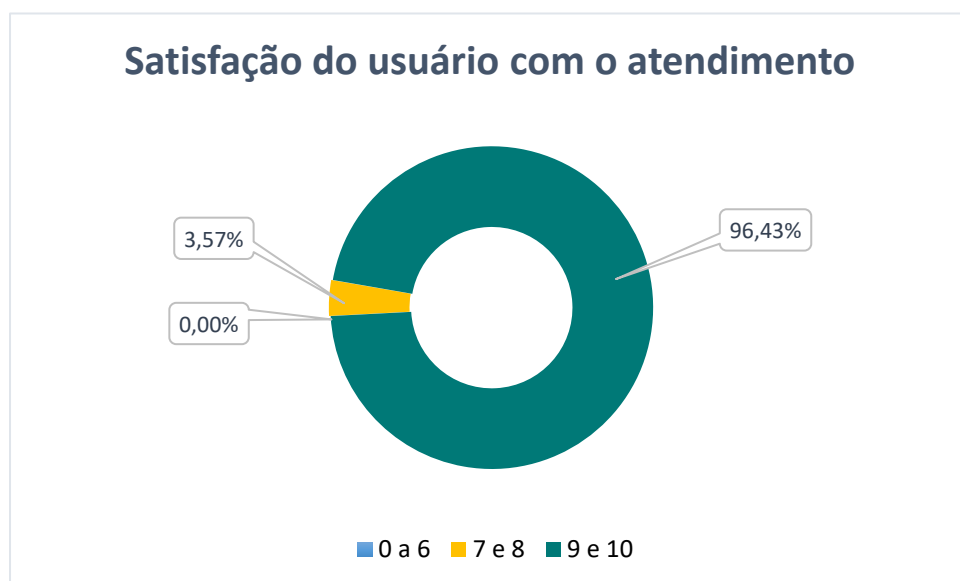
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

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).