

Avaliação do EXPRESSO

Metodologia de Avaliação dos Serviços Públicos | Estado de Goiás

JUL.2022

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração





expresso



Lei Estadual nº 20.846/2020
(Política Estadual de Atendimento ao Cidadão)

O **EXPRESSO** é um modelo de prestação de serviços para o cidadão, que integra servidor, serviço e usuário de maneira ágil, prática e descentralizada.

OBJETIVOS

- + AGILIDADE
- + CLAREZA
- + RESPEITO
- + TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
- + DESBUROCRATIZAÇÃO
- + SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
- + QUALIDADE

- TEMPO GASTO
- DESLOCAMENTO
- CUSTO



O FOCO É DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO.

PRECISAMOS MELHORAR A EXPERIÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.





A Lei Estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020.

Simplificação e Inovação

Valorização e Capacitação dos Servidores

Eficiência na Prestação dos Serviços

Isonomia no Atendimento ao Cidadão

Confiança **Foco do Cidadão**

Governo Único para o Cidadão Único

Publicidade e Atualização das Informações

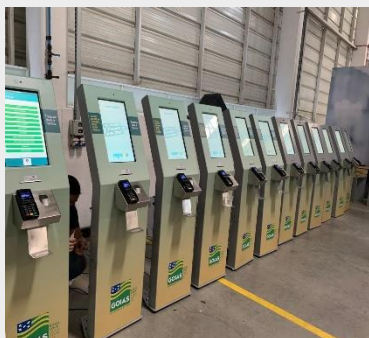
Acessibilidade e Inclusão Digital

Gestão Baseada em Dados e Evidências

Canais de Atendimento do EXPRESSO | Digitais

TOTENS expresso

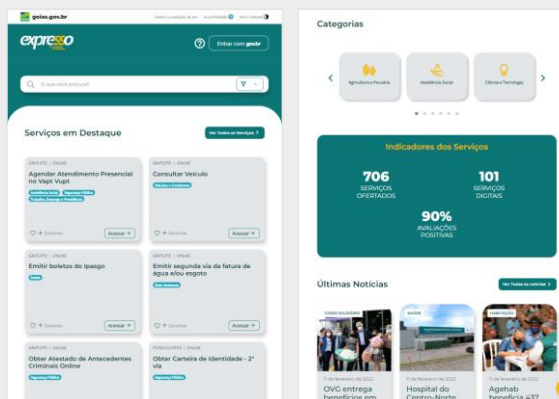
Estão disponíveis serviços públicos que de alguma forma possam ser solicitados e finalizados, sendo para esta modalidade serviços que tenham suas etapas muito bem definidas e claras para que a solicitação do mesmo não exija outros momentos de interação.



- 113 totens instalados
- 69 municípios
- 26 serviços públicos

WEB expresso

Tal qual toda a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás vai estar presente nesse canal, todos os serviços públicos podem e deverão estar disponíveis no mesmo, mesmo que nem todas as etapas de realização ainda sejam digitais. Disponível pelo endereço www.go.gov.br ou www.expresso.go.gov.br.



- 727 serviços públicos ofertados
- 109 serviços públicos digitais integrados

APP expresso

Qualquer serviço pode ir para esse canal, porém é recomendado que o número de etapas de interação não seja elevado e assim gerar desistências e dificuldade de interação por parte do cidadão.



- 11 serviços públicos digitais

Canais de Atendimento do EXPRESSO | Presenciais



São oferecidos os serviços públicos digitais a partir de um ponto de atendimento em algum órgão público e por intermediação de um servidor capacitado em atendimento ao cidadão.



- 24 unidades instaladas
- 24 municípios
- 109 serviços públicos digitais



São oferecidos, de forma presencial, serviços públicos oferecidos pelo Estado de Goiás ao cidadão, digitais ou não digitais.



- 72 unidades instaladas
- 57 municípios
- 646 serviços públicos presenciais



É semelhante ao EXPRESSO Balcão, sendo executado pelo ente contratado.



- 62 municípios
- 7 serviços públicos do EXPRESSO

Modelo de Avaliação do EXPRESSO



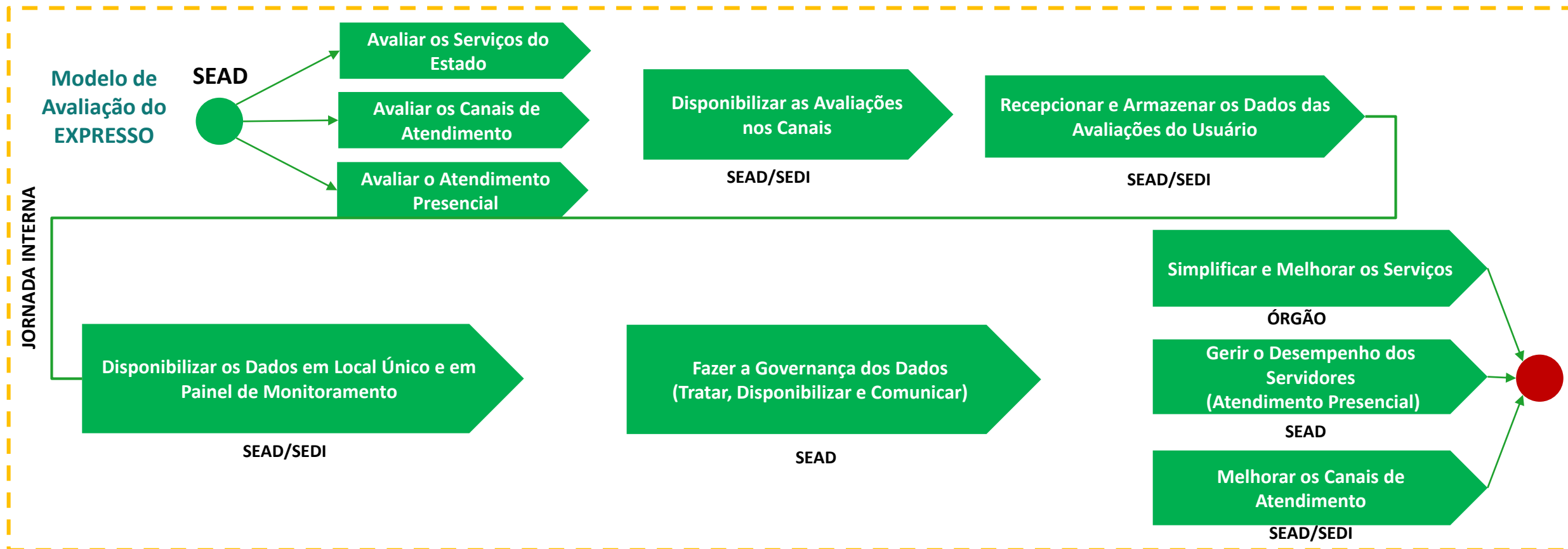
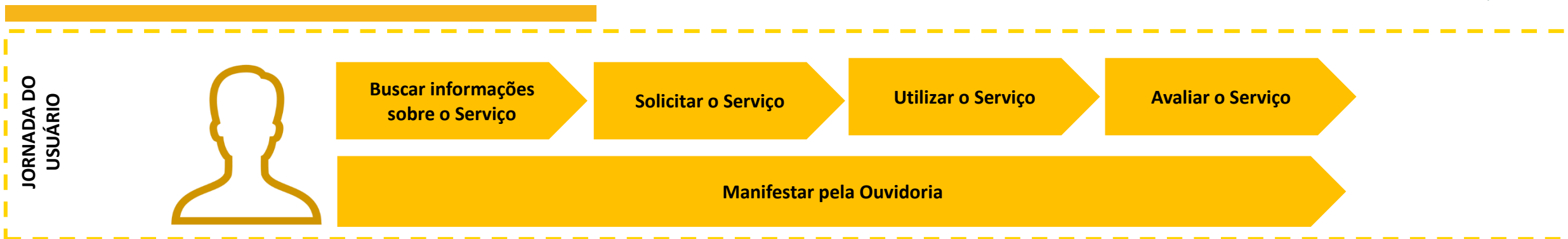
Criado no art.58 da Lei Estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, o modelo de avaliação do EXPRESSO é baseado em **5 aspectos**.

O **Modelo de Avaliação do EXPRESSO** está alinhado conforme Art. 23, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

MODELO DE AVALIAÇÃO



Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Fluxo Padrão





Qual a metodologia adotada?

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.



Como a avaliação é realizada ?

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.

Quais as ferramentas utilizadas para realizar a avaliação?

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



Os resultados da avaliação são tratados?

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



Características:

- Modelo único de avaliação dos serviços públicos;
- Avalia o atendimento, a infraestrutura das unidades de atendimento presencial/canais de atendimento digitais e o serviços públicos prestados ao cidadão;
- Modelo digital de avaliação com foco na redução de custo e na ausência, a curto prazo, do uso de papel;
- Possibilita ao cidadão registrar comentários e propor melhorias nos canais de atendimento digitais e presenciais.

Infraestrutura tecnológica:

- Ferramenta de gestão gratuita que permite a geração de relatórios, gráficos, envio de e-mail, produção de *QR Codes*, entre outras funcionalidades.



Publicidade dos resultados

- Mensalmente o Relatório de Avaliação do EXPRESSO é disponibilizado no site www.expresso.go.gov.br.



Canais presenciais

1

Usuário é atendido

- Atendente solicita que o usuário realize a avaliação,
- Usuário projeta a câmera do celular no QR Code, ou
- Usuário realiza a avaliação via terminais de autoatendimento – Totens*.



2

Usuário realiza a avaliação

- Avaliação é preenchida pelo usuário;
- Atendente solicita que o usuário realize todo o preenchimento,
- Caso o usuário não tenha disponibilidade, informar que avalie as 2 perguntas iniciais; e
- Avaliação é enviada pelo usuário.



3

Avaliação enviada

- Ferramenta de gestão dos resultados (Lime Survey) captura os dados;
- Dados são tratados pela área responsável;
- Relatório de Gestão dos resultados da avaliação é gerado; e
- Relatório enviado a área responsável pelo tratamento.



4

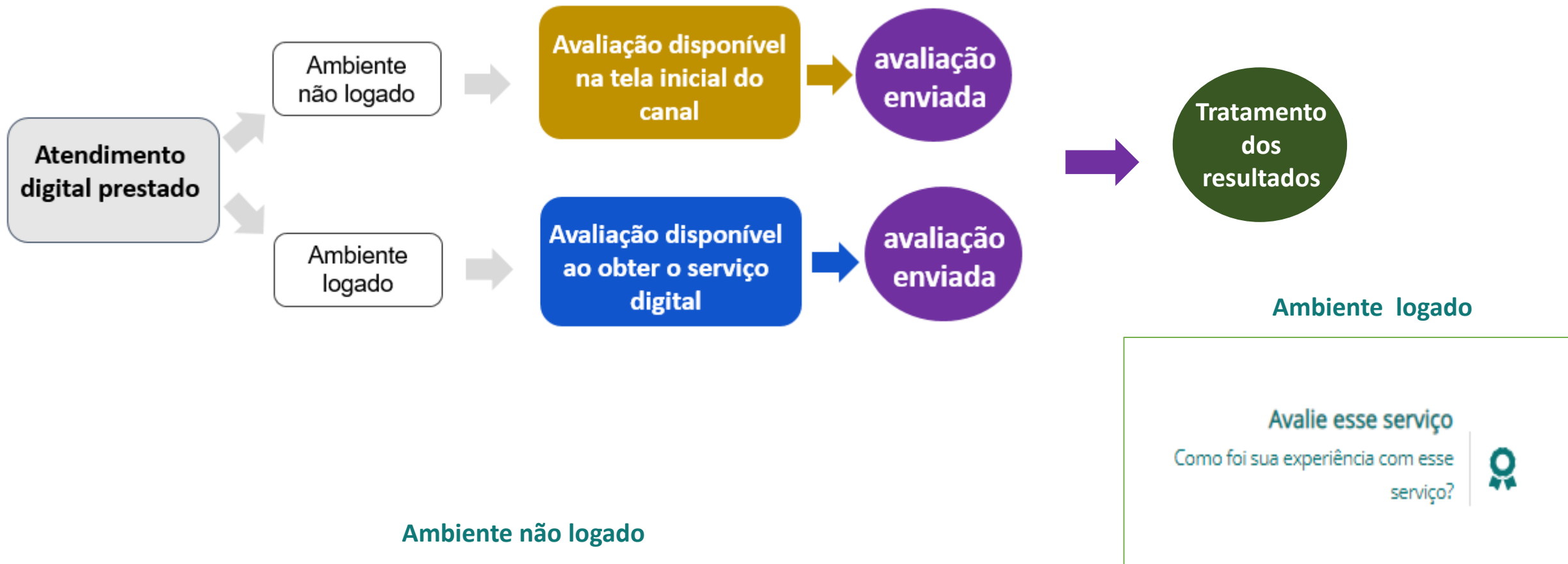
Tratamento dos resultados

- Área responsável pelo tratamento dos resultados analisa as informações;
- Relatório gerado; e
- Unidades responsáveis pelos serviços, estrutura física a atendimento são acionadas para analisar possíveis melhorias para o cidadão.





Canais digitais



O que você está achando do Expresso?

A sua opinião é fundamental para o nosso crescimento e excelência em atendimento

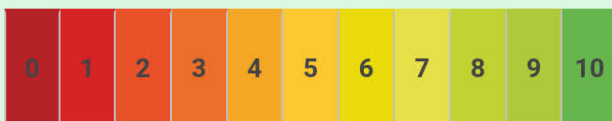
Avalie aqui



***1. Avalie o quanto você ficou satisfeito com as instalações desta Unidade Vapt Vupt:**

Insatisfeito

Muito Satisfeito



***O que podemos melhorar?**

- A localização da unidade não é de fácil acesso
- O espaço da unidade
- O Conforto e a qualidade dos mobiliários (mesas, cadeiras, balcões, etc)
- A temperatura da Unidade (Climatização)
- A acessibilidade para os cidadãos

***Por que não uma nota 10?**

- A localização da unidade não é de fácil acesso
- O espaço da unidade
- O Conforto e a qualidade dos mobiliários (mesas, cadeiras, balcões, etc)
- A temperatura da Unidade (Climatização)
- A acessibilidade para os cidadãos

***O que você mais gostou?**

- Da facilidade de acesso a unidade
- Do espaço da unidade
- Do Mobiliário confortável e de qualidade (mesas, cadeiras, balcões, etc)
- Da Unidade ter uma temperatura agradável
- Da unidade se preocupar com o acesso das pessoas com deficiência

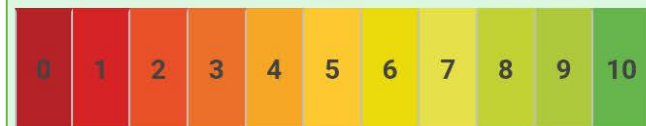
Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Conhecendo a Avaliação



***2. Avalie o quanto você ficou satisfeito com o atendimento dos servidores desta Unidade:**

Insatisfeito

Muito satisfeito



***O que podemos melhorar?**

- O atendente da recepção não foi atencioso e simpático
- O atendente da recepção não esclareceu as dúvidas que eu tinha
- O atendente que prestou o serviço não foi atencioso e simpático
- O atendente que prestou o serviço não esclareceu as dúvidas que eu tinha
- Não consegui o que eu queria

***Por que não uma nota 10?**

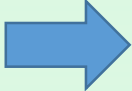
- O atendente da recepção não foi atencioso e simpático
- O atendente da recepção não esclareceu as dúvidas que eu tinha
- O atendente que prestou o serviço não foi atencioso e simpático
- O atendente que prestou o serviço não esclareceu as dúvidas que eu tinha
- Não consegui o que eu queria

***O que você mais gostou ?**

- O atendente da recepção foi atencioso e simpático
- O atendente da recepção esclareceu minhas dúvidas
- O atendente que prestou o serviço foi atencioso e simpático
- O atendente que prestou o serviço esclareceu as dúvidas que eu tinha
- Encontrei a solução que eu precisava.



*Gostaria de avaliar o serviço ?

Não 

Sim. Qual o serviço?

Deixe aqui o seu comentário!

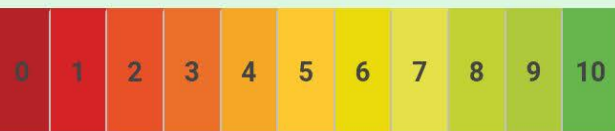
Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Conhecendo a Avaliação



***3 - Avalie o quanto você ficou satisfeito com o serviço prestado:**

Insatisfeito

Muito satisfeito



***O que podemos melhorar?**

- Facilitar a forma para realização do agendamento
- Foi difícil conseguir informações sobre o serviço que eu precisava
- Precisei pegar muitas senhas para realizar meu serviço
- O processo de atendimento foi muito longo
- Cheguei no horário agendado e não fui atendido

***Por que não uma nota 10?**

- Facilitar a forma para realização do agendamento
- Foi difícil conseguir informações sobre o serviço que eu precisava
- Precisei pegar muitas senhas para realizar meu serviço
- O processo de atendimento foi muito longo
- Cheguei no horário agendado e não fui atendido

***O que você mais gostou?**

- O agendamento foi simples e rápido
- Consegui as informações sobre o serviço antes de ir à unidade do Vapt Vupt
- Fui atendido rapidamente e no horário
- O processo de atendimento foi simples e rápido

Deixe aqui o seu comentário!

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!

CONHEÇA OS OUTROS SERVIÇOS DO EXPRESSO
[ACESSE AQUI](#)

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



OBRIGADA!