



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão e Portal Web

MARÇO/2022

SUMÁRIO

Apresentação	2
Relatório - Avaliações do EXPRESSO	3
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	5
Pontos de melhoria das unidades do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	6
Pontos de destaque das unidades do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	7
Avaliações por unidade EXPRESSO Balcão	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	8
Pontos de melhoria das unidades EXPRESSO Balcão	10
Pontos de destaque das unidades EXPRESSO Balcão	10
Avaliação do Portal EXPRESSO Web - (ambiente não logado)	11
Satisfação dos usuários do Portal EXPRESSO Web	11
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web	12
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web	12
Avaliação do Portal EXPRESSO WEB - (ambiente logado - serviço)	13
Avaliação dos usuários do portal EXPRESSO Web - ambiente logado	13
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	14
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	15

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); e
- EXPRESSO Balcão.

Canal Digital:

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

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.

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.

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 melhoria.

RELATÓRIO
AVALIAÇÕES DO EXPRESSO

Período registrado: 08 a 31/03/2022

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

AVALIAÇÕES DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT					
Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade					
Ordem	Unidade	Cidade	Quantidade de atendimentos	Quantidade de Avaliações	Percentual
1	Admar Otto(Buriti Shopping)	Aparecida de Goiânia	19.709	100	0,51%
2	Alexânia	Alexânia	2.005	52	2,59%
3	Alvorada do Norte	Alvorada do Norte	1.972	38	1,93%
4	Anápolis Sul	Anápolis	10.832	46	0,42%
5	Anápolis (Ana shopping)	Anápolis	20.769	69	0,33%
6	Aparecida Shopping	Aparecida de Goiânia	11.698	42	0,36%
7	Araguaia Shopping	Goiânia	15.154	78	0,51%
8	Bela Vista de Goiás	Bela Vista de Goiás	2.627	2	0,08%
9	Bom Jesus de Goiás	Bom Jesus de Goiás	3.065	3	0,10%
10	Buena Vista	Goiânia	16.261	66	0,41%
11	Buriti Alegre	Buriti Alegre	1.184	1	0,08%
12	Caldas Novas	Caldas Novas	4.624	10	0,22%
13	Campinas	Goiânia	18.069	191	1,06%
14	Campos Belos	Campos Belos	4.788	12	0,25%
15	Catalão	Catalão	3.692	20	0,54%
16	Cidade de Goiás	Cidade de Goiás	4.725	12	0,25%
17	Formosa	Formosa	7.432	81	1,09%
18	Garavelo	Aparecida de Goiânia	15.351	89	0,58%
19	Goianésia	Goianésia	9.363	8	0,09%
20	Goianira	Goianira	5.945	85	1,43%
21	Inhumas	Inhumas	4.985	70	1,40%
22	Ipameri	Ipameri	3.036	1	0,03%
23	Itaberaí	Itaberaí	7.109	28	0,39%
24	Itapaci	Itapaci	2.971	14	0,47%
25	Itapuranga	Itapuranga	8.052	2	0,02%
26	Itauçu	Itauçu	2.388	69	2,89%
27	Itumbiara	Itumbiara	12.790	2	0,02%
28	Jaraguá	Jaraguá	12.784	16	0,13%
29	Jardim Ingá	Luziânia	4.596	12	0,26%
30	Lozandes	Goiânia	7.856	72	0,92%
31	Luziânia	Luziânia	8.545	22	0,26%
32	Mangalô	Goiânia	10.611	36	0,34%
33	Minaçu	Minaçu	5.154	108	2,10%

AVALIAÇÕES DO EXPRESSO

Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade

34	Mineiros	Mineiros	5.044	1	0,02%
35	Morrinhos	Morrinhos	4.953	11	0,22%
36	Mozarlândia	Mozarlândia	2.010	4	0,20%
37	Nerópolis	Nerópolis	3.676	241	6,56%
38	Porangatu	Porangatu	4.328	2	0,05%
39	Portal Shopping	Goiânia	7.117	47	0,66%
40	Posse	Posse	4.258	9	0,21%
41	Praça Cívica (Central do Servidor)	Goiânia	6.656	145	2,18%
42	Praça da Bíblia	Goiânia	11.534	52	0,45%
43	Quirinópolis	Quirinópolis	7.213	4	0,06%
44	Rialma	Rialma	5.009	7	0,14%
45	Rio Verde	Rio Verde	20.139	2	0,01%
46	Rubiataba	Rubiataba	5.458	2	0,04%
47	Santo Antônio do Descoberto	Santo Antônio do Descoberto	3.558	4	0,11%
48	São Luís de Montes Belos	São Luís de Montes Belos	6.776	21	0,31%
49	Shopping Cidade Jardim	Goiânia	19.671	172	0,87%
50	Shopping Bougainville	Goiânia	13.630	56	0,41%
51	Shopping Cerrado	Goiânia	9.338	117	1,25%
52	Shopping Passeio das Aguas	Goiânia	11.926	144	1,21%
53	Trindade	Trindade	10.034	12	0,12%
54	Trindade - Maysa	Trindade	5.223	22	0,42%
55	Valparaíso de Goiás	Valparaíso de Goiás	7.946	68	0,86%
56	Águas Lindas de Goiás	Águas Lindas de Goiás	11.676	-	0,00%
57	Anicuns	Anicuns	3.273	-	0,00%
58	Ceres	Ceres	2.444	-	0,00%
59	Cristalina	Cristalina	4.110	-	0,00%
60	Goiatuba	Goiatuba	2.595	-	0,00%
61	Iporá	Iporá	594	-	0,00%
62	Jataí	Jataí	8.207	-	0,00%
63	Palmeiras de Goiás	Palmeiras de Goiás	6.745	-	0,00%
64	Paraúna	Paraúna	2.034	-	0,00%
65	Piracanjuba	Piracanjuba	4.181	-	0,00%
66	Pirenópolis	Pirenópolis	4.136	-	0,00%
67	Pires do Rio	Pires do Rio	6.636	-	0,00%
68	Planaltina	Planaltina	4.350	-	0,00%
69	Santa Helena de Goiás	Santa Helena de Goiás	5.351	-	0,00%
70	São Miguel do Araguaia	São Miguel do Araguaia	843	-	0,00%
71	Senador Canedo	Senador Canedo	10.612	-	0,00%
Total Geral			523.426	2.600	0,50%

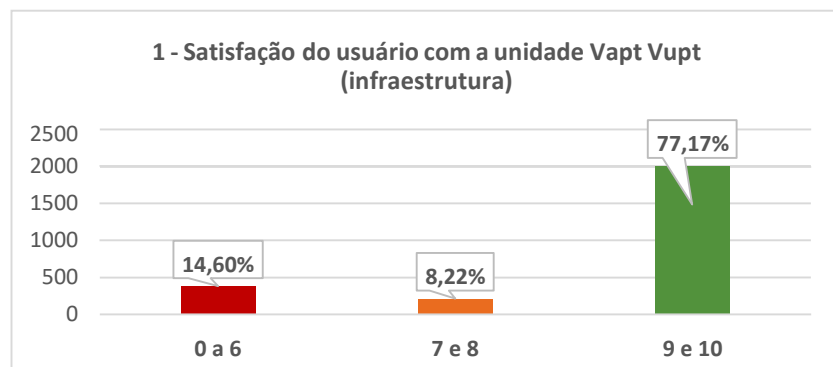
* Processo inicial de implantação da avaliação algumas unidades sem o material da avaliação.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT

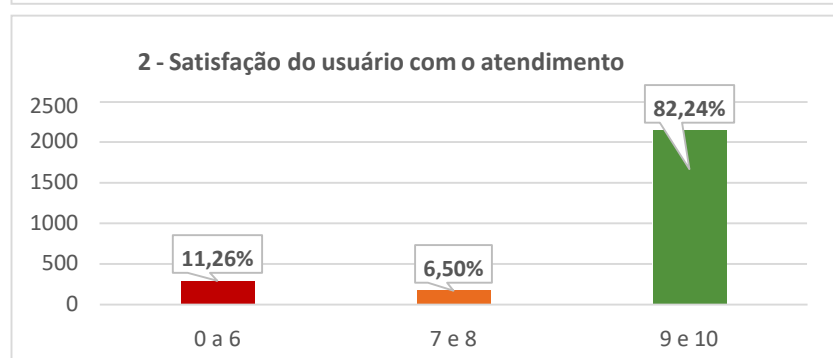
Número de avaliações concluídas: **2600**

Nº de avaliações sobre os serviços: **823**

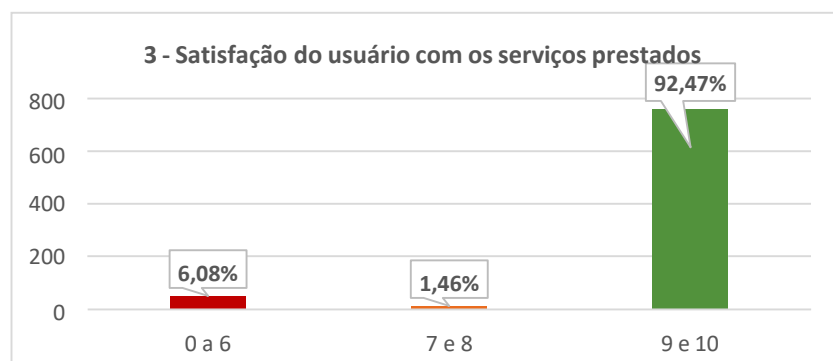
Referência: **03/2022**



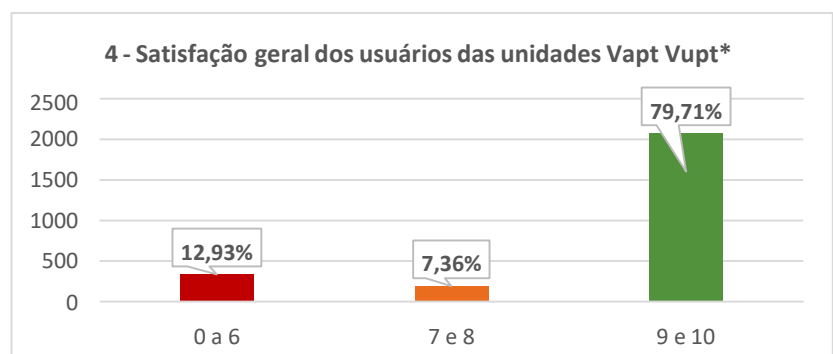
ÍNDICE NPS**
62,57



ÍNDICE NPS
70,98



ÍNDICE NPS
86,39



ÍNDICE NPS
66,78

* Média entre a satisfação dos usuários com a unidade (infraestrutura) e o atendimento prestado.

Obs: A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do Vapt Vupt.

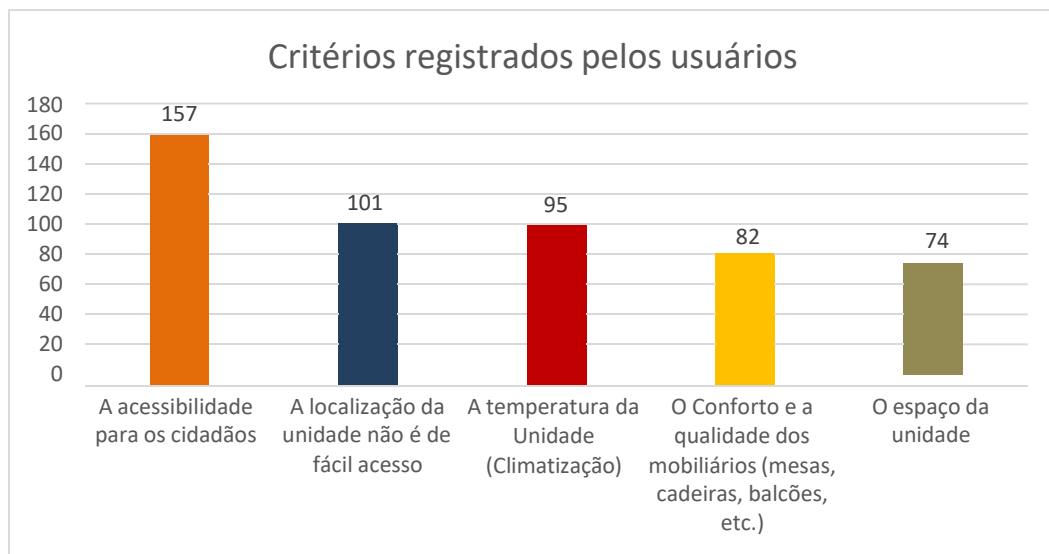
**As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade Vapt Vupt, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2

*** Fórmula para cálculo do Índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0

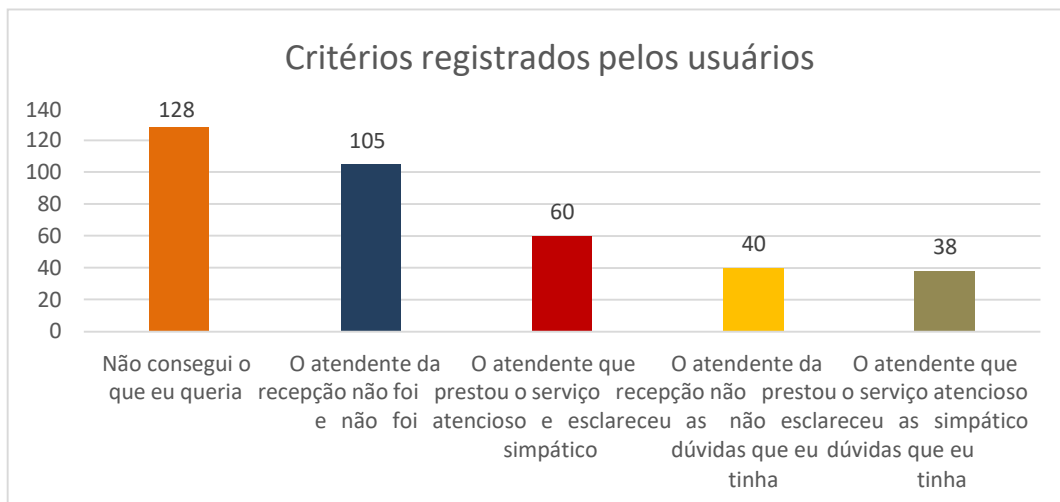
PONTOS DE MELHORIA

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

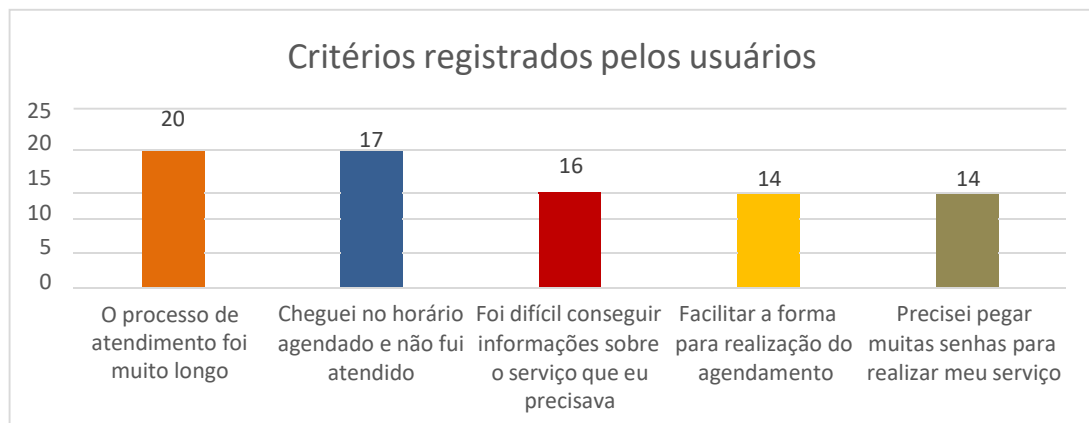
1 - Unidade Vapt Vupt



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



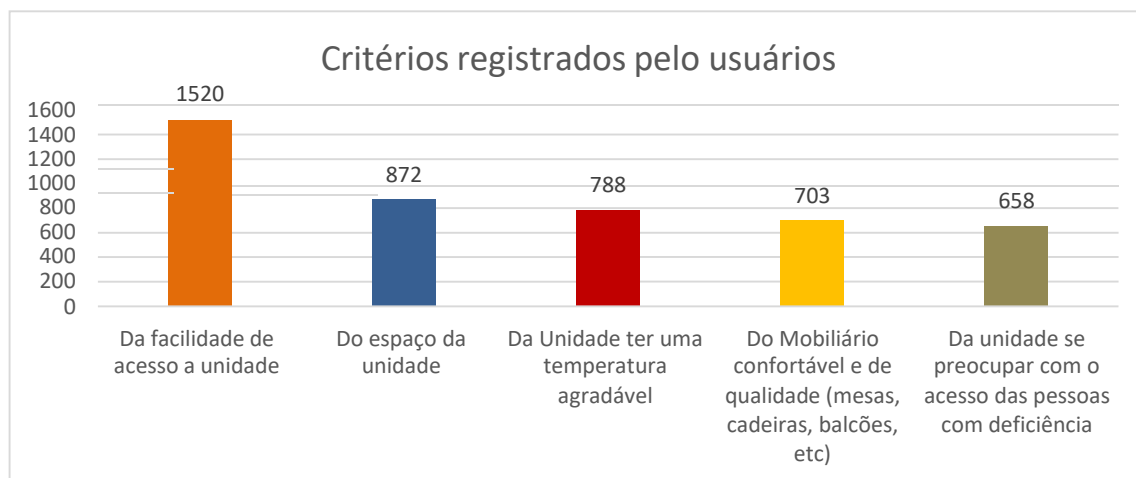
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



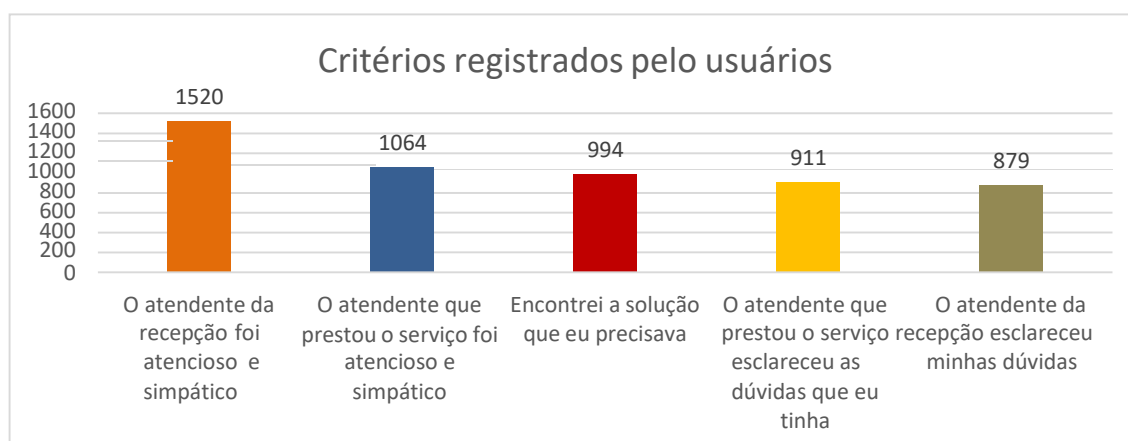
PONTOS DE DESTAQUE

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

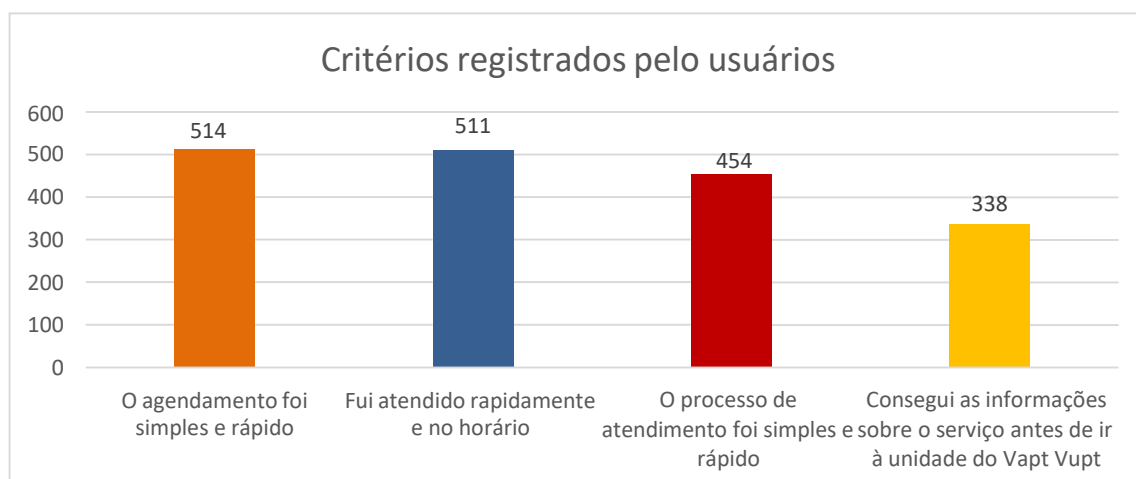
1 - Unidade Vapt Vupt



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



AVALIAÇÃO DAS UNIDADES DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: 14 a 31/03/2022

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

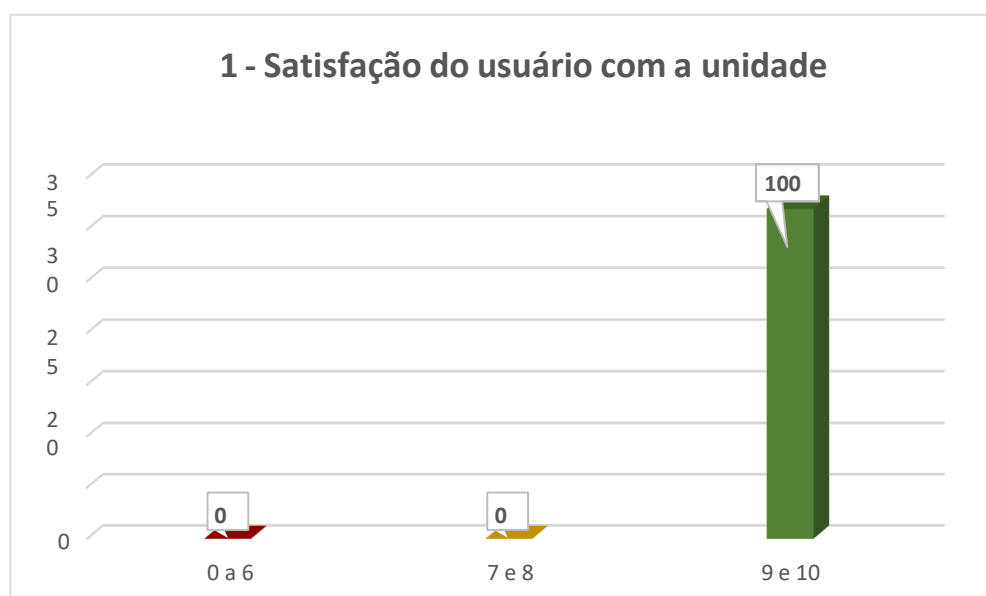
AVALIAÇÕES DO EXPRESSO BALCÃO				
Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade				
Ordem	Unidade	Quantidade de atendimentos	Quantidade de Avaliações	%
1	Joviânia	13	11	84,62%
2	Nova América	3	2	66,67%
3	Rio Quente	57	15	26,32%
4	Varjão	30	3	10,00%
5	Goianápolis	31	1	3,23%
TOTAL		134	32	23,88%

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO BALCÃO

Número de avaliações concluídas* **32**

Nº de avaliações sobre os serviços: **12**

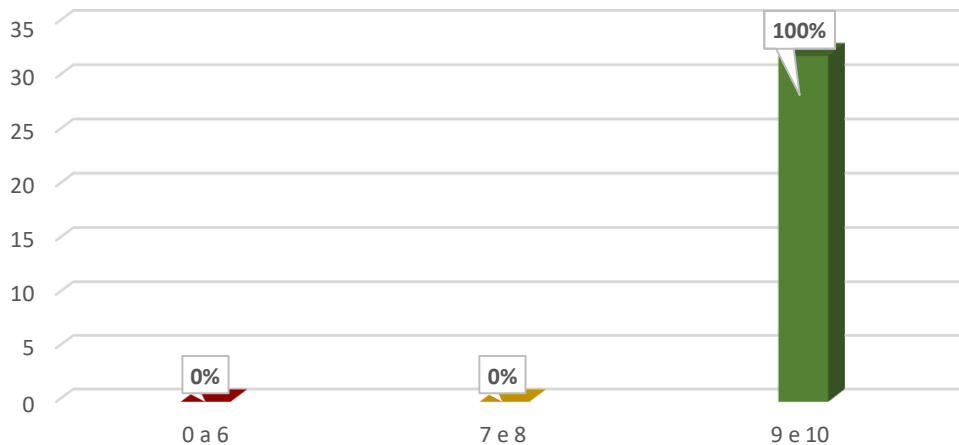
Referência: **03/2022**



ÍNDICE NPS**

100,00

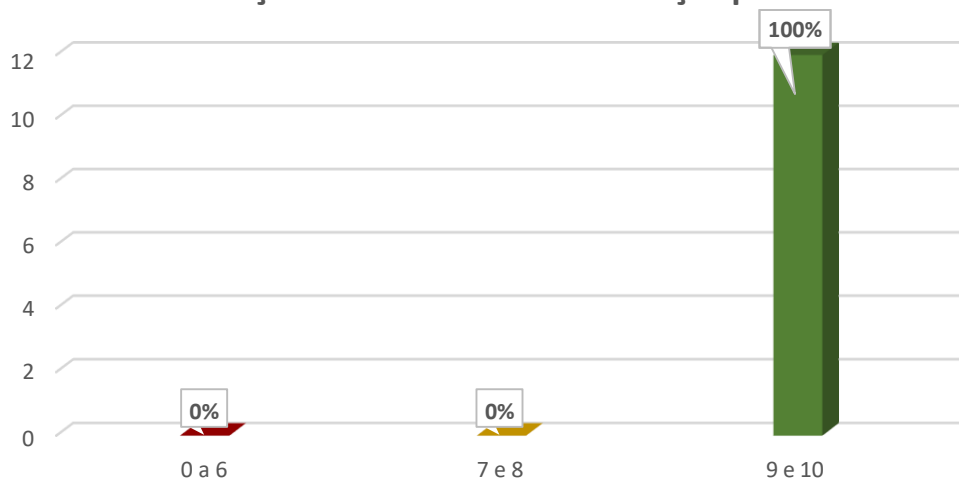
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



ÍNDICE NPS

100,00

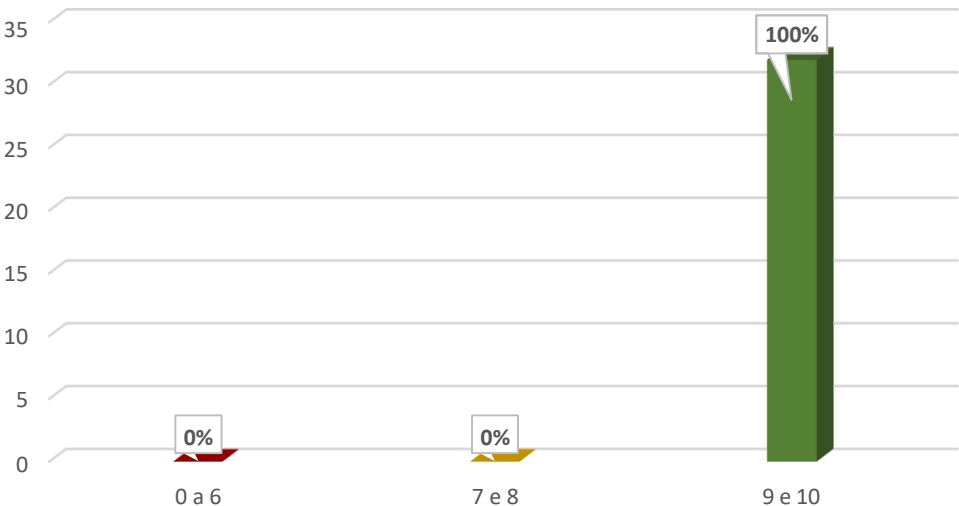
3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS

100,00

4 - Satisfação geral dos usuários do Balcão



ÍNDICE NPS

100,00

* Média entre a satisfação dos usuários com a unidade (infraestrutura) e o atendimento prestado.

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

*** Fórmula para cálculo do Índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).

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

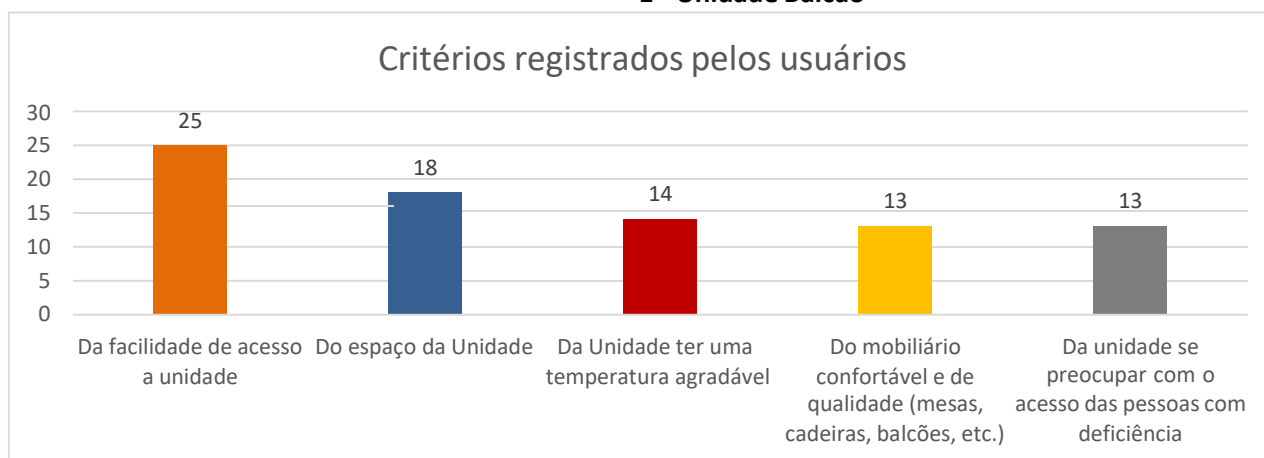
PONTOS DE MELHORIA

Sem registro de notas de 0 a 6 para que fosse identificado pontos de melhoria.

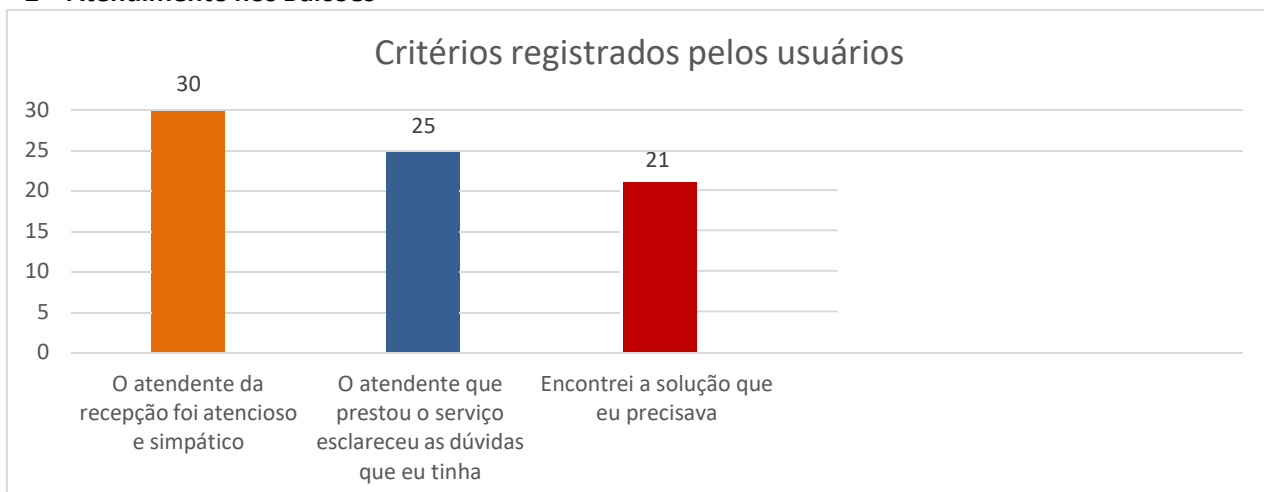
PONTOS DE DESTAQUE

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

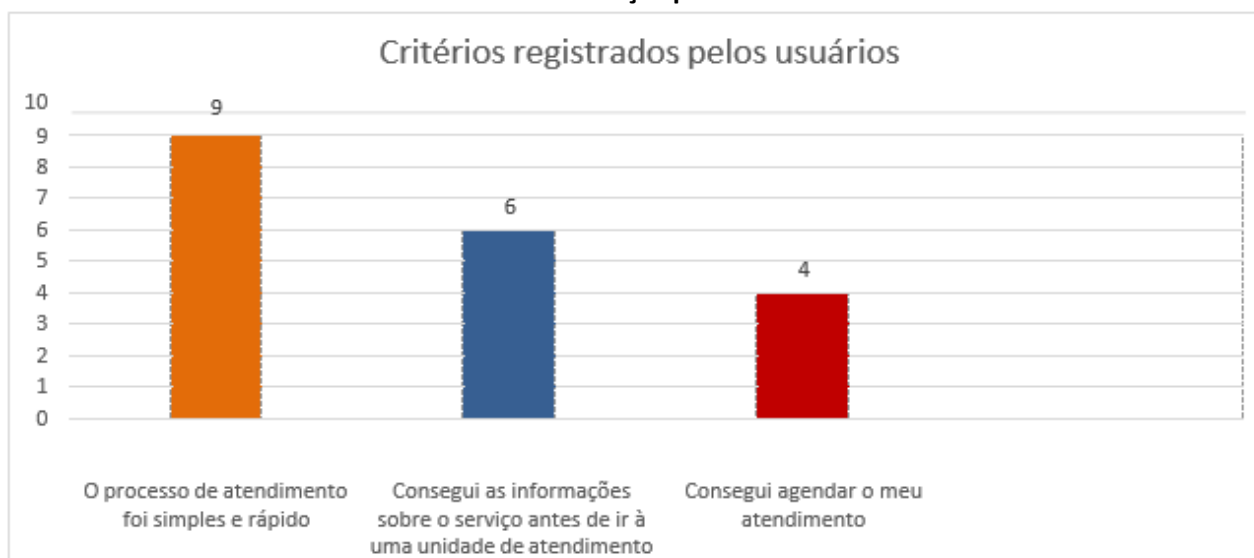
1 - Unidade Balcão



2 – Atendimento nos Balcões



3- Serviços prestados nos Balcões



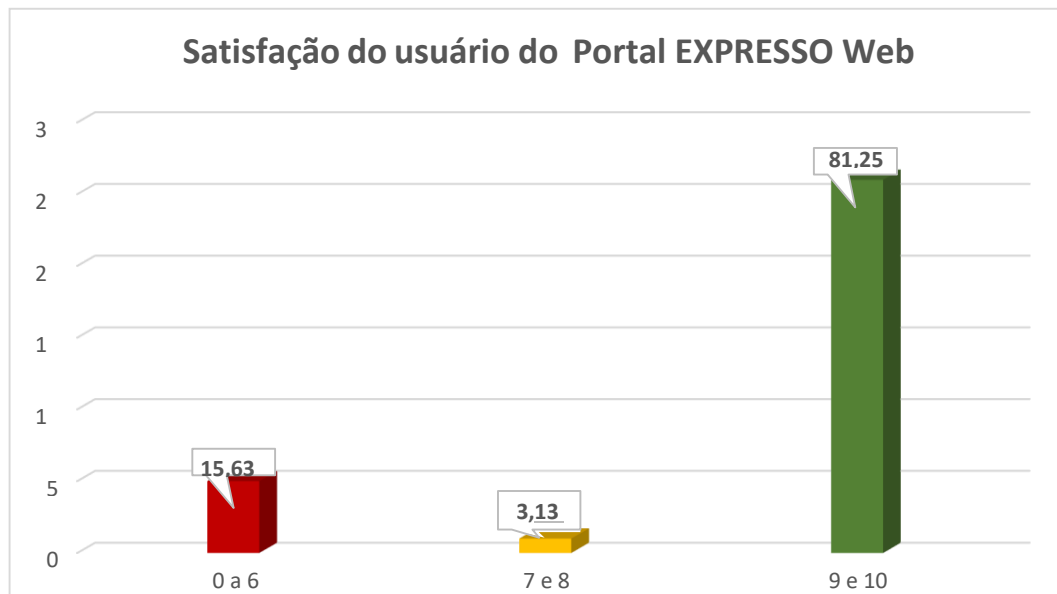
AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB – ambiente não logado

Período registrado: 08 a 31/03/2022

Ferramenta utilizada para captura dos dados: Link disponibilizado na tela inicial do Portal EXPRESSO

Número de avaliações concluídas*: 32

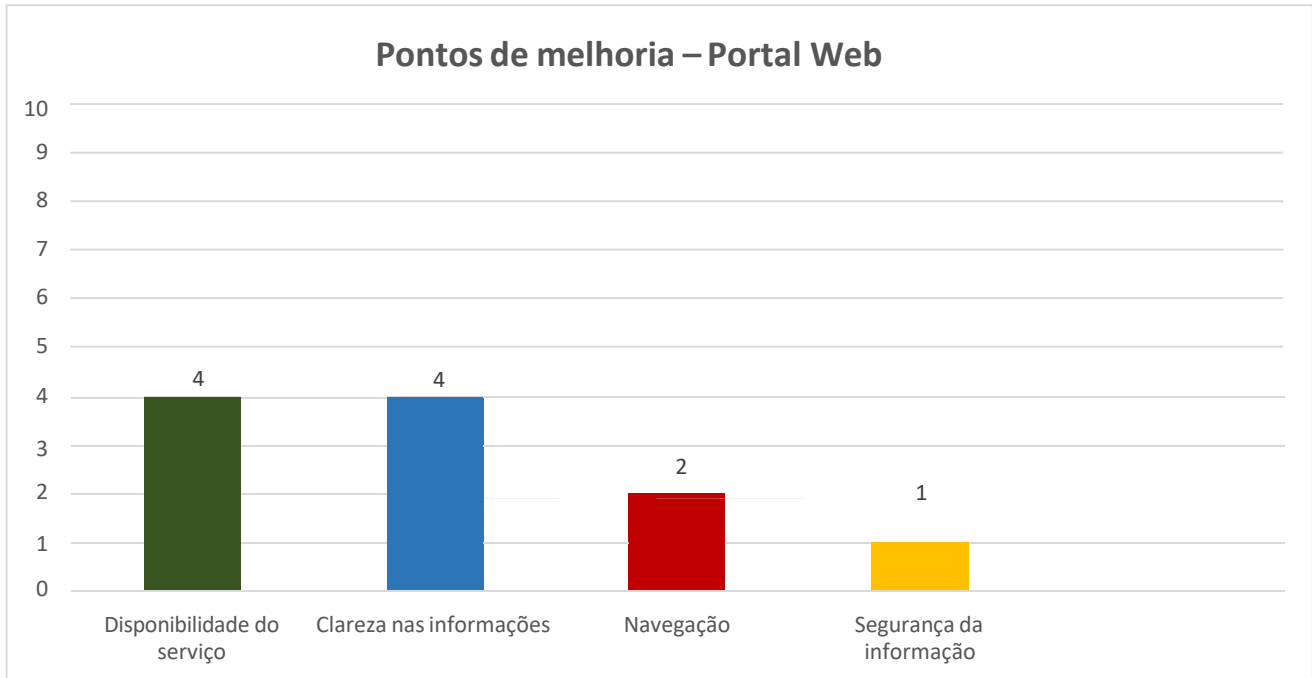
Referência: 03/2022



ÍNDICE NPS**
65,62

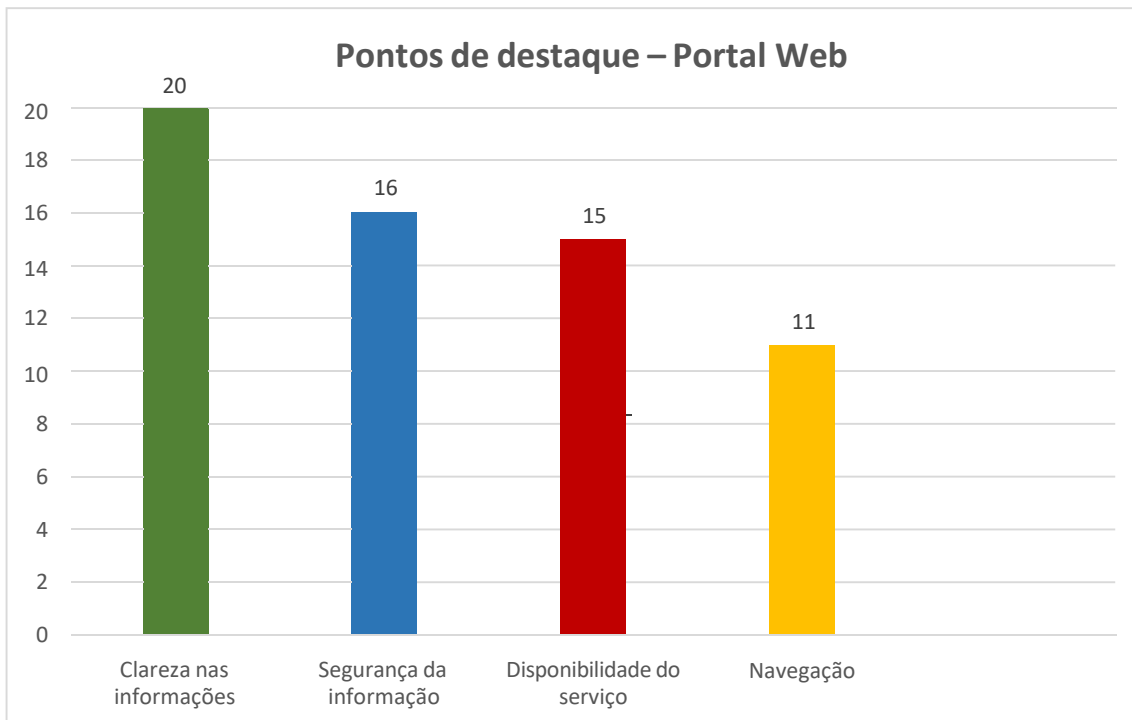
PONTOS DE MELHORIA

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



PONTOS DE DESTAQUE

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



AVALIAÇÃO EXPRESSO WEB – ambiente logado

Período registrado: 08 a 31/03/2022

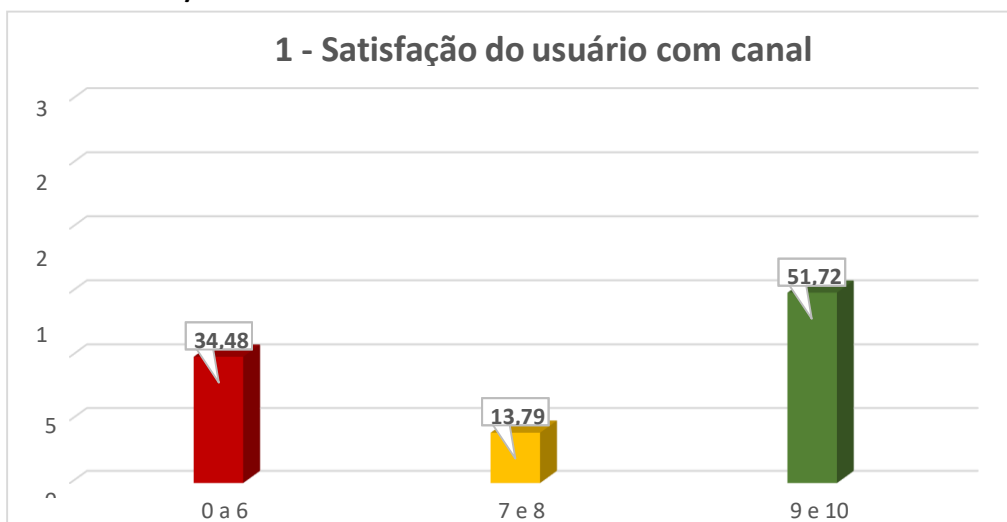
Ferramenta utilizada para captura dos dados: Link disponibilizado no ambiente logado (gov.br) do Portal EXPRESSO.

Número de avaliações concluídas: 29

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO WEB

Referência: 03/2022

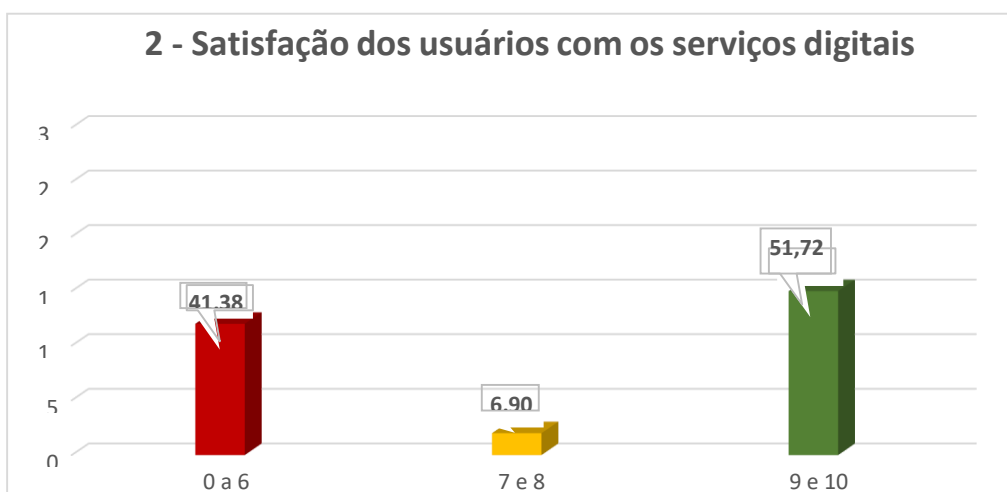
1 - Satisfação do usuário com canal



ÍNDICE NPS**

17,24

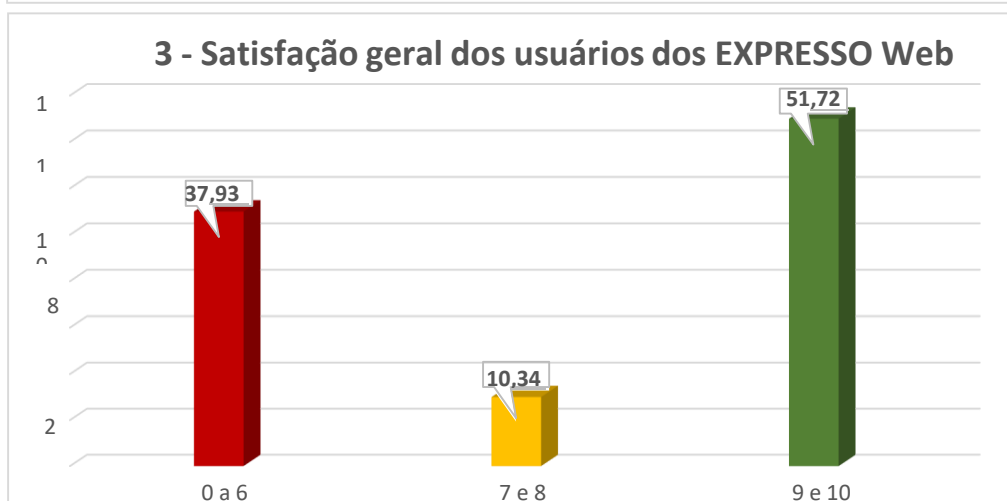
2 - Satisfação dos usuários com os serviços digitais



ÍNDICE NPS

10,34

3 - Satisfação geral dos usuários dos EXPRESSO Web



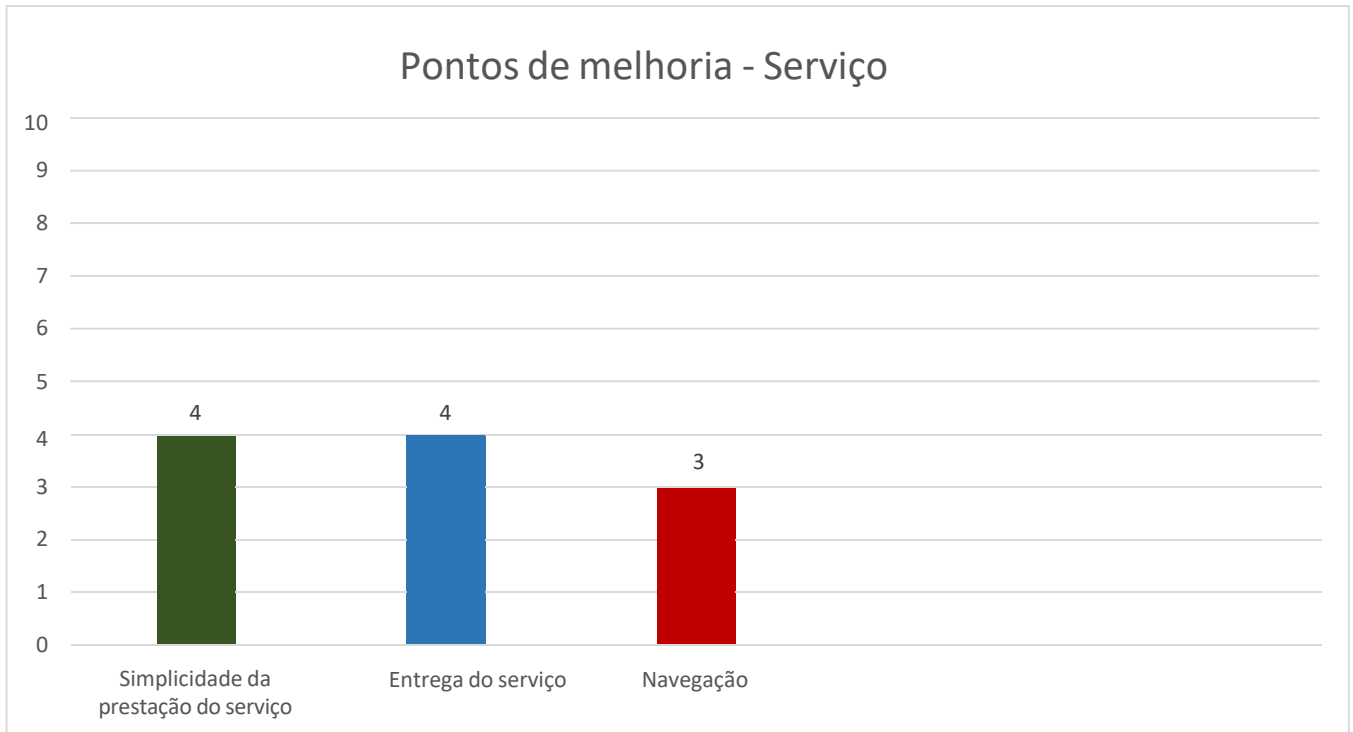
ÍNDICE NPS

13,79

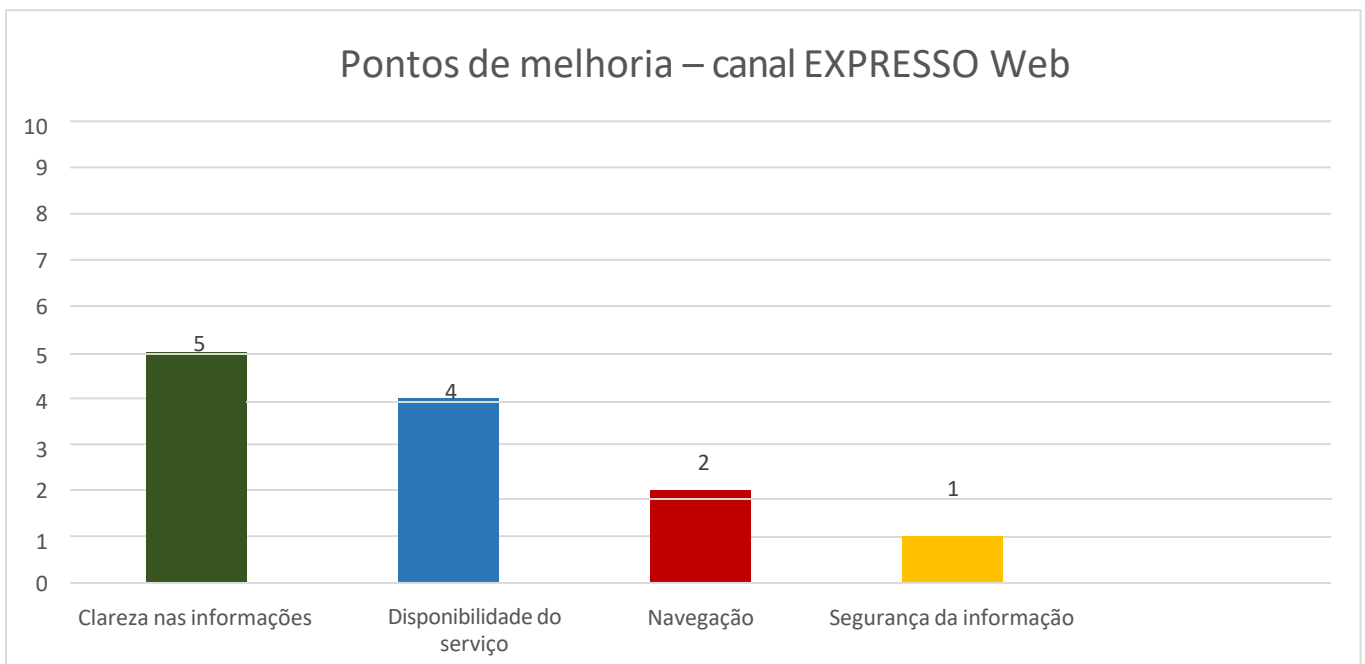
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Serviço prestado – EXPRESSO Web



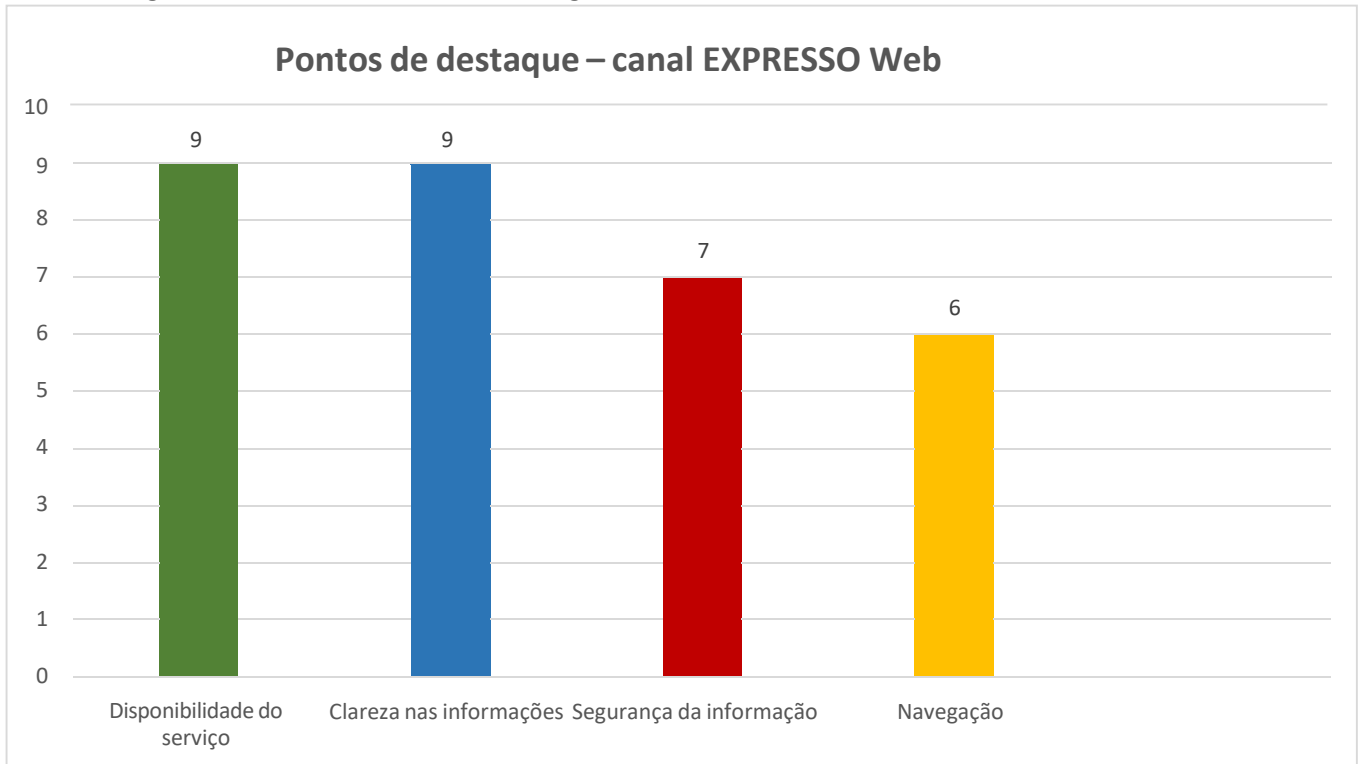
2 – Canal digital – EXPRESSO Web ambiente logado



PONTOS DE DESTAQUE

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

1 – Canal digital – EXPRESSO Web ambiente logado



2 – Serviços – canais digitais EXPRESSO WEB

