



## **Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO**

**Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão e Portal Web**

**JUNHO/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	9
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	10
Pontos de melhoria das unidades EXPRESSO Balcão	12
Pontos de destaque das unidades EXPRESSO Balcão	13
Avaliação do Portal EXPRESSO Web - (ambiente não logado)	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web	14
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web	15
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web	15
Avaliação do Portal EXPRESSO WEB - (ambiente logado - serviço)	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Grau de satisfação dos usuários	18
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	19
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web - ambiente logado	20

## 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: 01/06/2022 a 30/06/2022

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 (%)	Índice de satisfação	Pontuação NPS
1	Itauçu	2962	635	21,44%	99,84%	99,84
2	Piracanjuba	4229	204	4,82%	99,02%	98,77
3	Ipameri	3716	235	6,32%	98,72%	98,72
4	Itapaci	2932	122	4,16%	98,36%	97,95
5	Rubiataba	6858	226	3,30%	98,01%	97,79
6	Quirinópolis	7402	423	5,71%	98,35%	97,64
7	Campos Belos	4527	145	3,20%	98,28%	97,59
8	Palmeiras de Goiás	7480	40	0,53%	98,75%	97,50
9	Ceres	1954	375	19,19%	97,87%	97,47
10	Mozarlândia	1970	140	7,11%	97,50%	97,14
11	São Luís de Montes Belos	7293	341	4,68%	97,36%	96,63
12	Goiatuba	2496	38	1,52%	97,37%	96,05
13	Cidade de Goiás	5013	431	8,60%	96,40%	95,71
14	Alexânia	2348	347	14,78%	96,25%	95,68
15	Minaçu	5066	131	2,59%	96,56%	95,42
16	Inhumas	5494	190	3,46%	95,79%	95,26
17	Pirenópolis	4159	80	1,92%	96,25%	95,00
18	Bela Vista de Goiás	2307	236	10,23%	96,19%	94,92
19	Paraúna	2343	151	6,44%	95,70%	94,70
20	Trindade - Maysa	6522	653	10,01%	95,33%	94,18
21	São Miguel do Araguaia	2184	63	2,88%	95,24%	93,65
22	Anicuns	4002	125	3,12%	94,40%	93,60
23	Hidrolândia	3396	112	3,30%	95,09%	93,30
24	Itapuranga - Júnior Bento	8749	335	3,83%	94,48%	92,99
25	Bom Jesus de Goiás	3759	308	8,19%	93,99%	92,86
26	Goianira	5312	194	3,65%	95,10%	92,53
27	Buriti Alegre	1251	208	16,63%	93,27%	90,87
28	Iporá	5493	150	2,73%	93,67%	90,67
29	Portal Shopping	7467	176	2,36%	93,47%	90,34
30	Anápolis	21361	386	1,81%	92,75%	88,73
31	Luziânia	9077	329	3,62%	92,25%	88,60
32	Anápolis Sul	10330	185	1,79%	92,43%	88,11
33	Águas Lindas de Goiás	13490	265	1,96%	91,89%	87,92
34	Passeio das Águas	12234	272	2,22%	92,10%	87,50
35	Rialma	4865	38	0,78%	92,11%	86,84
36	Senador Canedo	10388	262	2,52%	91,03%	86,83
37	Caldas Novas	6061	118	1,95%	91,10%	86,44
38	Santo Antônio do Descoberto	3852	229	5,94%	91,92%	85,81
39	Santa Helena de Goiás	5738	121	2,11%	90,08%	85,54
40	Catalão	7561	154	2,04%	88,64%	84,74
41	Nerópolis	4342	132	3,04%	88,64%	83,71
42	Posse	4993	45	0,90%	88,89%	83,33
43	Goianésia	9649	125	1,30%	88,40%	83,20

## UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

### RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	Pontuação NPS
44	Rio Verde	22528	207	0,92%	87,68%	83,09
45	Itumbiara	14207	116	0,82%	88,36%	81,90
46	Morrinhos	5368	121	2,25%	87,60%	81,82
47	Praça Cívica (Central do Servidor)	7469	352	4,71%	87,50%	80,68
48	Trindade	10530	291	2,76%	86,77%	79,90
49	Mineiros	5331	184	3,45%	86,96%	79,89
50	Alvorada do Norte	2144	163	7,60%	86,20%	79,45
51	Shopping Cerrado	8357	153	1,83%	86,60%	76,80
52	Jataí	8692	384	4,42%	83,85%	75,13
53	Lozandes	8911	117	1,31%	84,62%	74,36
54	Jardim Ingá	5217	74	1,42%	83,11%	74,32
55	Formosa	8290	178	2,15%	83,71%	74,16
56	Campinas	19365	401	2,07%	83,04%	72,44
57	Valparaíso de Goiás	8443	138	1,63%	80,43%	69,57
58	Mangalô	12003	152	1,27%	82,24%	68,42
59	Porangatu	3514	160	4,55%	77,81%	64,38
60	Aparecida Shopping	13083	153	1,17%	76,80%	60,78
61	Shopping Bougainville	16144	124	0,77%	77,42%	59,27
62	Jaraguá	12405	22	0,18%	75,00%	56,82
63	Planaltina	4069	179	4,40%	74,86%	56,70
64	Pires do Rio	7222	859	11,89%	75,55%	54,66
65	Garavelo	15830	239	1,51%	69,67%	48,95
66	Araguaia Shopping	15507	84	0,54%	68,45%	48,81
67	Admar Otto (Buriti Shopping)	21671	433	2,00%	70,55%	48,73
68	Praça da Bíblia	11126	114	1,02%	66,67%	42,98
69	Shopping Cidade Jardim	20920	291	1,39%	67,35%	42,44
70	Buena Vista	19106	183	0,96%	59,02%	28,14
71	Itaberaí	3737	165	4,42%	52,42%	10,61
72	Cristalina*	4048	0	0,00%	0,00%	0,00
<b>Total Geral</b>		<b>567.862</b>	<b>15.512</b>	<b>4,06%</b>	<b>86,93%</b>	<b>79,82</b>

\* Unidade fechada

	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

## AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas\*: **15.512**

Nº de avaliações sobre os serviços: **5.955**

Referência: **06/2022**

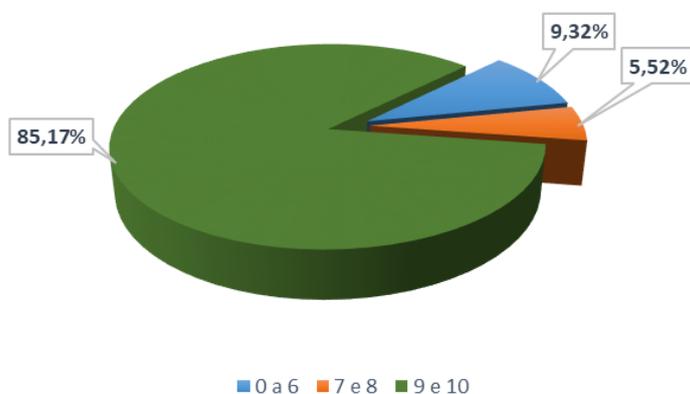
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

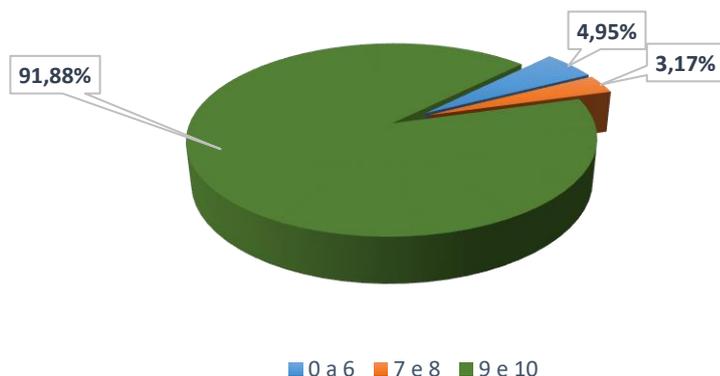
#### 1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt Vupt (infraestrutura)



ÍNDICE NPS\*\*

75,85

#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



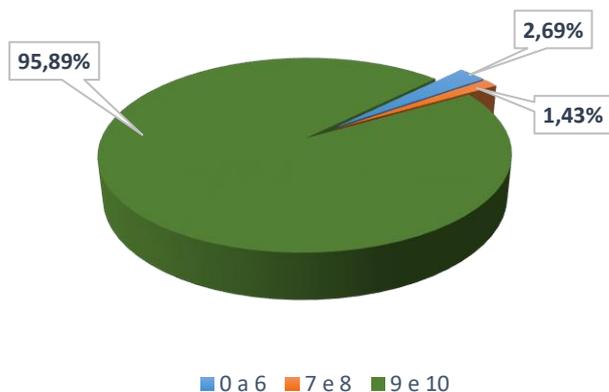
ÍNDICE NPS

86,93

\* 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).

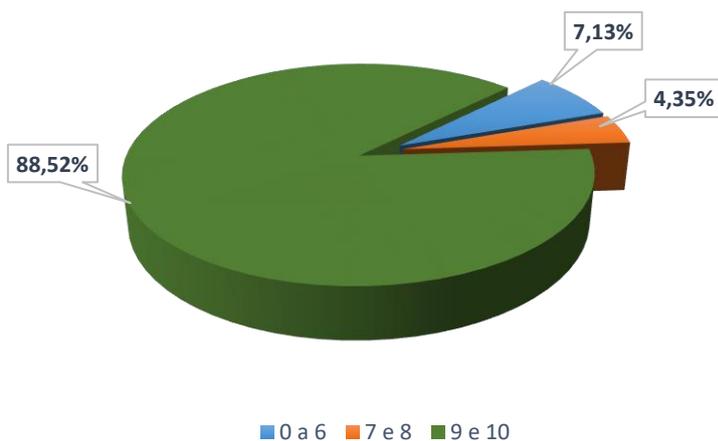
### 3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS

93,02

### 4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt\*\*\*



ÍNDICE NPS

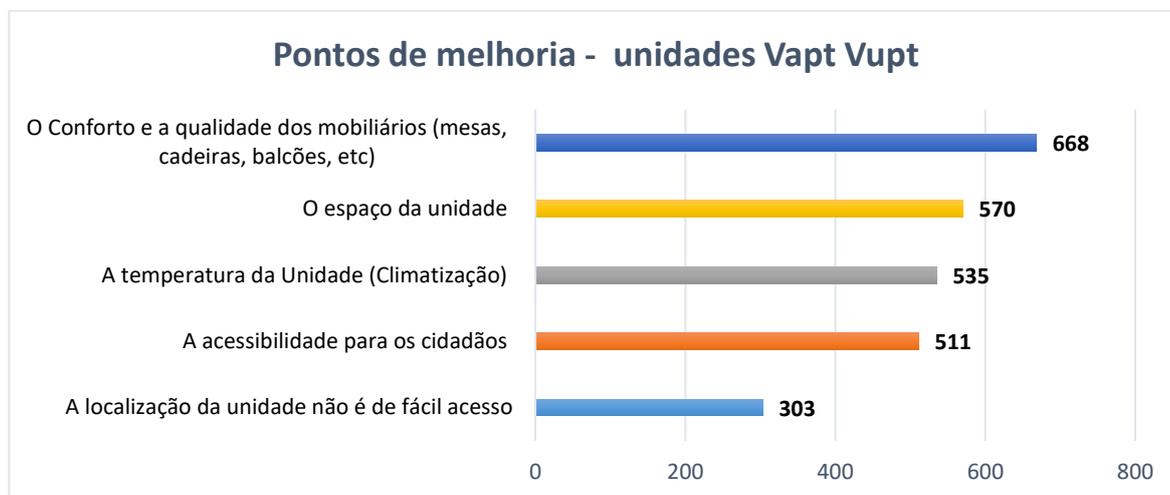
81,39

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

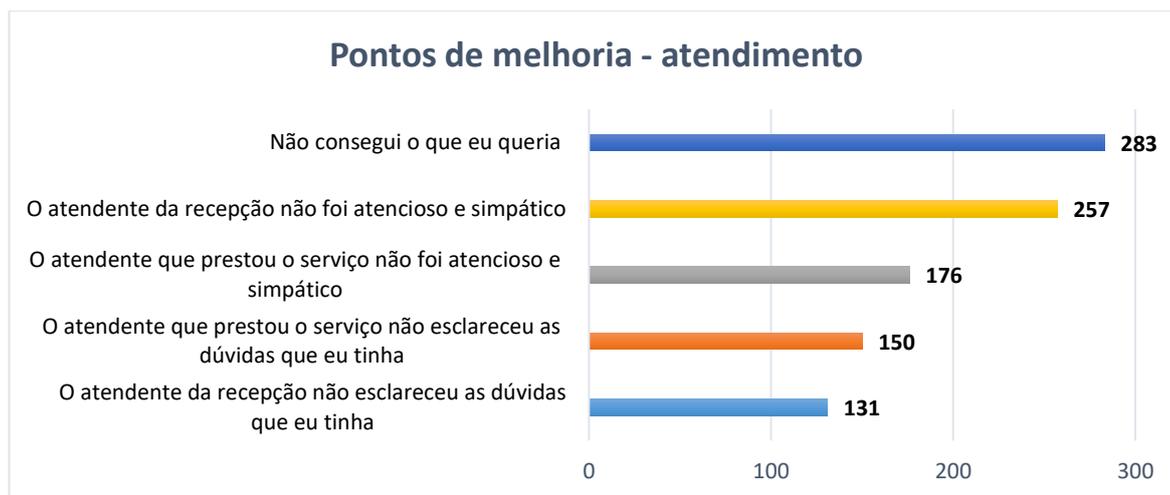
## PONTOS DE MELHORIA

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

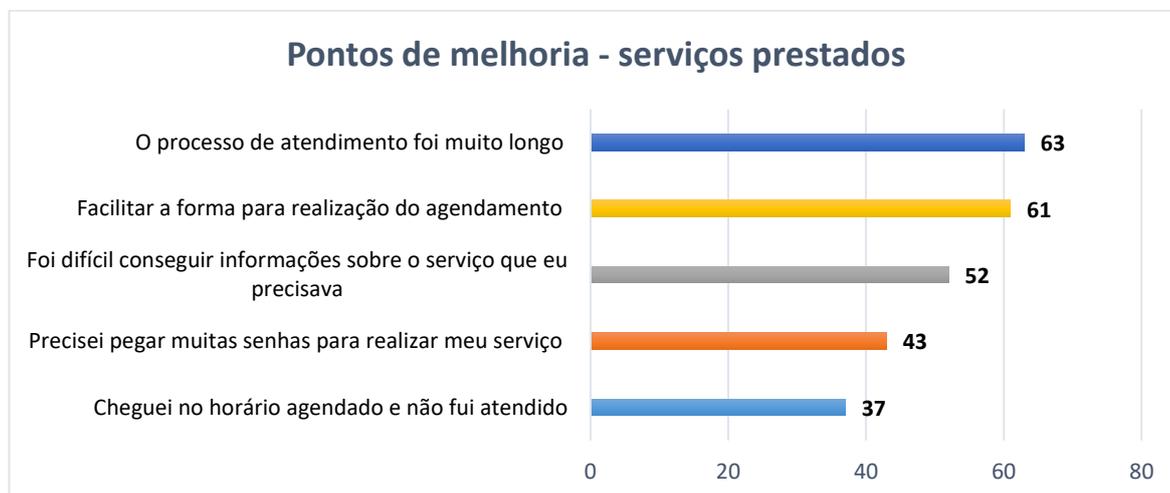
### 1 - Unidade Vapt Vupt



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



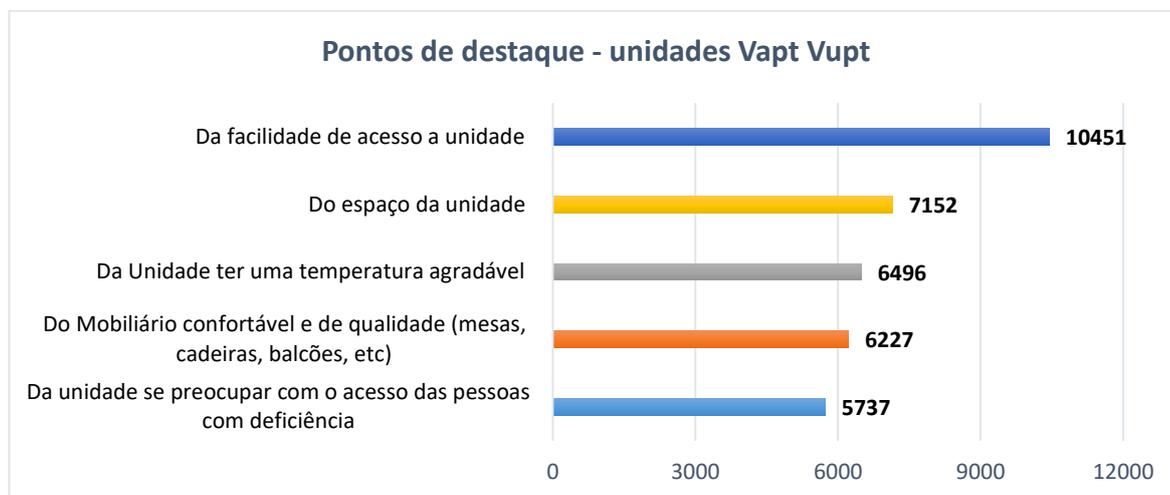
### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



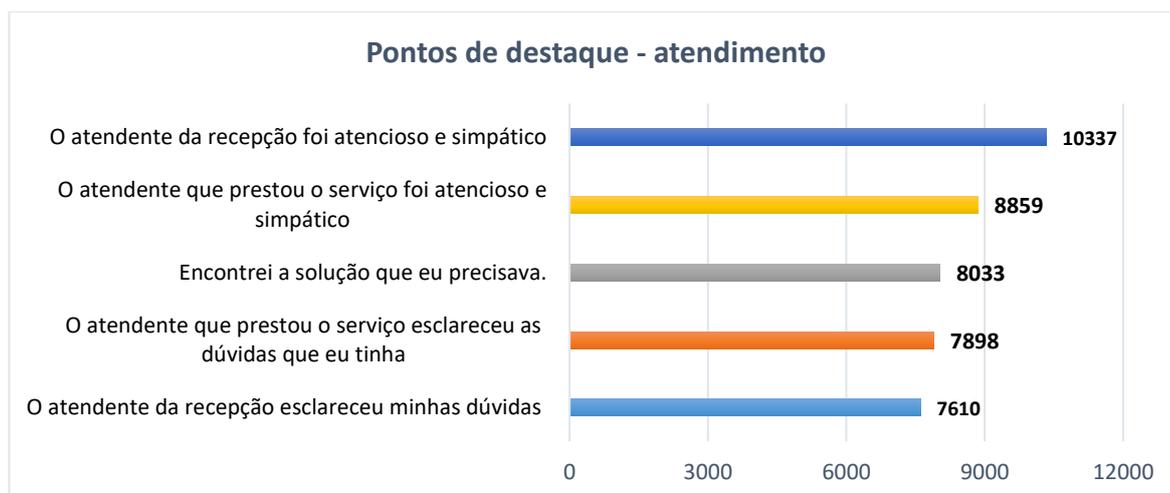
## PONTOS DE DESTAQUE

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

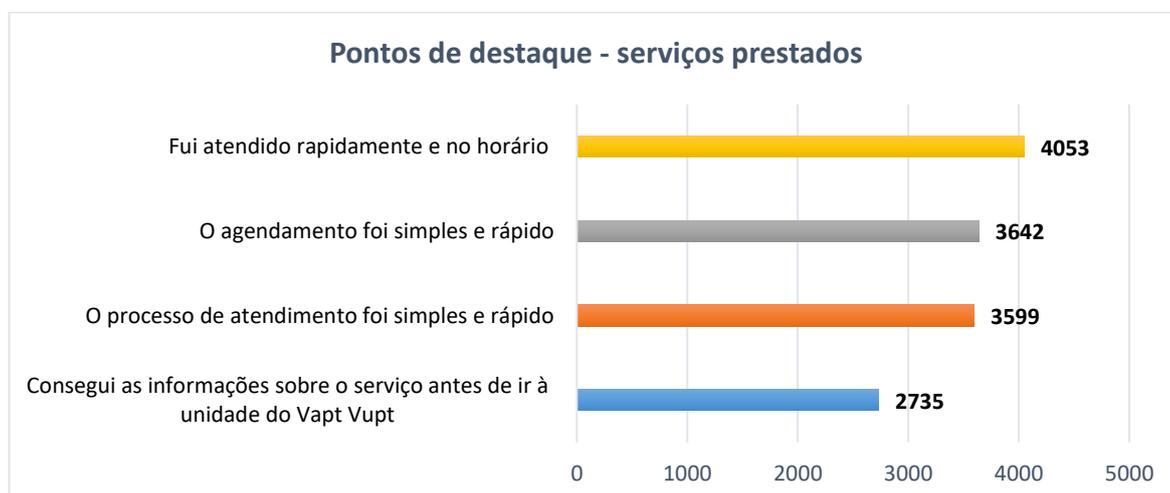
### 1 - Unidade Vapt Vupt



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt



## AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: 01/06/2022 a 30/06/2022

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

UNIDADES EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	NPS
1	Bonópolis	54	29	53,70%	100,00%	100,00
2	Carmo do Rio Verde	10	5	50,00%	100,00%	100,00
3	Divinópolis	20	4	20,00%	100,00%	100,00
4	Flores de Goiás	77	19	24,68%	100,00%	100,00
5	Goianápolis	25	20	80,00%	100,00%	100,00
6	Joviânia	69	20	28,99%	100,00%	100,00
7	Monte Alegre de Goiás	38	2	5,26%	100,00%	100,00
8	Montividiu	127	59	46,46%	100,00%	100,00
9	Mundo Novo	20	20	100,00%	100,00%	100,00
10	Nova América	4	5	125,00%	100,00%	100,00
11	Porteirão	24	13	54,17%	100,00%	100,00
12	São Luiz do Norte	45	19	42,22%	100,00%	100,00
13	Varjão	42	10	23,81%	100,00%	100,00
14	Vianópolis	36	1	2,78%	100,00%	100,00
15	São Miguel do Passa Quatro	141	79	56,03%	95,57%	95,57
16	Rio Quente	60	16	26,67%	93,75%	93,75
17	Gameleira de Goiás	32	7	21,88%	85,71%	85,71
18	Silvânia	45	32	71,11%	85,94%	84,38
19	Cristianópolis	12	4	33,33%	50,00%	50,00
20	São Domingos	2	0	0,00%	0,00%	0,00
<b>Total Geral</b>		<b>883</b>	<b>364</b>	<b>43,30%</b>	<b>90,55%</b>	<b>90,47</b>

	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

## AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas\*: **364**

Nº de avaliações sobre os serviços: **60**

Referência: **06/2022**

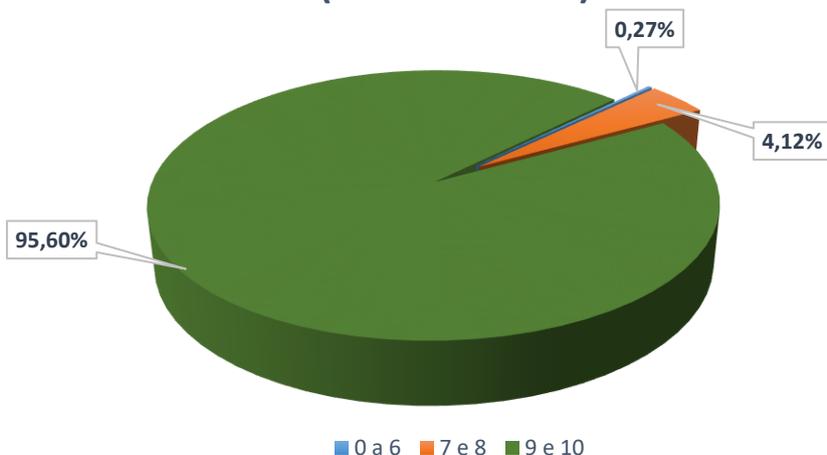
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

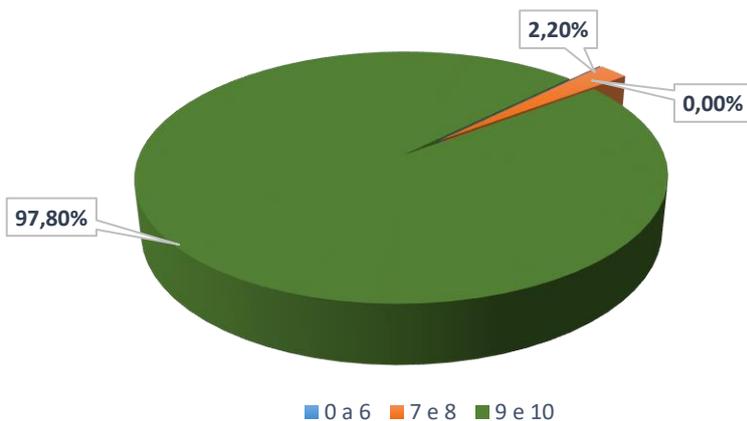
#### 1 - Satisfação do usuário com a unidade (Infraestrutura)



ÍNDICE NPS\*\*

95,33

#### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento



ÍNDICE NPS

97,80

\* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

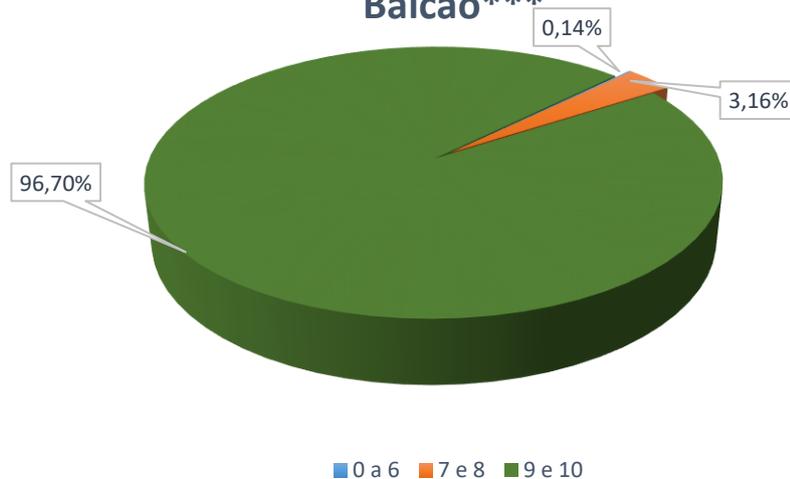
### 3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS

100,00

### 4 - Satisfação Geral dos usuários do Balcão\*\*\*



ÍNDICE NPS

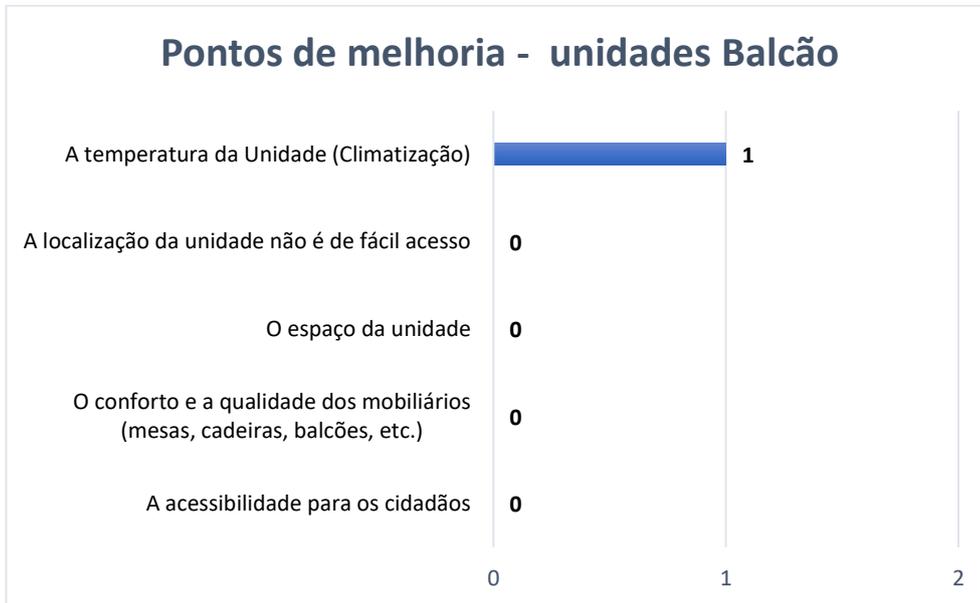
96,56

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

## 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

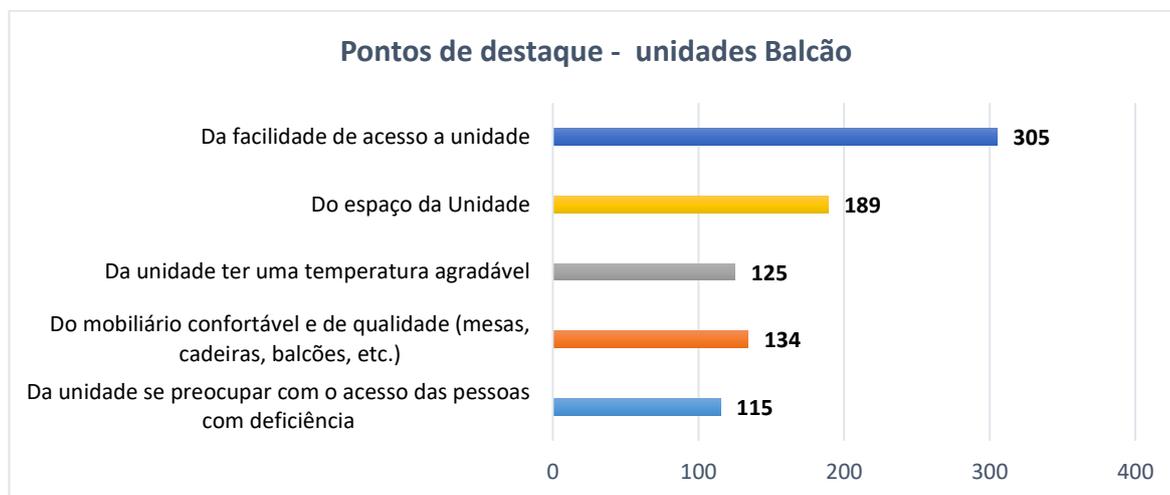


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

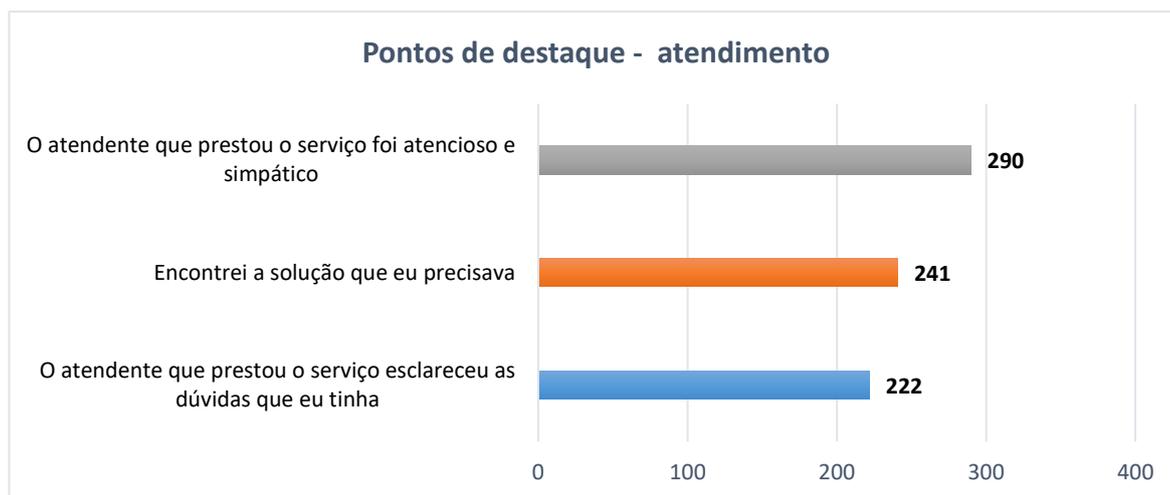
## PONTOS DE DESTAQUE

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

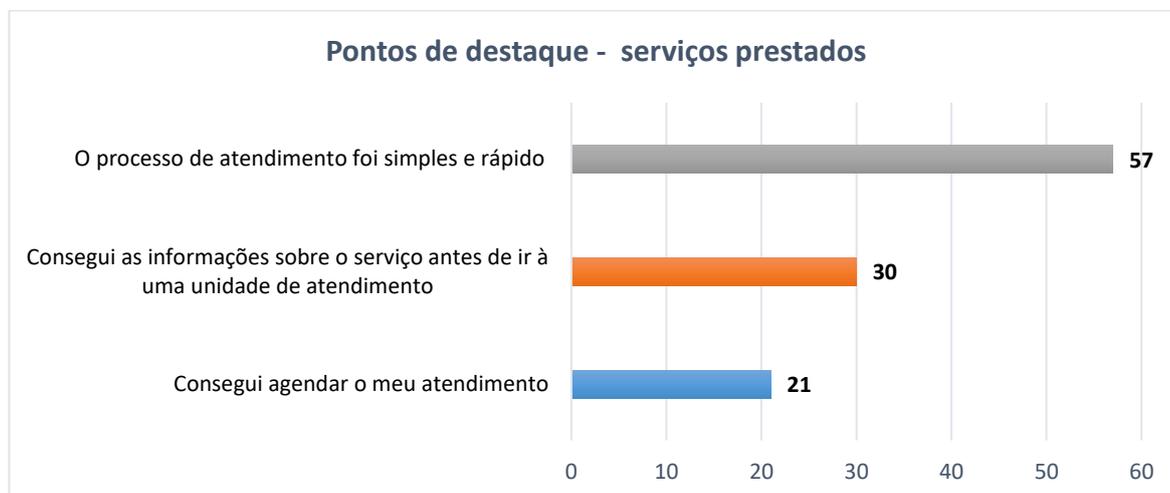
### 1 - Unidade EXPRESSO Balcão



### 2 – Atendimento EXPRESSO Balcão



### 3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão



## AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: 01/06/2022 a 30/06/2022

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

Número de avaliações recebidas: 43

Nº de acessos ao Portal Web: 2.122.605

% de avaliações/número de acessos: 0,0020%

## AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL WEB

### 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



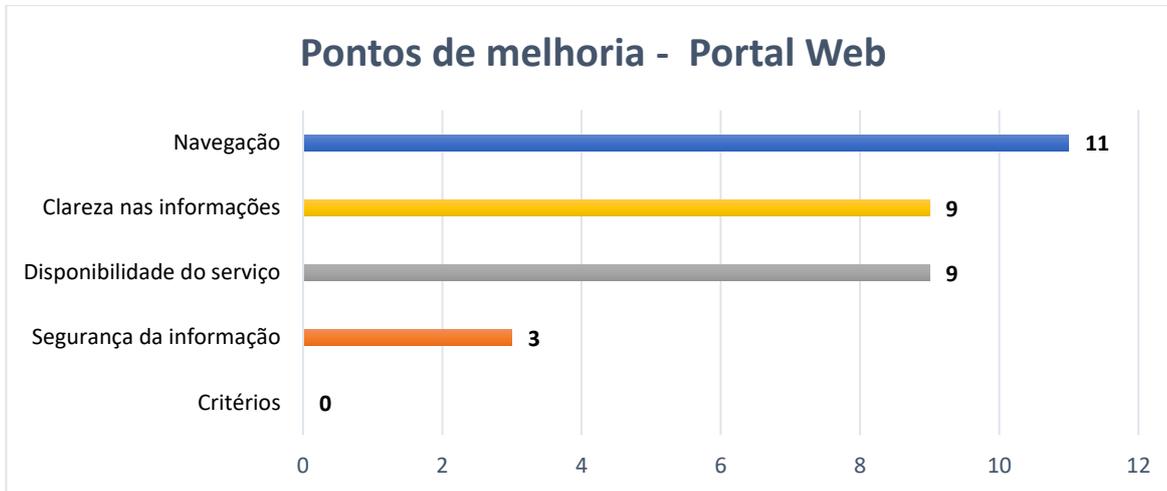
ÍNDICE NPS\*

13,95

\*Fórmula para cálculo do Índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

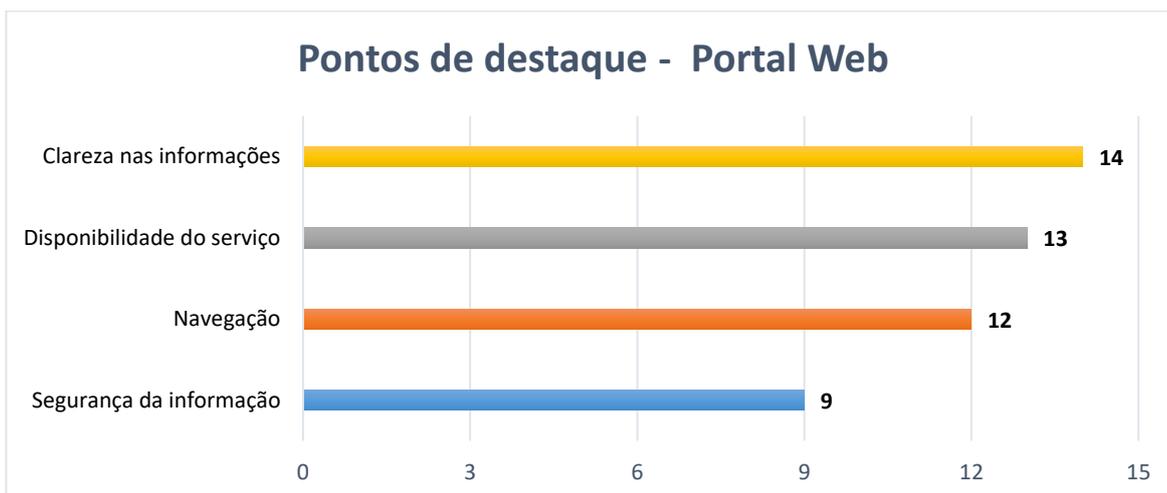
## PONTOS DE MELHORIA

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:** 01/06/2022 a 30/06/2022

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

**Número de avaliações recebidas:** 1.066

**Nº de acessos ao Portal Web:** 490.466

**% de avaliações/número de acessos:** 0,22%

Serviços avaliados	
Serviços	Número de avaliações
Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	822
Solicitar Boletim Escolar	37
Realizar manifestação de ouvidoria	33
Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	32
Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	24
Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	21
Delegacia Virtual	19
Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	11
Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	10
Obter Licença de Pesca	9
Obter CNH Definitiva	7
Consultar Unidades do Vapt Vupt	5
Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	5
Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goiás)	4
Validar Antecedente Criminal	3
Alterar endereço do Veículo	2
Consultar Débitos Tributários por CPF	2
Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	2
Obter certidão de acidente de trânsito Estadual	2
Obter cópia do CRLV-e	2
Acessar Portal do Estudante	1

Serviços avaliados	
Serviços	Número de avaliações
Agendar serviços - Agendamento Goiás (AGO)	1
Baixar CRLV Eletrônico	1
Consultar Boletim de Pacientes em UTI na Rede Estadual	1
Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	1
Consultar RENACH	1
Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
Consultar Veículo	1
Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
Declarar o Imposto sobre Herança e Doação - ITCD	1
Disponibilizar informação sobre participação em empresas	1
Obter a Primeira via da CNH	1
Obter Homologação de Cadastro de Criador Amador de Passerifome	1
Vacina Goiás (Pré-cadastro e agendamento para vacinação contra COVID-19)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1066</b>

## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

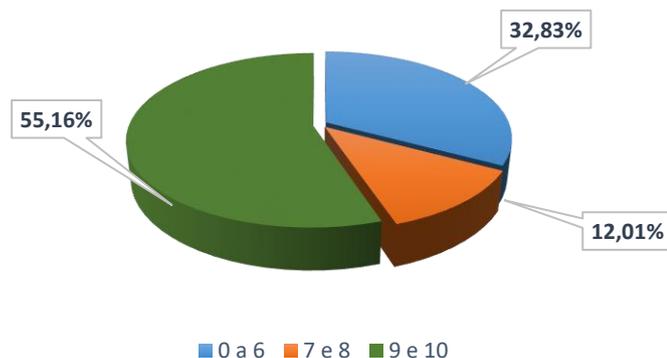
### REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

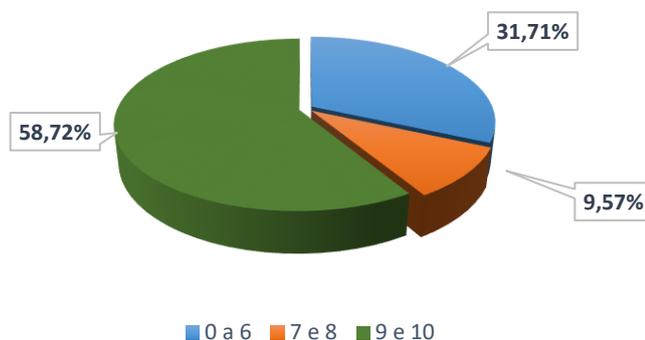
#### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



ÍNDICE NPS

22,33

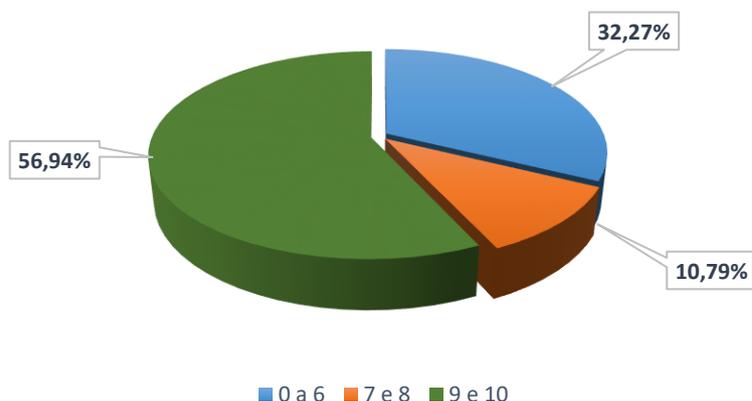
#### 2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



ÍNDICE NPS

27,01

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



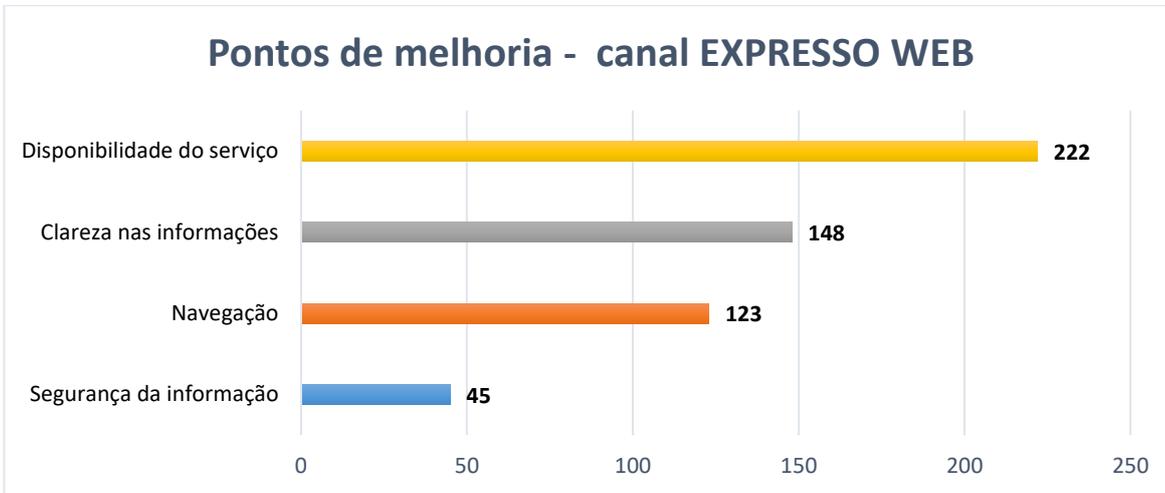
ÍNDICE NPS

24,67

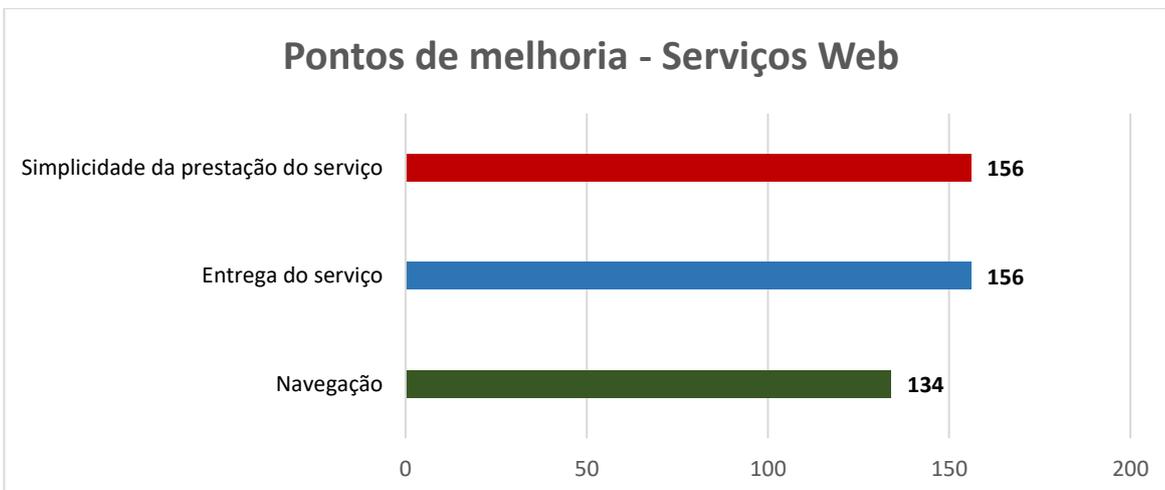
## PONTOS DE MELHORIA

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



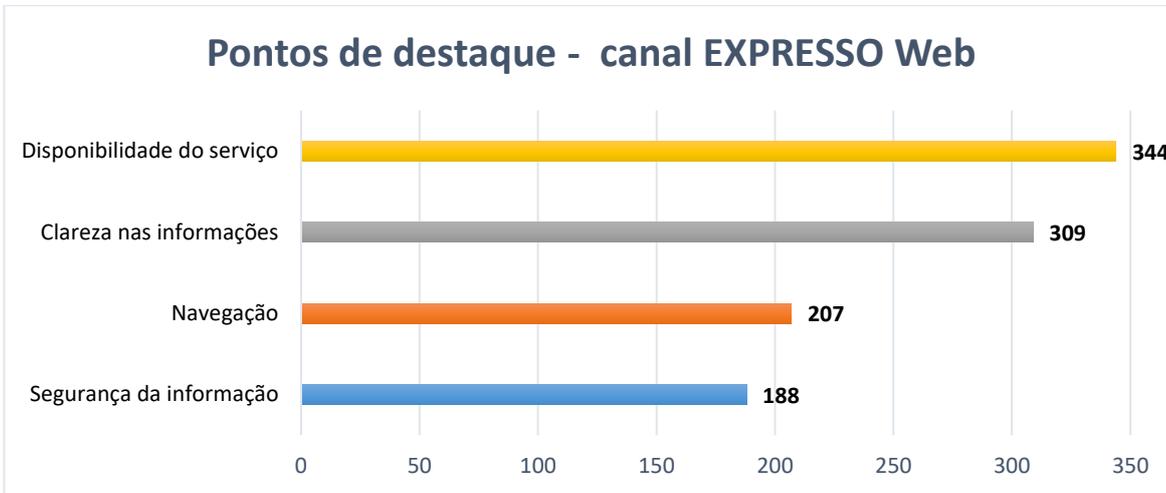
### 2 – Serviço prestado Web



## 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 de atendimento



### 2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado

