



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão e Portal Web

ABRIL/2022

SUMÁRIO

Apresentação	2
Relatório – Avaliações do EXPRESSO	3
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	6
Pontos de melhoria das unidades do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	7
Pontos de destaque das unidades do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	8
Avaliações por unidade EXPRESSO Balcão	9
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	10
Pontos de melhoria das unidades EXPRESSO Balcão	11
Pontos de destaque das unidades EXPRESSO Balcão	11
Avaliação do Portal EXPRESSO Web - (ambiente não logado)	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web	12
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web	12
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web	13
Avaliação do Portal EXPRESSO WEB - (ambiente logado - serviço)	14
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	14
Grau de satisfação dos usuários	15
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	16

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 melhorias.

RELATÓRIO AVALIAÇÕES DO EXPRESSO

Período registrado: 01 a 30/04/2022

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

AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA				
Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade				
ORDEM	UNIDADE	QUANTIDADE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	PERCENTUAL
1	Pires do Rio	6.983	800	11,46%
2	Itauçu	2.991	179	5,98%
3	Buriti Alegre	1.206	36	2,99%
4	Shopping Cerrado	7.940	186	2,34%
5	Nerópolis	2.981	56	1,88%
6	Praça Cívica (Central do Servidor)	7.178	126	1,76%
7	Alvorada do Norte	2.261	37	1,64%
8	Formosa	7.073	104	1,47%
9	Lozandes	8.558	113	1,32%
10	Alexânia	2.135	27	1,26%
11	Admar Otto (Buriti Shopping)	20.779	207	1,00%
12	Shopping Passeio das Aguas	12.124	120	0,99%
13	Minaçu	5.386	51	0,95%
14	Shopping Cidade Jardim	21.101	194	0,92%
15	Goianira	6.907	61	0,88%
16	Garavelo	14.531	125	0,86%
17	Araguaia Shopping	14.343	113	0,79%
18	Campinas	17.946	141	0,79%
19	Jataí	7.565	59	0,78%
20	Shopping Bougainville	14.592	109	0,75%
21	Morrinhos	4.965	37	0,75%

AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade

ORDEM	UNIDADE	QUANTIDADE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	PERCENTUAL
22	Inhumas	5.391	37	0,69%
23	Buena Vista	18.554	125	0,67%
24	Mineiros	4.621	31	0,67%
25	Praça da Bíblia	11.418	72	0,63%
26	São Miguel do Araguaia	2.018	12	0,59%
27	Itapaci	3.234	19	0,59%
28	Santa Helena de Goiás	5.227	30	0,57%
29	Bela Vista de Goiás	2.101	12	0,57%
30	Aparecida Shopping	11.108	62	0,56%
31	Anicuns	3.459	18	0,52%
32	Santo Antônio do Descoberto	4.181	19	0,45%
33	Anápolis(AnaShopping)	20.611	92	0,45%
34	Palmeiras de Goiás	6.834	30	0,44%
35	Rio Verde	20.744	90	0,43%
36	Iporá	5.111	21	0,41%
37	Quirinópolis	7.638	31	0,41%
38	Bom Jesus de Goiás	3.296	13	0,39%
39	Mangalô	11.095	42	0,38%
40	Valparaíso de Goiás	8.006	30	0,37%
41	Trindade - Maysa	5.343	20	0,37%
42	Jardim Ingá	4.302	16	0,37%
43	Caldas Novas	5.621	20	0,36%
44	Itumbiara	12.616	42	0,33%
45	Portal Shopping	7.572	25	0,33%
46	Cidade de Goiás	4.780	15	0,31%
47	Posse	4.517	14	0,31%

AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA				
Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade				
ORDEM	UNIDADE	QUANTIDADE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	PERCENTUAL
48	Catalão	6.294	19	0,30%
49	São Luís de Montes Belos	7.093	18	0,25%
50	Porangatu	3.966	10	0,25%
51	Rialma	6.855	16	0,23%
52	Jaraguá	13.859	27	0,19%
53	Campos Belos	4.136	8	0,19%
54	Goianésia	8.982	17	0,19%
55	Rubiataba	7.008	13	0,19%
56	Senador Canedo	10.567	19	0,18%
57	Trindade	9.617	17	0,18%
58	Luziânia	9.228	15	0,16%
59	Anápolis Sul	10.427	16	0,15%
60	Ipameri	3.337	5	0,15%
61	Águas Lindas de Goiás	13.496	14	0,10%
62	Mozarlândia	2.083	2	0,10%
63	Paraúna	2.104	2	0,10%
64	Itaberaí	3.499	3	0,09%
65	Pirenópolis	4.501	2	0,04%
66	Planaltina	3.728	1	0,03%
67	Piracanjuba	3.991	1	0,03%
68	Itapuranga - Júnior Bento	8.670	2	0,02%
69	Cristalina	2.701	0	0,00%
70	Goiatuba	2.663	0	0,00%
71	Ceres*	---	---	-
72	Hidrolândia*	---	---	-
TOTAL GERAL		537.748	4046	0,75

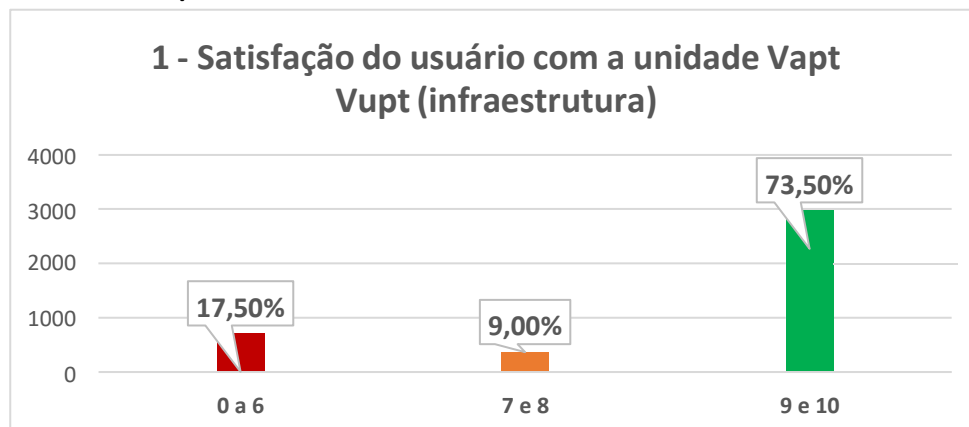
* Unidades fechadas durante o período analisado.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT - EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **4.046**

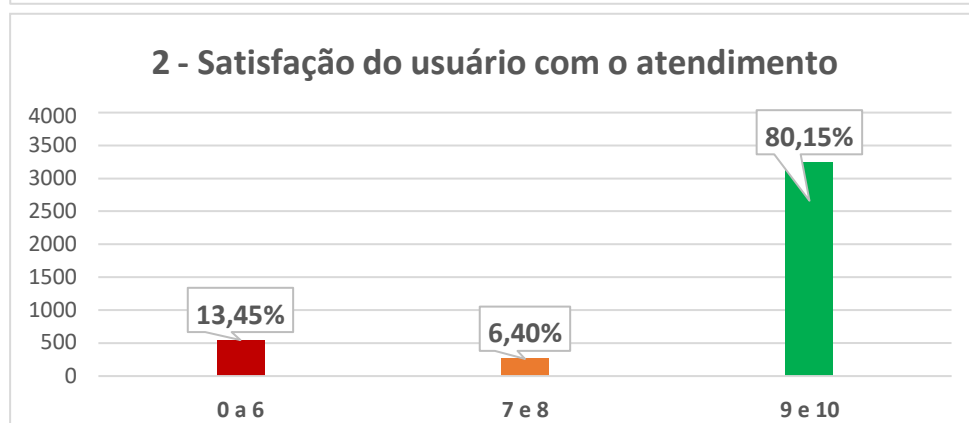
Nº de avaliações sobre os serviços: **1567**

Referência: **04/2022**



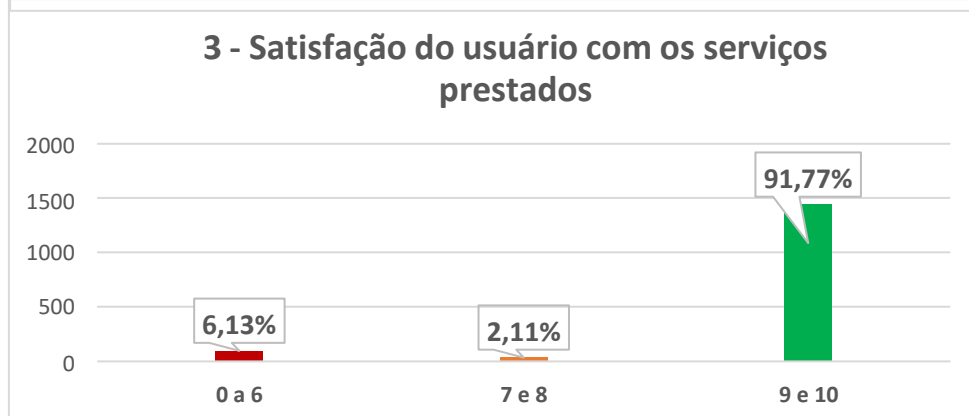
ÍNDICE NPS**

56,00



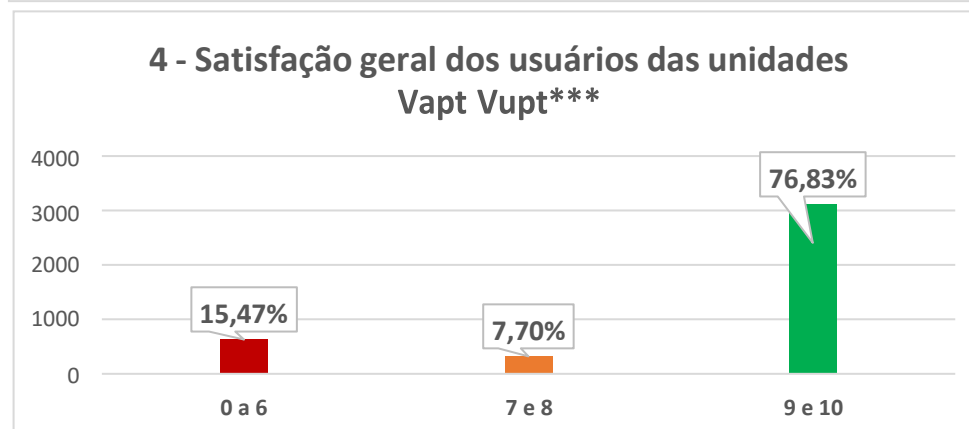
ÍNDICE NPS

66,70



ÍNDICE NPS

85,64



ÍNDICE NPS

61,36

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

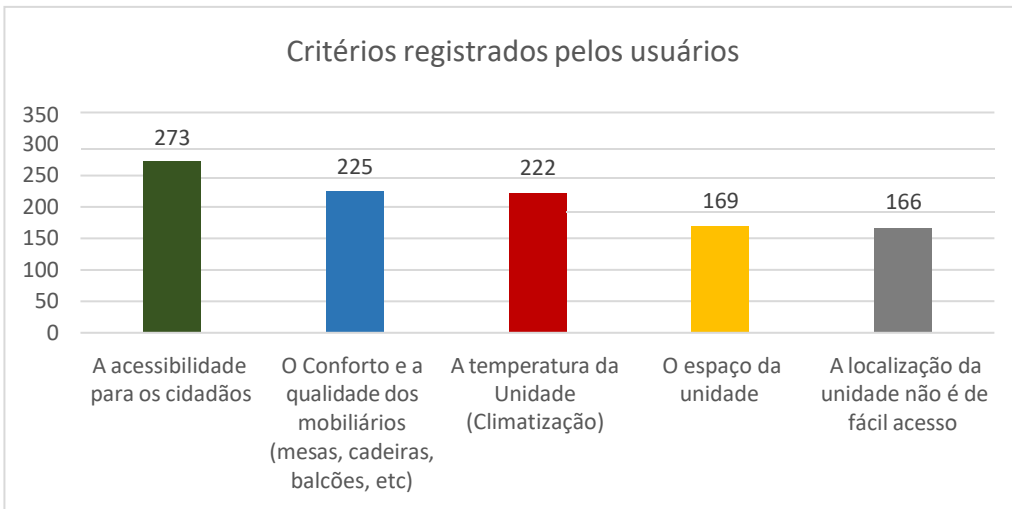
** Fórmula para cálculo do Índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).

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

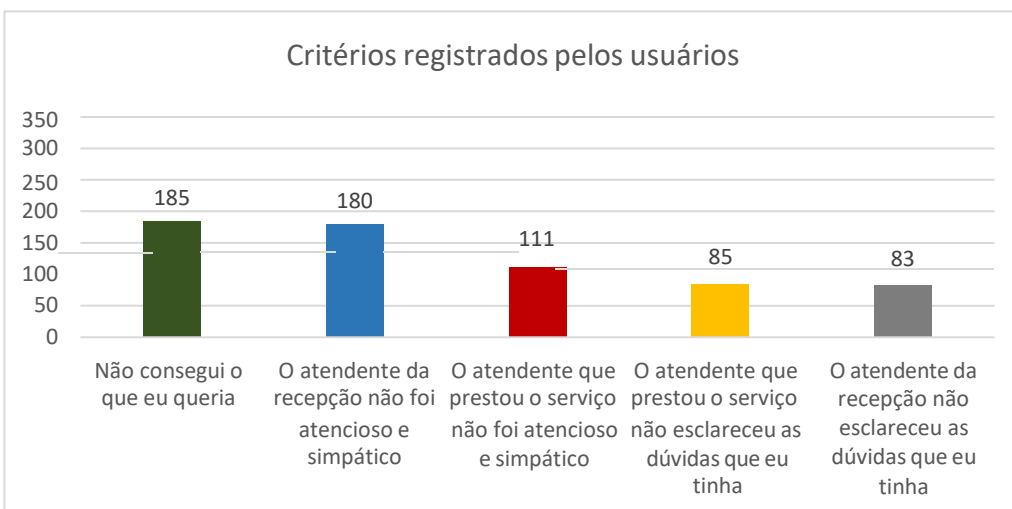
PONTOS DE MELHORIA

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

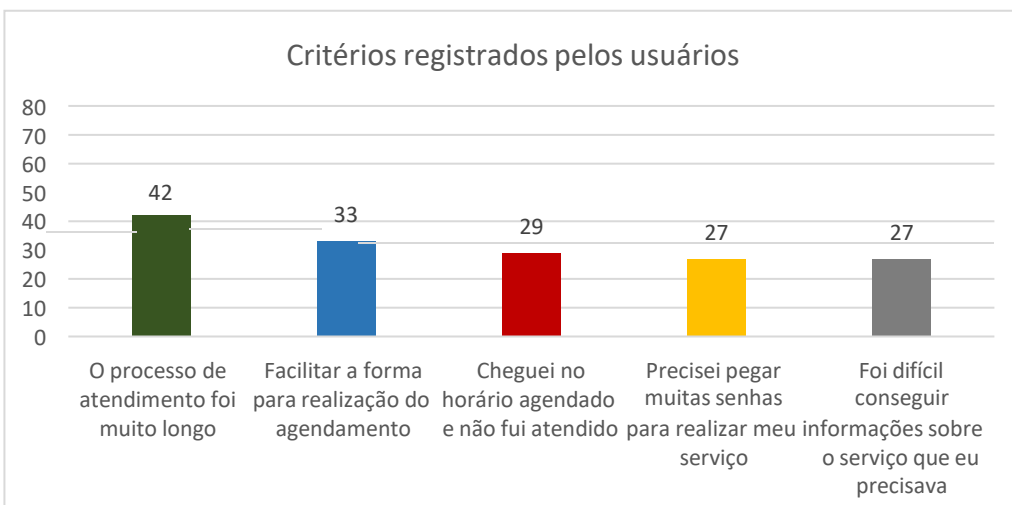
1 - Unidade Vapt Vupt



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



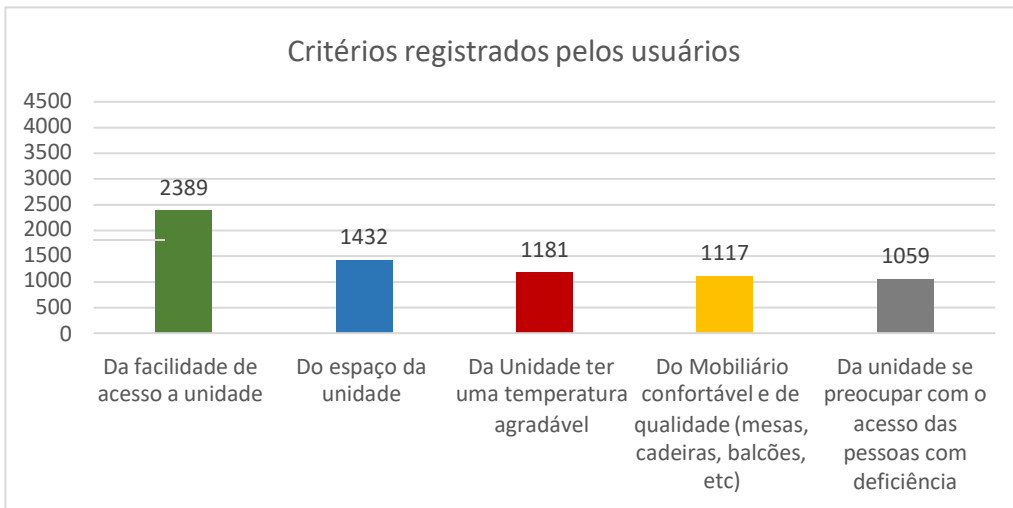
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



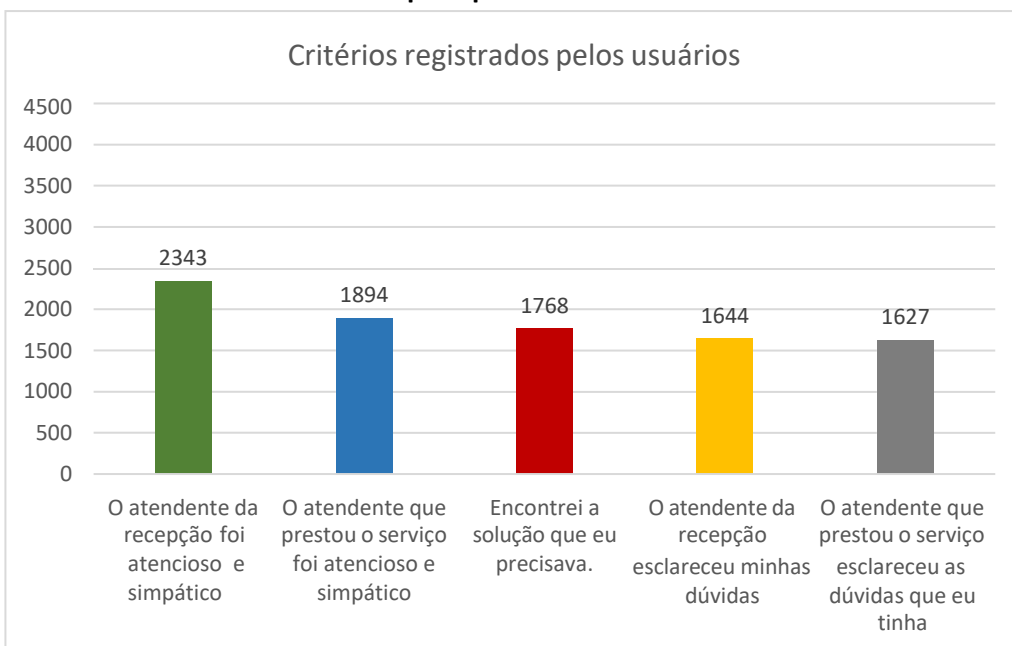
PONTOS DE DESTAQUE

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

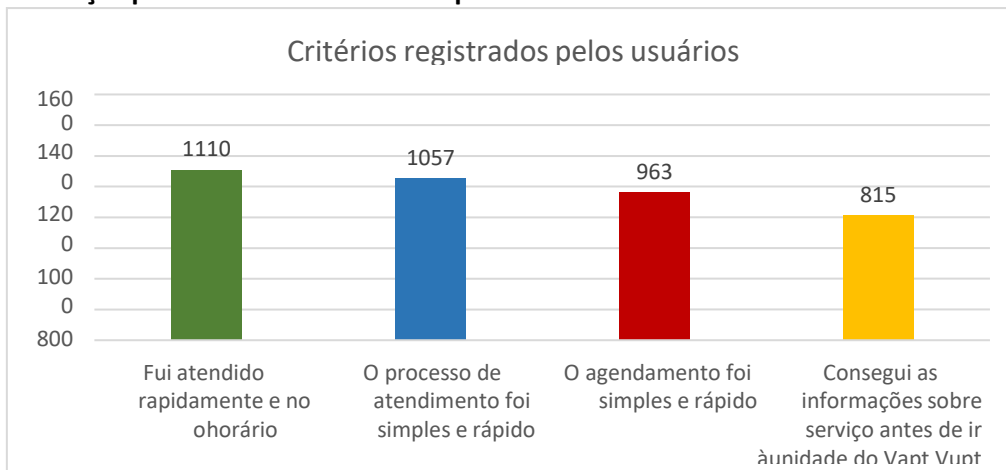
1 - Unidade Vapt Vupt



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vu



AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: 01 a 30/04/2022.

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

Percentual de avaliações / número de atendimentos por unidade				
Ordem	Unidade	Quantidade de atendimentos	Quantidade de Avaliações	%
1	Joviânia	15	13	86,67%
2	Montevidiu	292	150	51,37%
3	Rio Quente	74	20	27,03%
4	Nova América	51	13	25,49%
5	Goianápolis	49	12	24,49%
6	Divinópolis	29	5	17,24%
7	Mundo Novo	36	6	16,67%
8	São Domingos	19	3	15,79%
9	Flores de Goiás	11	1	9,09%
10	Gameleira de Goiás	15	1	6,67%
11	Varjão	27	1	3,70%
12	Silvânia	212	6	2,83%
13	Carmo do Rio verde*	5	x	x
14	Cristianópolis	26	0	0,00%
15	Porteirão*	25	x	x
16	São Luiz do Norte*	3	x	x
17	São Miguel do Passa Quatro	124	0	0,00%
<i>TOTAL GERAL</i>		<i>481</i>	<i>208</i>	<i>43,24%</i>

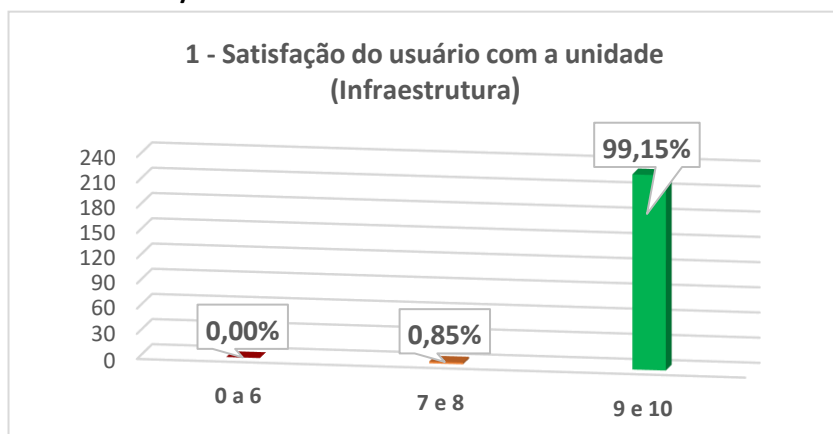
* Unidades inauguradas recentemente ou ainda não haviam recebido os material para realizar a avaliação no período avaliado.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

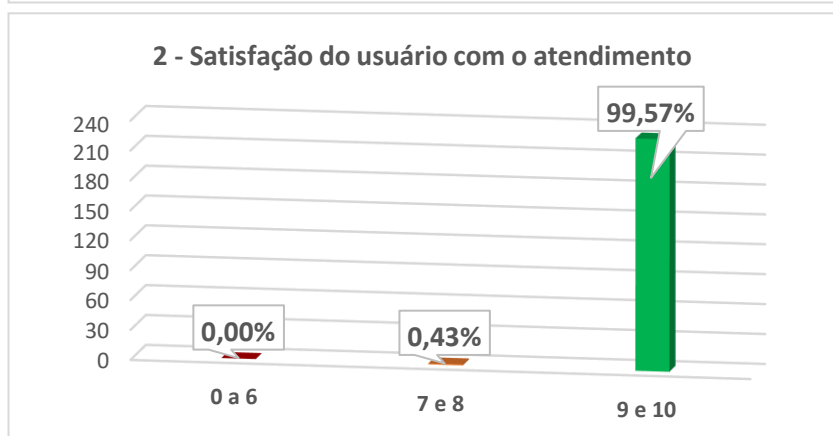
Número de avaliações concluídas: **234**

Nº de avaliações sobre os serviços: **46**

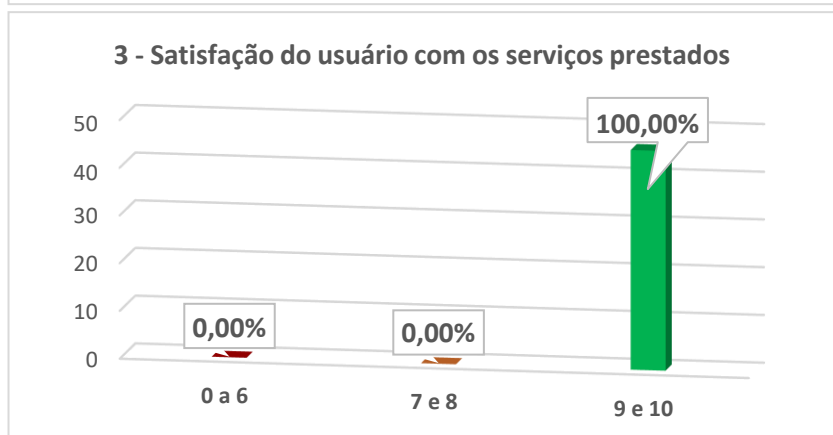
Referência: **04/2022**



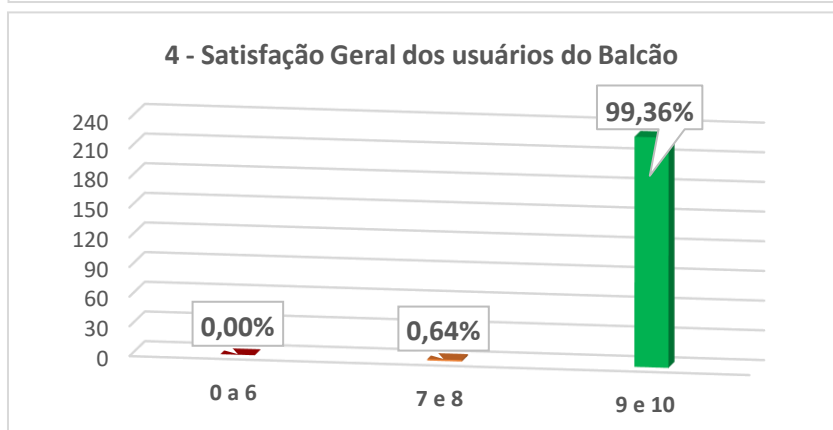
ÍNDICE NPS
99,15



ÍNDICE NPS
99,57



ÍNDICE NPS
100,00



ÍNDICE NPS
99,36

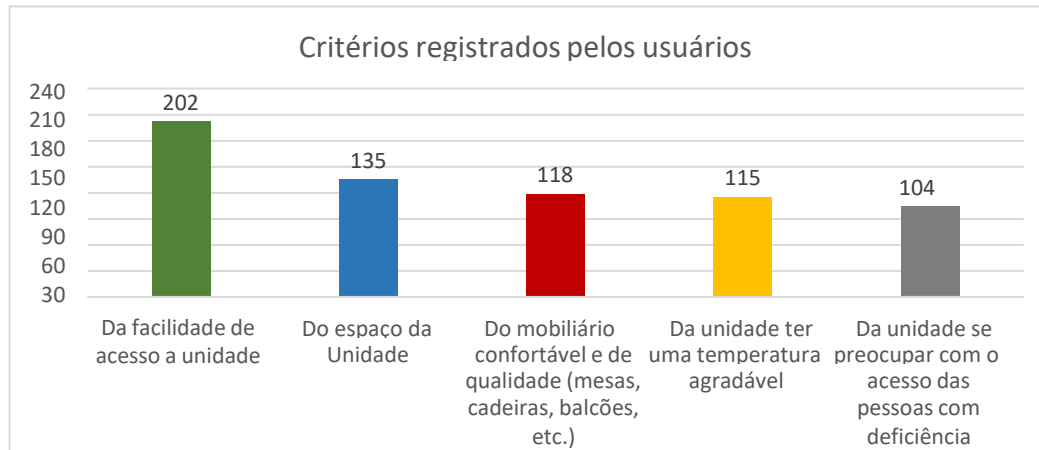
PONTOS DE MELHORIA

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

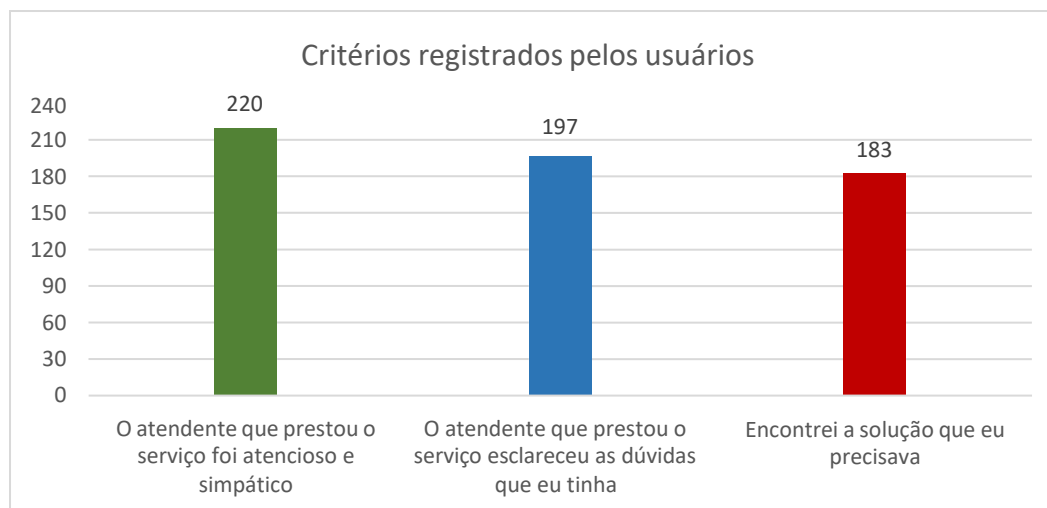
PONTOS DE DESTAQUE

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

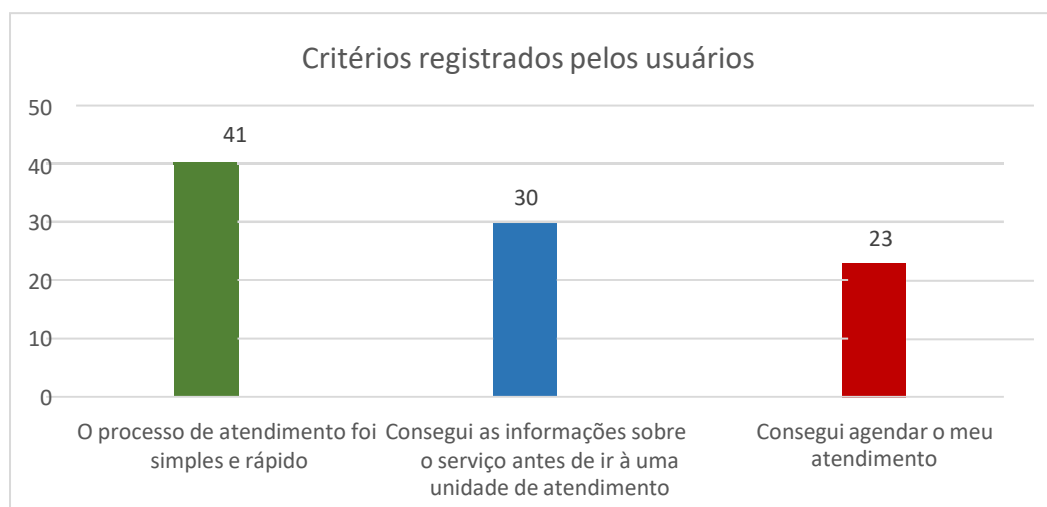
1 - Unidade EXPRESSO Balcão



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão



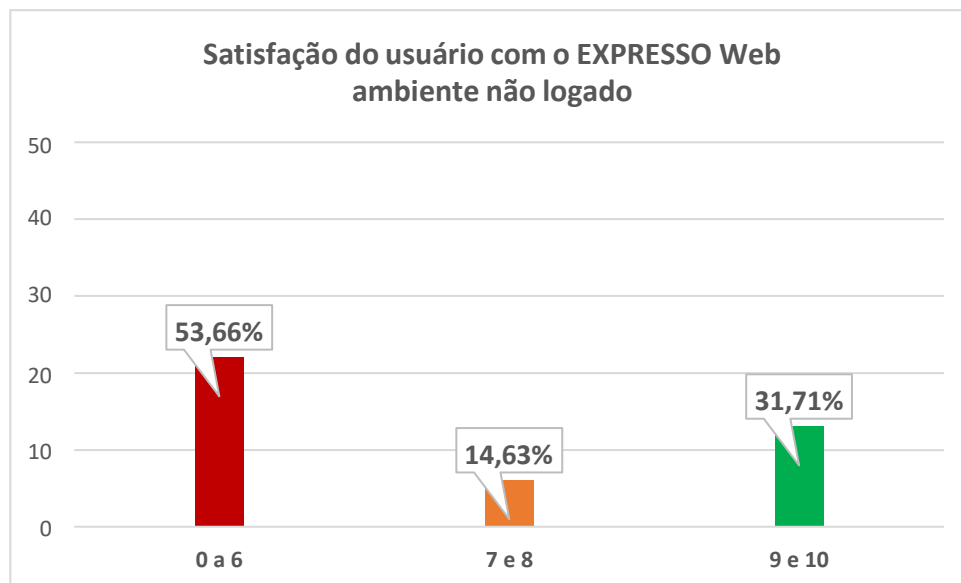
AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: 01 a 30/04/2022.

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

Número de avaliações recebidas: 41

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB



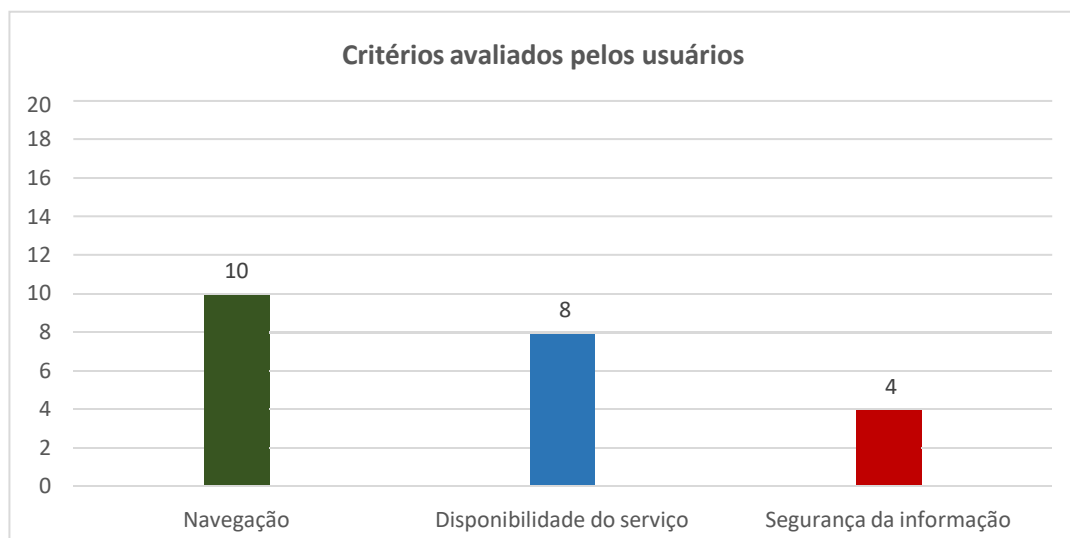
ÍNDICE NPS*

-21,95

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

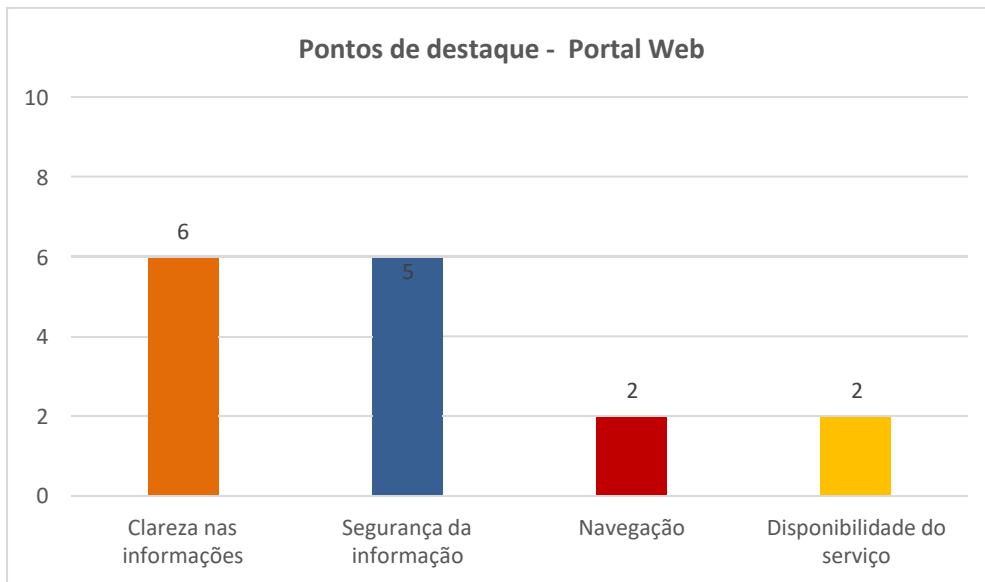
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as notas de 0 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 DO PORTAL EXPRESSO WEB
AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)**

Período registrado: 01 a 30/04/2022.

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: link disponibilizado no ambiente logado (gov.br) do EXPRESSO WEB

Número de avaliações recebidas: 81

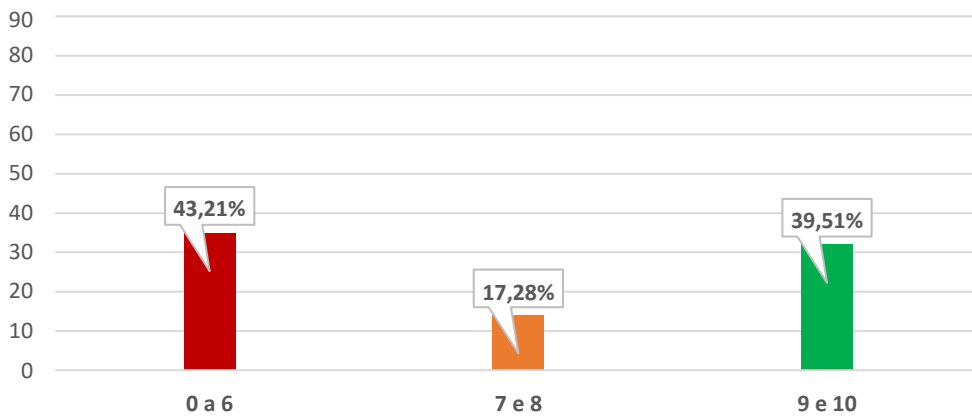
Nº de acessos ao Portal Web: 418.581

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

Serviços avaliados	
Serviços	Número de avaliações
Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	30
Obter Licença de Pesca	11
Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	6
Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	3
Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	3
Obter CNH Definitiva	3
Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	3
Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	2
Solicitar Recadastramento de Pensionistas e Aposentados	2
Consultar Débitos Tributários por CPF	1
Consultar Unidades do Vapt Vupt	1
Delegacia Virtual	1
Emitir Certidão Negativa de Débito de água e/ou esgoto	1
Obter Carteira de Identidade - 2ª via	1
Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	1
Realizar manifestação de ouvidoria	1

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

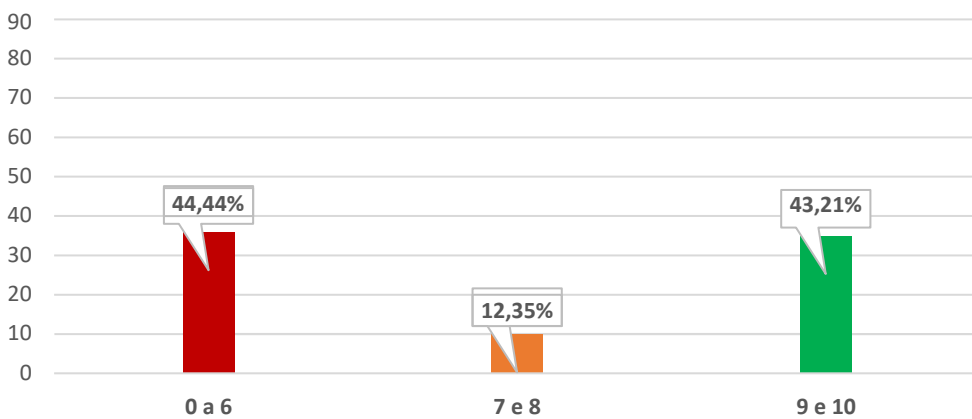
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



ÍNDICE NPS*

-3,70

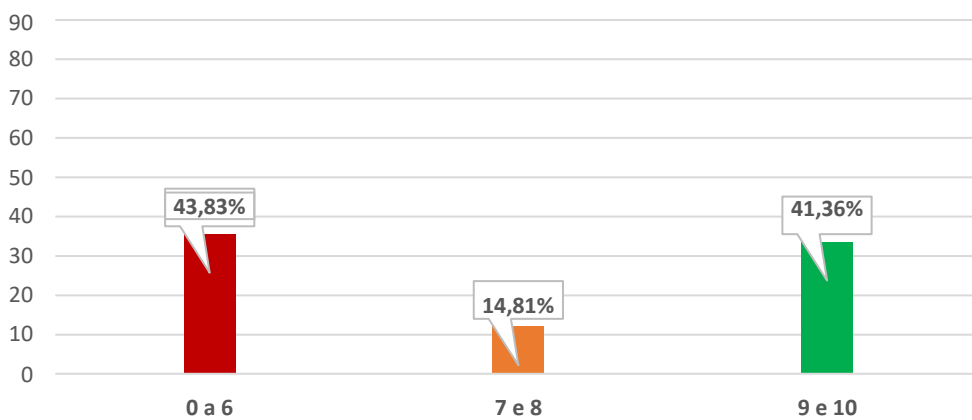
2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



ÍNDICE NPS

-1,23

3 - Satisfação Geral dos usuários dos canais digitais



ÍNDICE NPS

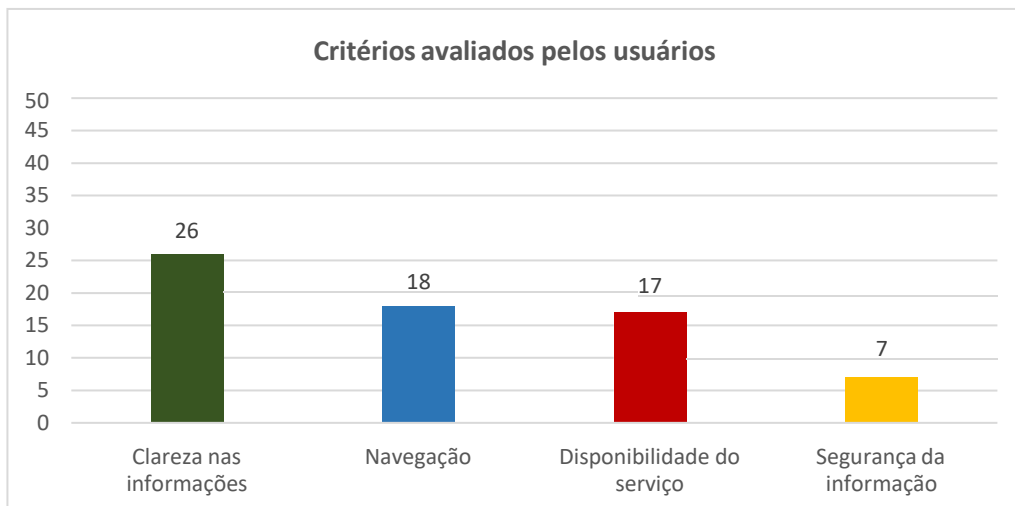
-2,47

*Fórmula para cálculo do Índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº 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 e 6 para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento



2 – Serviço prestado

