



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão e Portal Web

MAIO/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	7
Pontos de destaque das unidades do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	8
Avaliações por unidade EXPRESSO Balcão	10
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	11
Pontos de melhoria das unidades EXPRESSO Balcão	13
Pontos de destaque das unidades EXPRESSO Balcão	14
Avaliação do Portal EXPRESSO Web - (ambiente não logado)	16
Satisfação dos usuários do Portal EXPRESSO Web	16
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web	17
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web	17
Avaliação do Portal EXPRESSO WEB - (ambiente logado - serviço)	18
Avaliação dos usuários do portal EXPRESSO Web - ambiente logado	19
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	21
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	22

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: 02 a 31/05/2022

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	8.038	762	9,48%
2	Itaçu	3.383	235	6,95%
3	Buriti Alegre	1.490	94	6,31%
4	Alexânia	2.571	120	4,67%
5	Bela Vista de Goiás	2.167	87	4,01%
6	Piracanjuba	4.229	152	3,59%
7	Mineiros	5.419	134	2,47%
8	Praça Cívica (Central do Servidor)	7.305	171	2,34%
9	Goianira	6.898	151	2,19%
10	Nerópolis	4.443	94	2,12%
11	Santo Antônio do Descoberto	4.493	93	2,07%
12	Alvorada do Norte	2.578	51	1,98%
13	Cidade de Goiás	5.318	98	1,84%
14	Ipameri	4.413	81	1,84%
15	Senador Canedo	10.971	190	1,73%
16	Anicuns	3.769	63	1,67%
17	Jataí	8.486	130	1,53%
18	Rubiataba	5.921	90	1,52%
19	Planaltina	4.304	65	1,51%
20	Inhumas	5.841	83	1,42%
21	Shopping Cerrado	8.726	122	1,40%
22	Santa Helena de Goiás	5.025	70	1,39%
23	Mozarlândia	2.322	31	1,34%
24	Formosa	8.279	108	1,30%
25	Bom Jesus de Goiás	4.126	51	1,24%
26	Luziânia	9.728	120	1,23%
27	Itapuranga - Júnior Bento	10.566	129	1,22%
28	Minaçu	6.000	66	1,10%
29	Garavelo	16.990	185	1,09%
30	Morrinhos	5.924	63	1,06%
31	Campinas	19.361	202	1,04%
32	Portal Shopping	8.161	85	1,04%
33	Caldas Novas	6.554	68	1,04%
34	Itapaci	3.587	37	1,03%

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
35	Admar Otto (Buriti Shopping)	23.467	236	1,01%
36	Posse	5.727	56	0,98%
37	Lozandes	9.755	93	0,95%
38	Shopping Passeio das Aguas	12.543	119	0,95%
39	Quirinópolis	8.214	77	0,94%
40	Shopping Cidade Jardim	22.910	202	0,88%
41	Trindade - Maysa	6.252	52	0,83%
42	Porangatu	4.425	36	0,81%
43	Shopping Bougainville	17.364	133	0,77%
44	Buena Vista	20.720	153	0,74%
45	Praça da Bíblia	12.659	93	0,73%
46	Goiatuba	2.881	21	0,73%
47	Campos Belos	4.988	36	0,72%
48	Aparecida Shopping	13.042	93	0,71%
49	São Luís de Montes Belos	7.996	54	0,68%
50	Araguaia Shopping	13.991	85	0,61%
51	Anápolis (Anashopping)	21.145	123	0,58%
52	Mangalô	12.740	74	0,58%
53	Paraúna	2.326	12	0,52%
54	São Miguel do Araguaia	2.273	11	0,48%
55	Palmeiras de Goiás	8.159	37	0,45%
56	Valparaíso de Goiás	9.518	41	0,43%
57	Catalão	8.287	36	0,43%
58	Pirenópolis	5.153	21	0,41%
59	Rio Verde	22.664	75	0,33%
60	Jardim Ingá	5.284	17	0,32%
61	Águas Lindas de Goiás	14.793	47	0,32%
62	Iporá	5.488	15	0,27%
63	Rialma	7.551	19	0,25%
64	Goianésia	11.286	28	0,25%
65	Trindade	11.633	21	0,18%
66	Anápolis Sul	11.842	18	0,15%
67	Itumbiara	15.017	22	0,15%
68	Jaraguá	14.281	16	0,11%
69	Cristalina*	4.445	0	0,00%
70	Itaberaí*	2.668	0	0,00%
71	Hidrolândia*	1.282	0	0,00%
72	Ceres**	---	---	-
Total Geral de avaliações/atendimento		602.155	6.453	1,07%

* Unidades fechadas durante o período analisado.

** Unidade atendendo em local provisório.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT

Número de avaliações concluídas*: **6453**

Nº de avaliações sobre os serviços: **2568**

Referência: **05/2022**

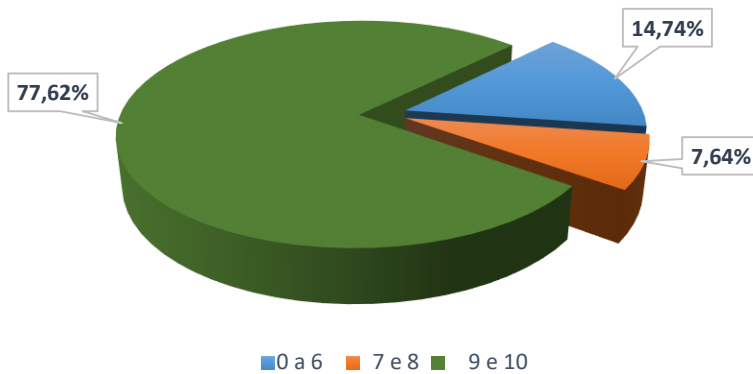
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

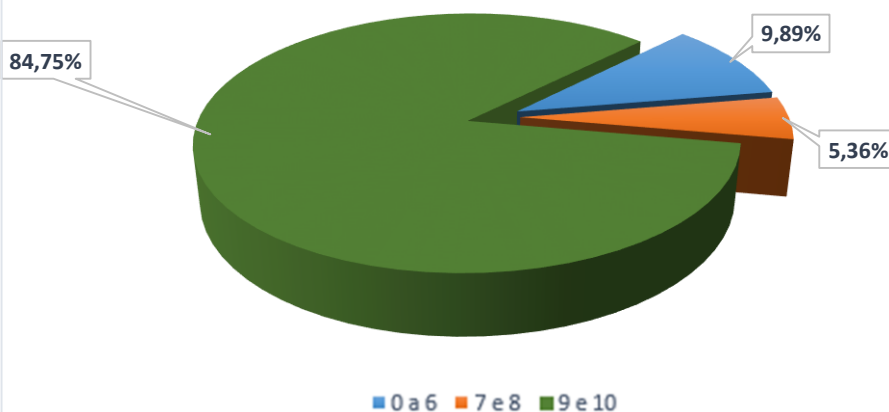
1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt Vupt (infraestrutura)



ÍNDICE NPS**

62,88

2 - Satisfação do usuário com o atendimento



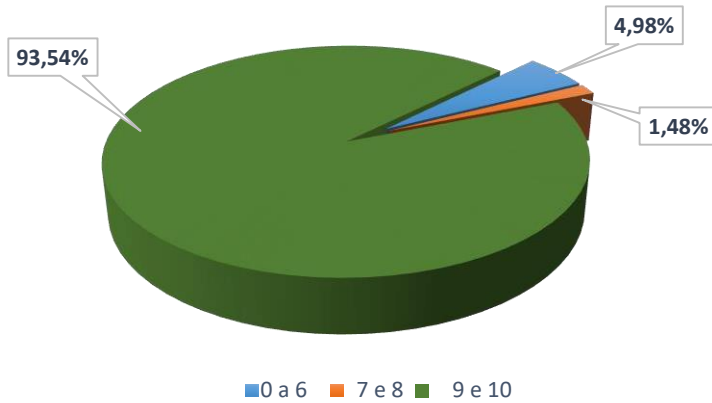
ÍNDICE NPS

74,86

* 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: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

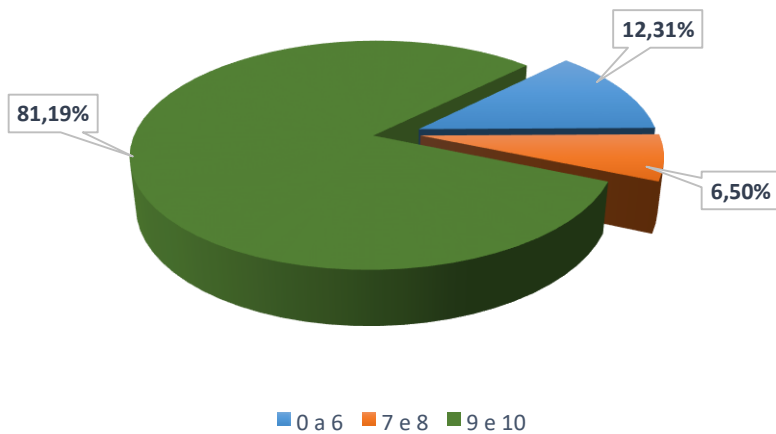
3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS

88,56

4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*



ÍNDICE NPS

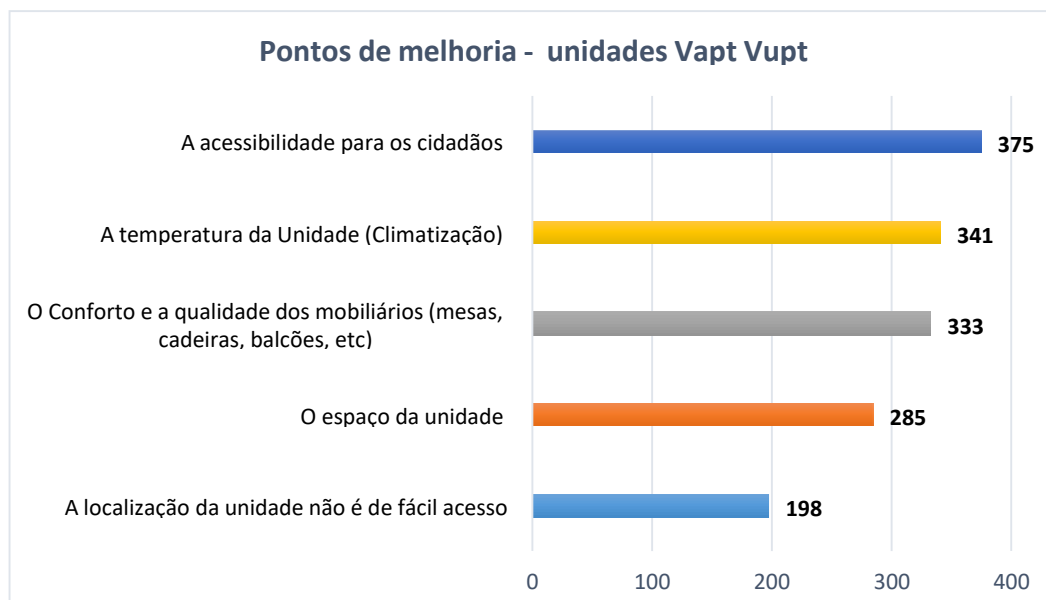
68,88

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

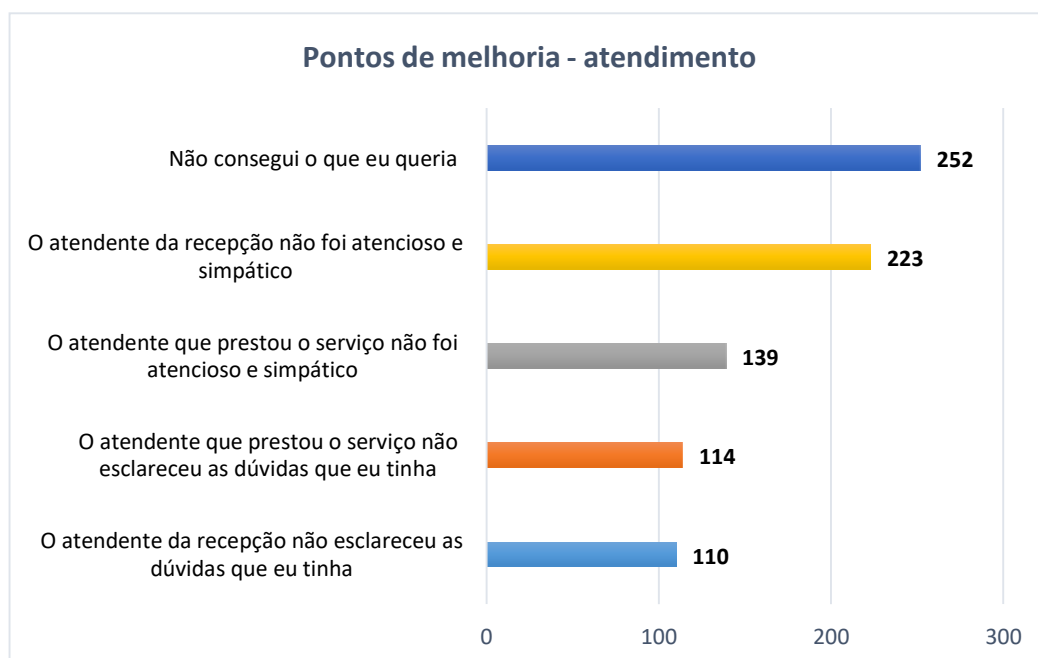
PONTOS DE MELHORIA

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

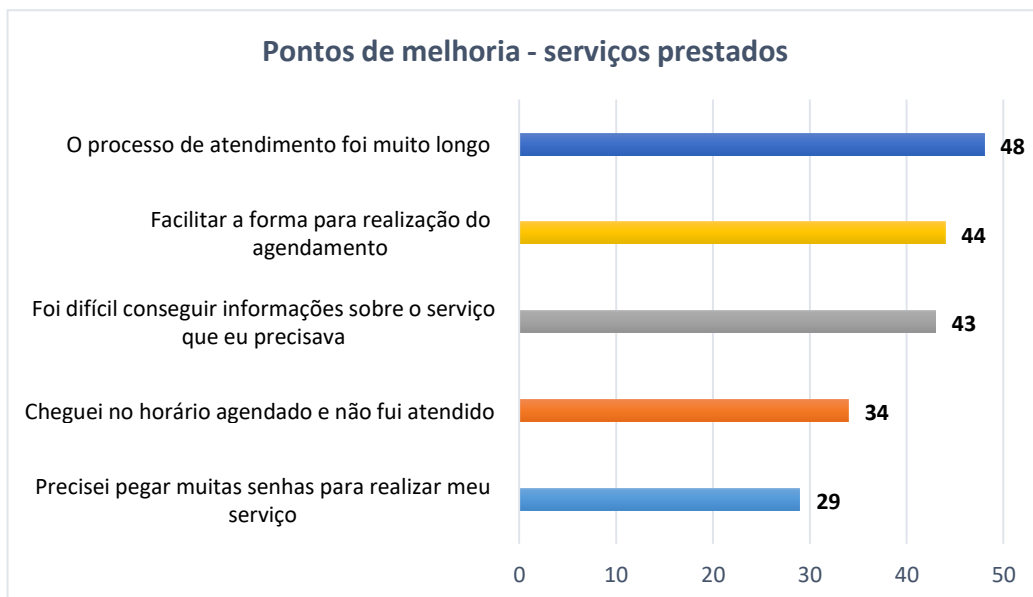
1 - Unidade Vapt Vupt



2 - Atendimento nas unidades Vapt Vupt



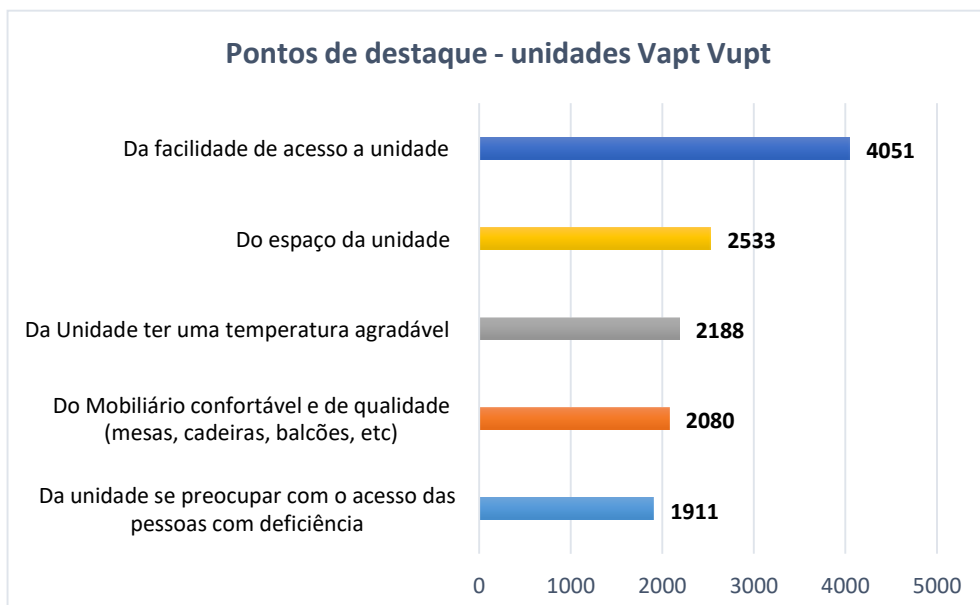
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



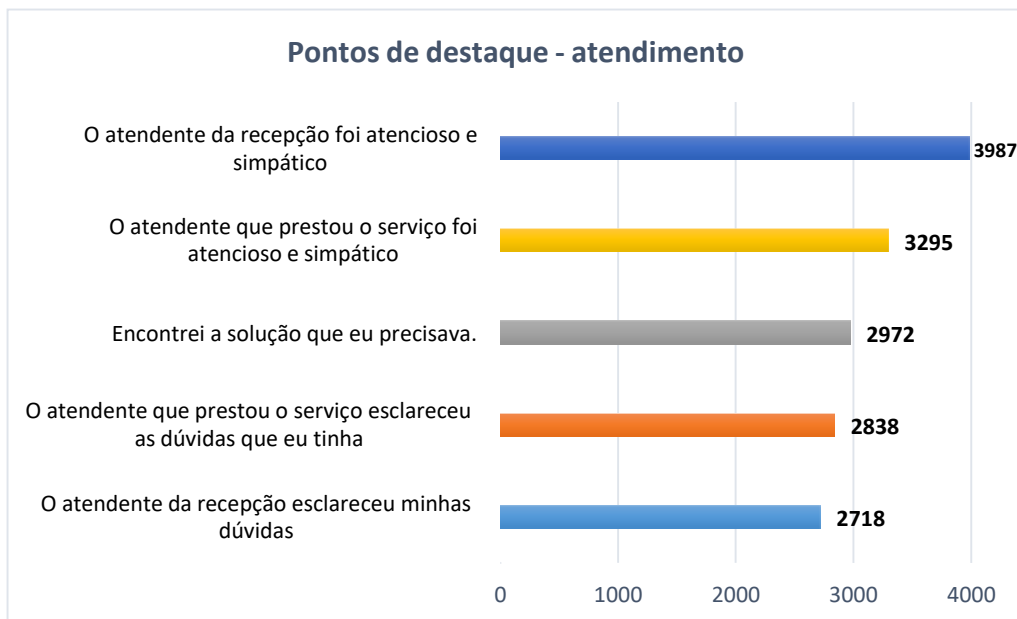
PONTOS DE DESTAQUE

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

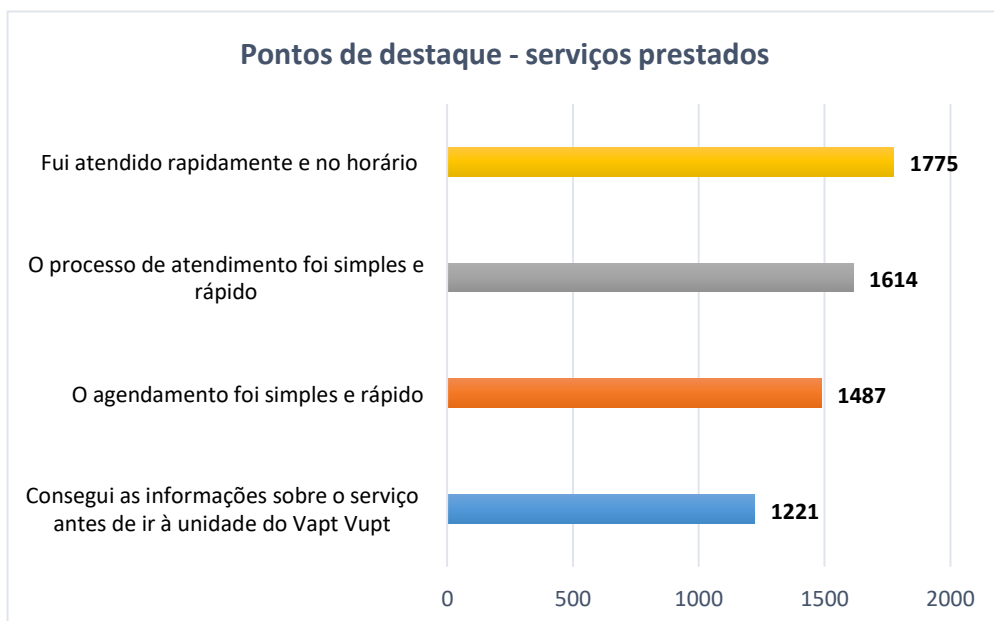
1 - Unidade Vapt Vupt



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: 02 a 31/05/2022.

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

AVALIAÇÕES DO EXPRESSO				
PERCENTUAL DE AVALIAÇÕES EM RELAÇÃO AO NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR UNIDADES				
ORDEM	UNIDADE	QUANTIDADE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES	PERCENTUAL
1	Goianápolis	42	42	100,00%
2	Montevidiu	207	156	75,36%
3	Porteirão	23	11	47,83%
4	São Miguel do Passa Quatro	163	70	42,94%
5	Silvânia	94	40	42,55%
6	Joviânia	51	21	41,18%
7	Mundo Novo	49	19	38,78%
8	Divinópolis	32	12	37,50%
9	Nova América	27	10	37,04%
10	Bonópolis	42	14	33,33%
11	São Luiz do Norte	67	21	31,34%
12	Rio Quente	71	21	29,58%
13	Carmo do Rio Verde	21	4	19,05%
14	Varjão	59	7	11,86%
15	Cristianópolis	12	1	8,33%
16	Monte Alegre de Goiás	27	2	7,41%
17	Flores de Goiás	51	1	1,96%
18	Gameleira de Goiás	56	1	1,79%
19	Indiara	17	0	0,00%
20	São Domingos	31	0	0,00%
TOTAL GERAL		1.142	453	39,53%

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: 453

Nº de avaliações sobre os serviços: 61

Referência: 05/2022

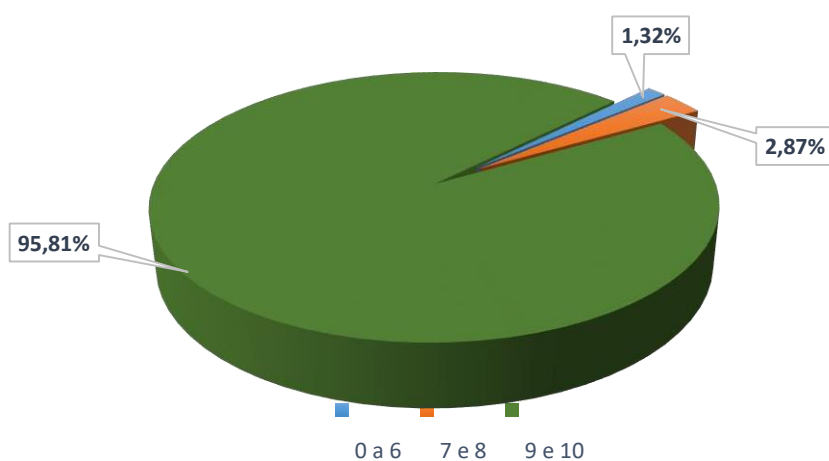
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

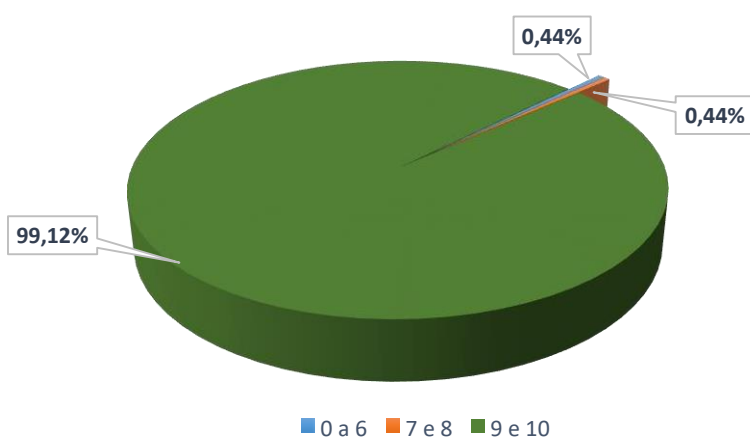
1 - Satisfação do usuário com a unidade (Infraestrutura)



ÍNDICE NPS**

94,49

2 - Satisfação do usuário com o atendimento



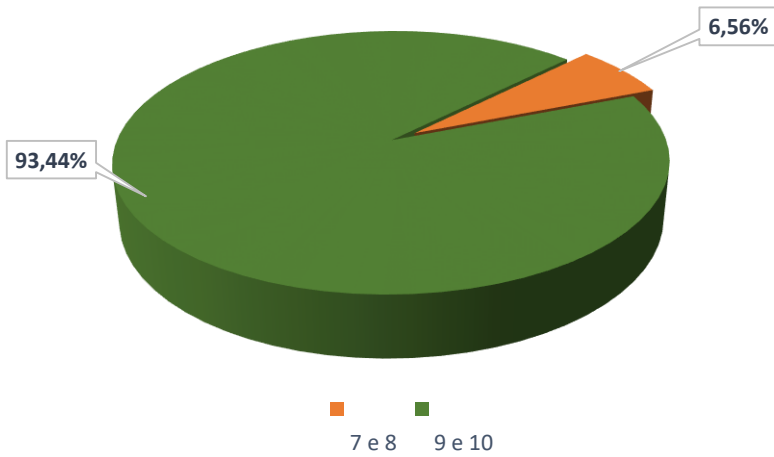
ÍNDICE NPS

98,68

* 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).

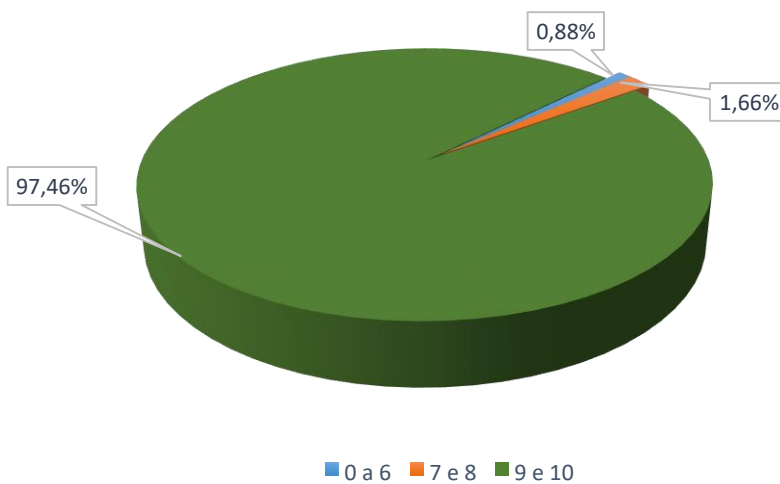
3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS

93,44

4 - Satisfação Geral dos usuários do Balcão*



ÍNDICE NPS

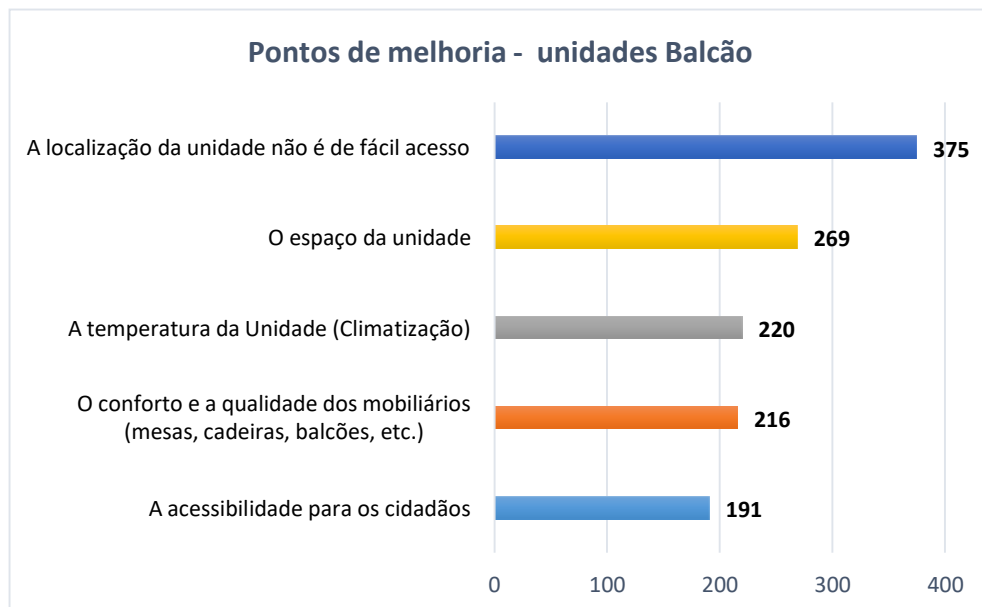
96,58

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

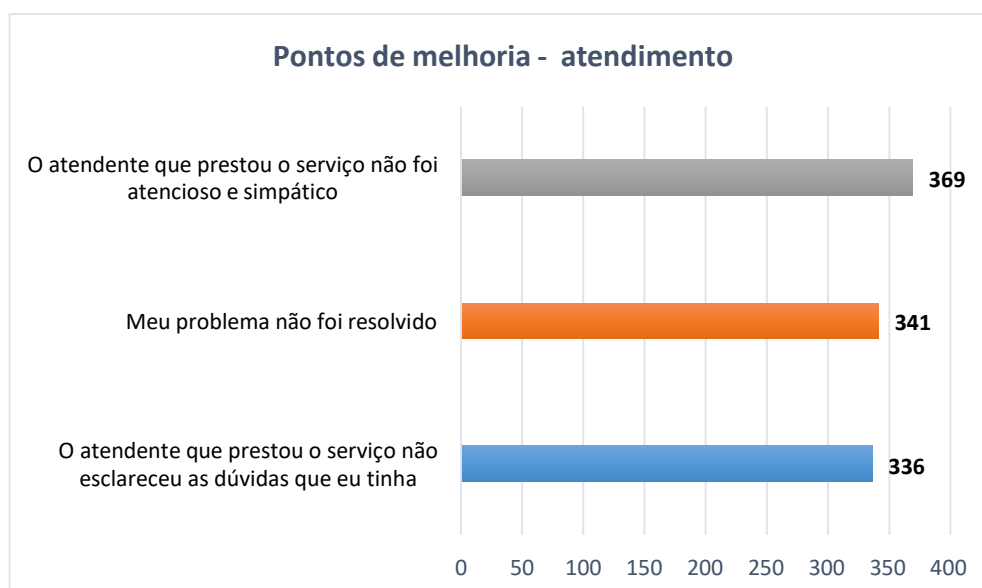
PONTOS DE MELHORIA

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

1 - Unidade EXPRESSO Balcão



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão



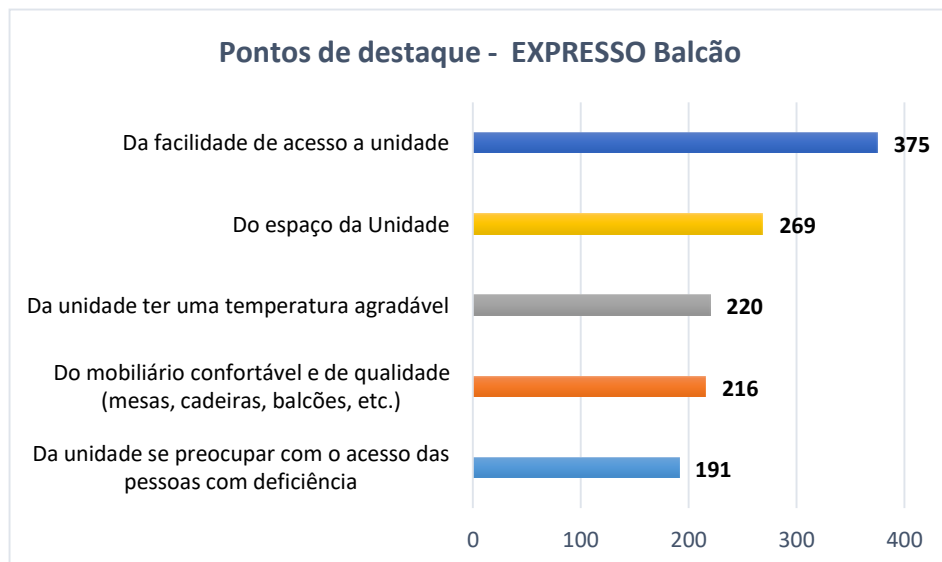
3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão

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

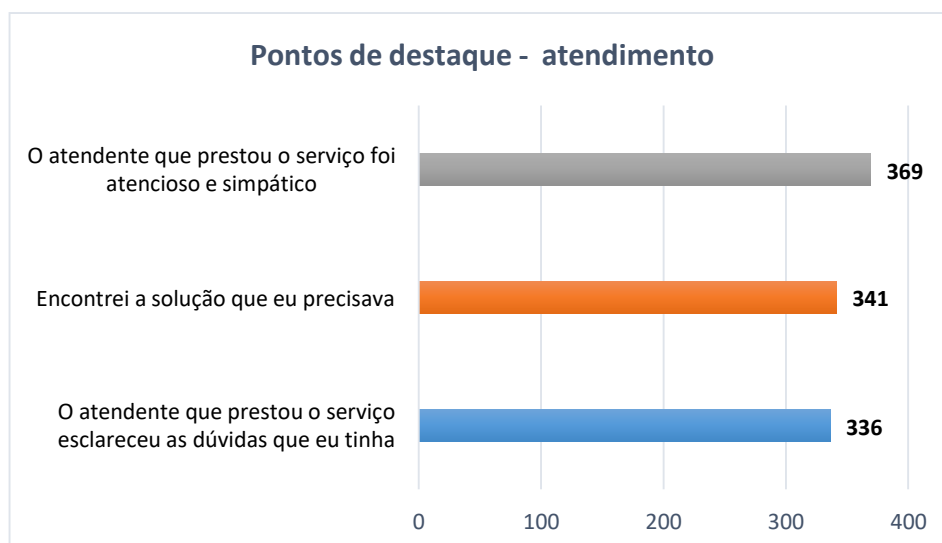
PONTOS DE DESTAQUE

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

1 - Unidade EXPRESSO Balcão

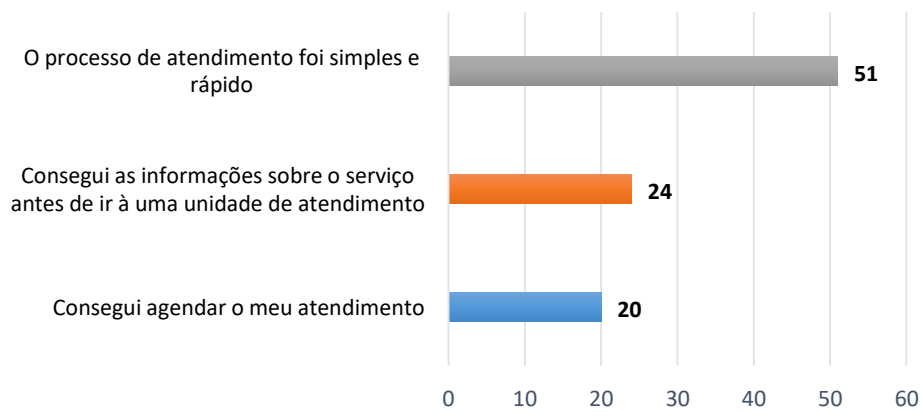


2 – Atendimento EXPRESSO Balcão



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão

Pontos de destaque - serviços prestados



AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: 02 a 31/05/2022

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

Número de avaliações recebidas: 36

Nº de acessos ao Portal Web: 2.264.247

% de avaliações/número de acessos: 0,002%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB

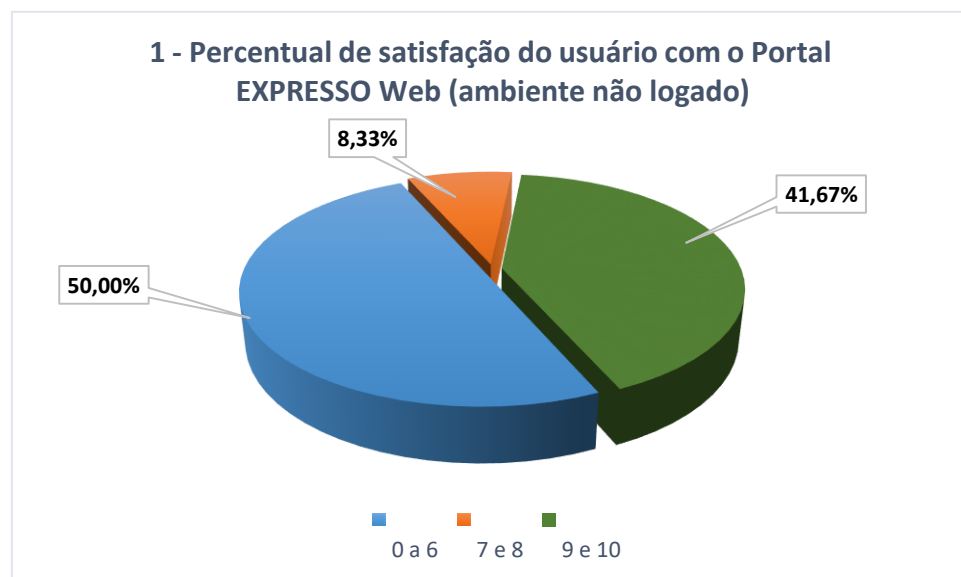
Referência: 05/2022

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

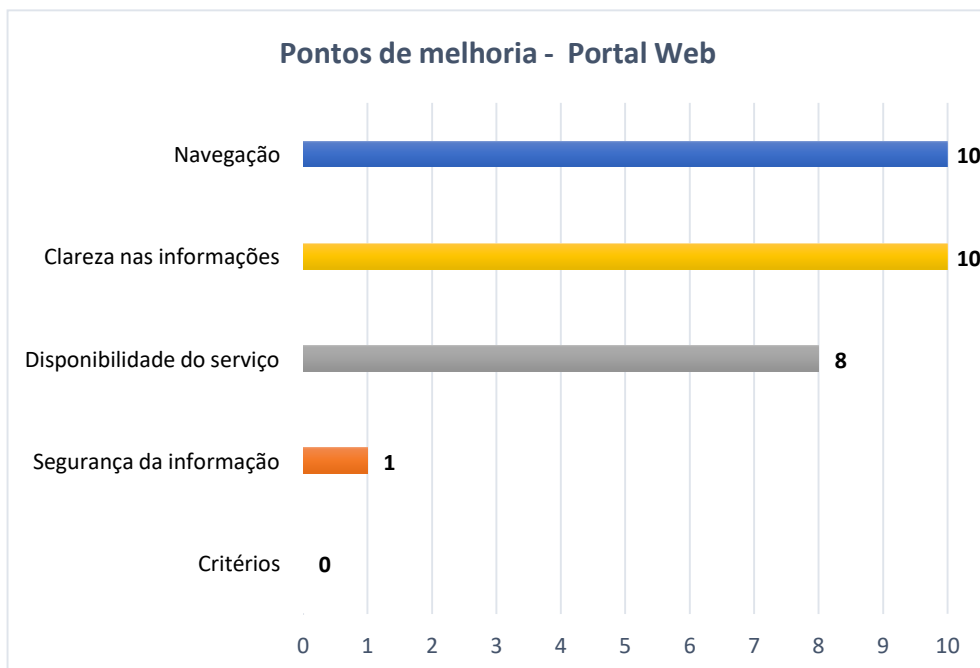


ÍNDICE NPS

- 8,33

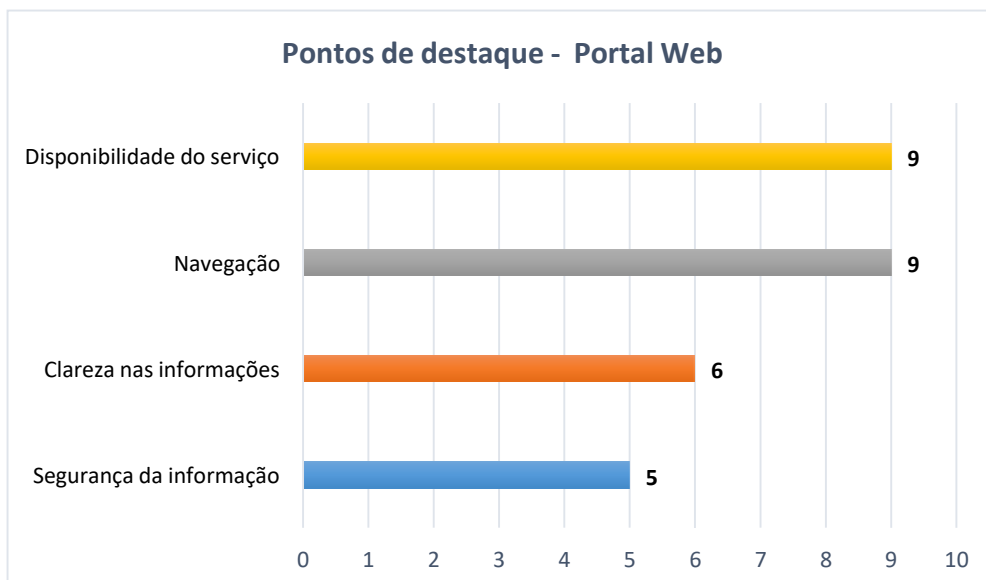
PONTOS DE MELHORIA

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: 02 a 31/05/2022.

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

Número de avaliações recebidas: 97

Nº de acessos ao Portal Web: 501.530

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

Serviços avaliados		
Quantidade	Serviços	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	21
2	Obter Licença de Pesca	19
3	Delegacia Virtual	12
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	11
5	Obter CNH Definitiva	7
6	Realizar manifestação de ouvidoria	6
7	Obter a Segunda Via da CNH	4
8	Solicitar Declaração de Matrícula	4
9	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	3
10	Obter Validação da Licença de Pesca	2
11	Solicitar Boletim Escolar	2
12	Consultar objetos apreendidos e recuperados	1
13	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	1
14	Obter Carteira de Identidade - 1ª via	1
15	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	1
16	Programa Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social	1
17	Solicitar inspeção de Funcionamento	1
TOTAL		97

Referência: 05/2022

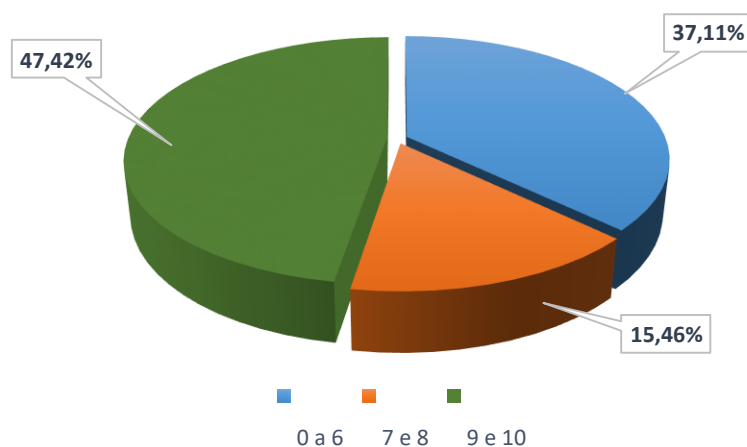
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

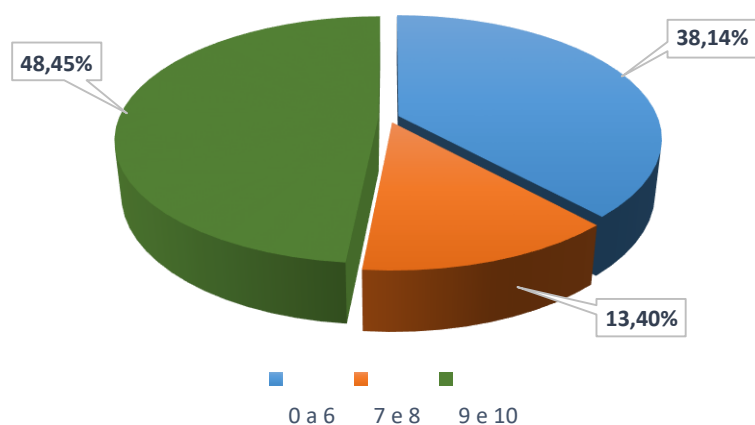
1 - Percentual de satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



ÍNDICE NPS

10,61

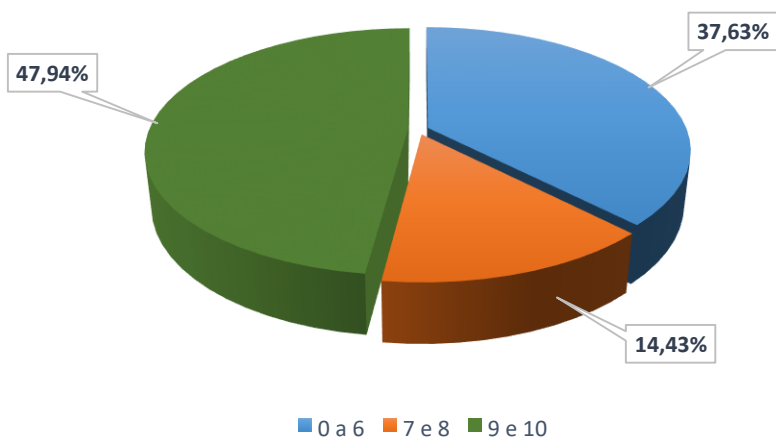
2 - Percentual de satisfação do usuário com o serviço prestado



ÍNDICE NPS

10,31

3 - Percentual de satisfação Geral dos usuários dos Portal EXPRESSO WEB

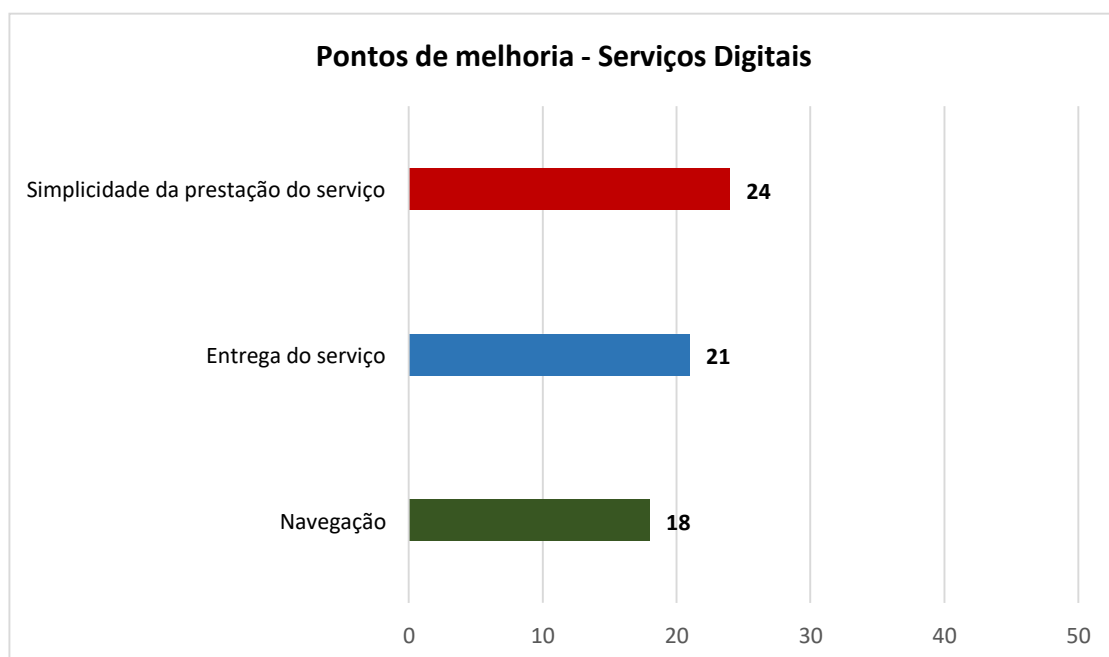
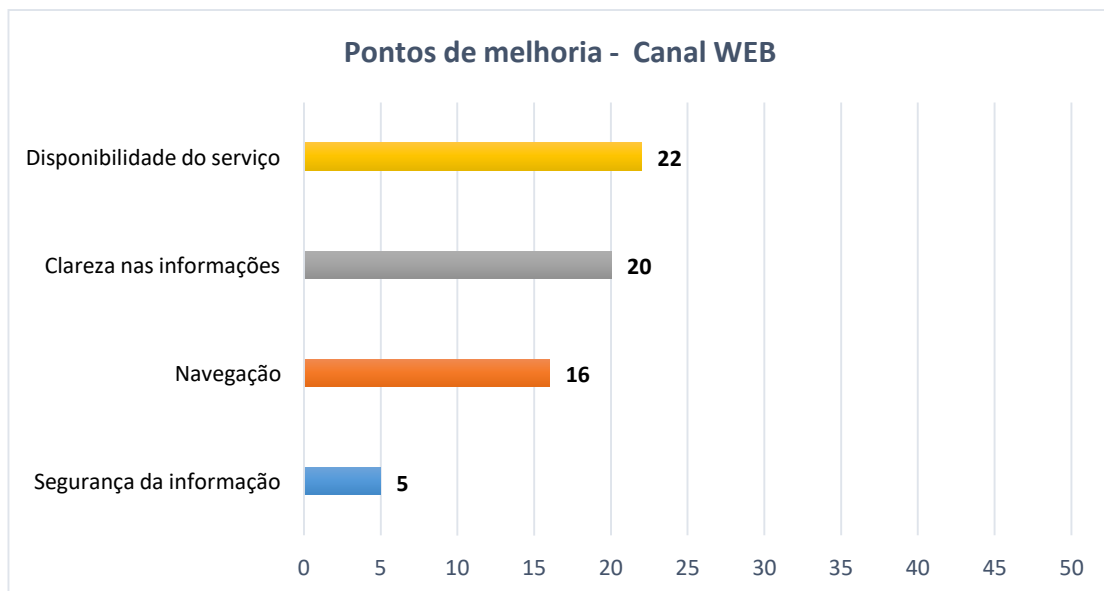


ÍNDICE NPS
10,31

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

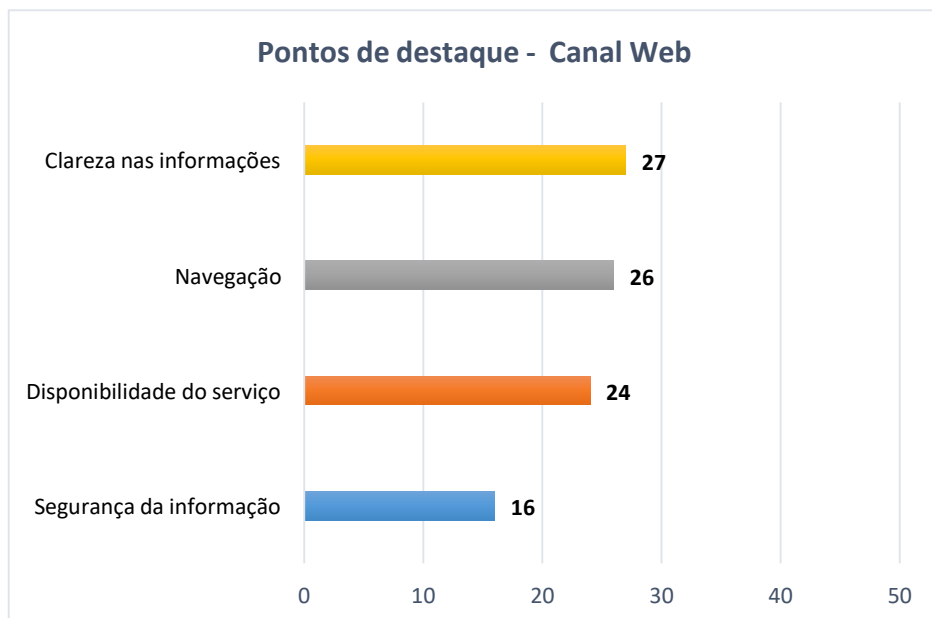


2 – Serviço prestado

PONTOS DE DESTAQUE

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

1 – Canal de atendimento



2 – Serviço prestado

