



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão e Portal Web

JULHO/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
Pontos de melhoria por unidades do EXPRESSO Balcão	12
Pontos de destaque por unidades do 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).....	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – ambiente logado.....	17
Pontos de melhoria do Portal EXPRESSO Web – ambiente logado.....	18
Pontos de destaque do Portal EXPRESSO Web – ambiente logado	19

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: 01/07/2022 a 31/07/2022

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	NPS
1	São Miguel do Araguaia	2516	61	2,42%	99,18%	99,18
2	Bela Vista de Goiás	2143	595	27,76%	99,41%	99,16
3	Itauçu	3020	488	16,16%	99,28%	99,08
4	Campos Belos	3553	140	3,94%	99,29%	98,93
5	Ceres	4813	261	5,42%	99,23%	98,66
6	Itapaci	2509	128	5,10%	98,44%	98,44
7	São Luíz de Montes Belos	7280	180	2,47%	98,89%	98,33
8	Ipameri	3406	199	5,84%	98,74%	98,24
9	Piracanjuba	3880	409	10,54%	98,17%	97,92
10	Cidade de Goiás	4408	667	15,13%	97,83%	97,53
11	Goiatuba	3787	321	8,48%	97,98%	97,20
12	Anicuns	3337	139	4,17%	97,48%	97,12
13	Goianira	5270	278	5,28%	97,84%	97,12
14	Mozarlândia	1861	181	9,73%	97,79%	96,96
15	Buriti Alegre	1386	268	19,34%	97,20%	96,83
16	Itapuranga - Júnior Bento	7822	204	2,61%	97,06%	96,81
17	Quirinópolis	7697	368	4,78%	97,42%	96,60
18	Hidrolândia	3579	122	3,41%	97,54%	95,90
19	Bom Jesus de Goiás	3376	599	17,74%	96,33%	95,74
20	Paraúna	1819	153	8,41%	95,42%	95,10
21	Nerópolis	3992	114	2,86%	96,05%	94,74
22	Porangatu	4904	290	5,91%	95,69%	94,48
23	Inhumas	5132	326	6,35%	96,17%	94,48
24	Trindade - Maysa	6203	560	9,03%	95,09%	93,66
25	Anápolis Sul	10839	219	2,02%	95,66%	93,61
26	Minaçu	4628	91	1,97%	93,96%	93,41
27	Goianésia	9889	147	1,49%	93,88%	92,86
28	Rubiataba	4327	84	1,94%	95,24%	92,86
29	Alexânia	2390	257	10,75%	94,75%	92,80
30	Morrinhos	5156	291	5,64%	93,30%	91,58
31	Anápolis	20185	381	1,89%	94,09%	91,21
32	Iporá	5544	221	3,99%	93,89%	90,27
33	Alvorada do Norte	2343	198	8,45%	93,43%	89,39
34	Cristalina	2763	18	0,65%	91,67%	88,89
35	Catalão	6767	197	2,91%	91,88%	88,58
36	Mineiros	4511	348	7,71%	91,38%	88,36
37	Palmeiras de Goiás	7267	192	2,64%	91,67%	87,76
38	Itumbiara	13988	70	0,50%	91,43%	85,71

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	NPS
39	Passeio das Aguas	14652	305	2,08%	91,15%	85,25
40	Santa Helena de Goiás	5514	102	1,85%	89,71%	83,82
41	Jardim Ingá	4757	128	2,69%	89,45%	83,59
42	Jaraguá	11327	9	0,08%	88,89%	83,33
43	Águas Lindas de Goiás	11095	43	0,39%	87,21%	82,56
44	Trindade	9738	297	3,05%	88,05%	82,49
45	Caldas Novas	5510	92	1,67%	86,96%	82,07
46	Posse	4698	55	1,17%	87,27%	81,82
47	Santo Antônio do Descoberto	4267	67	1,57%	87,31%	80,60
48	Praça Cívica(Central do Servidor)	8478	226	2,67%	87,39%	79,65
49	Formosa	9190	103	1,12%	87,38%	79,61
50	Rialma	3907	22	0,56%	84,09%	79,55
51	Senador Canedo	8747	125	1,43%	86,00%	78,40
52	Shopping Bougainville	15521	175	1,13%	86,00%	77,43
53	Araguaia Shopping	10274	101	0,98%	85,64%	76,73
54	Shopping Cerrado	9562	207	2,16%	84,06%	75,12
55	Pirenópolis	4260	19	0,45%	84,21%	73,68
56	Lozandes	8822	145	1,64%	83,45%	71,72
57	Rio Verde	21851	137	0,63%	82,48%	70,80
58	Luziânia	8819	112	1,27%	81,25%	68,75
59	Jataí	7762	439	5,66%	78,47%	67,20
60	Magalô	13134	74	0,56%	78,38%	66,89
61	Planaltina	4226	118	2,79%	80,08%	64,83
62	Shopping Cidade Jardim	19736	340	1,72%	77,06%	60,15
63	Aparecida Shopping	11917	135	1,13%	71,85%	55,93
64	Portal Shopping	9106	95	1,04%	74,21%	55,79
65	Valparaíso de Goiás	8756	181	2,07%	71,82%	51,66
66	Campinas	20099	337	1,68%	70,92%	51,04
67	Pires do Rio	7502	860	11,46%	68,26%	45,23
68	Garavelo	16712	219	1,31%	64,16%	36,53
69	Admar Otto(Buriti Shopping)	21675	365	1,68%	60,82%	33,56
70	Buena Vista	20221	205	1,01%	61,46%	32,93
71	Praça da Bíblia	10711	103	0,96%	58,74%	27,18
72	Itaberaí	3264	105	3,22%	55,24%	13,33
Total Geral		554.100	15.811	2,85%	88,84%	82,02

* Unidades fechadas

	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*: 15.811

Número de avaliações sobre os serviços: 5.975

Referência: 07/2022

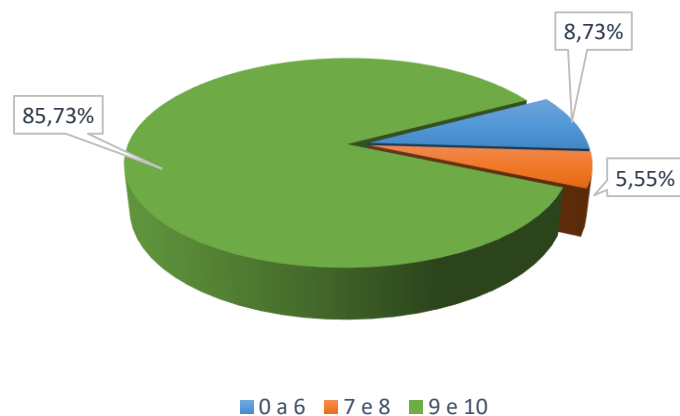
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

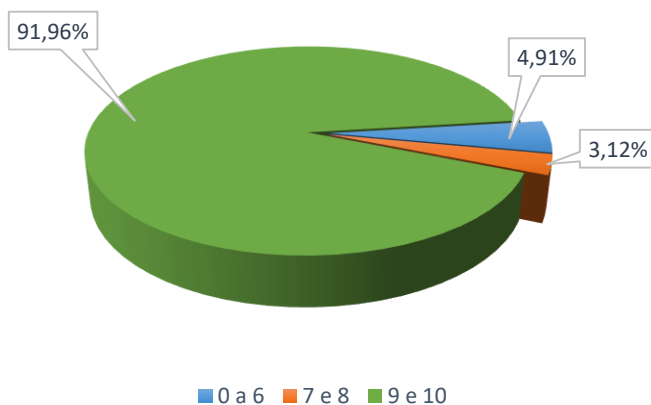
Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



ÍNDICE NPS**
77,00

2 - Satisfação do usuário com o atendimento

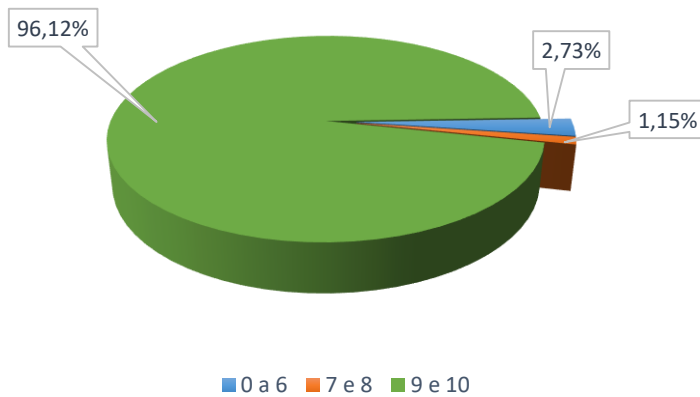


ÍNDICE NPS**
87,05

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

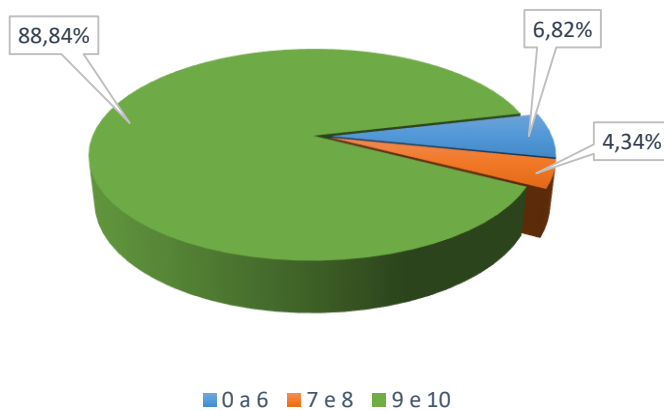
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



ÍNDICE NPS**
93,39

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



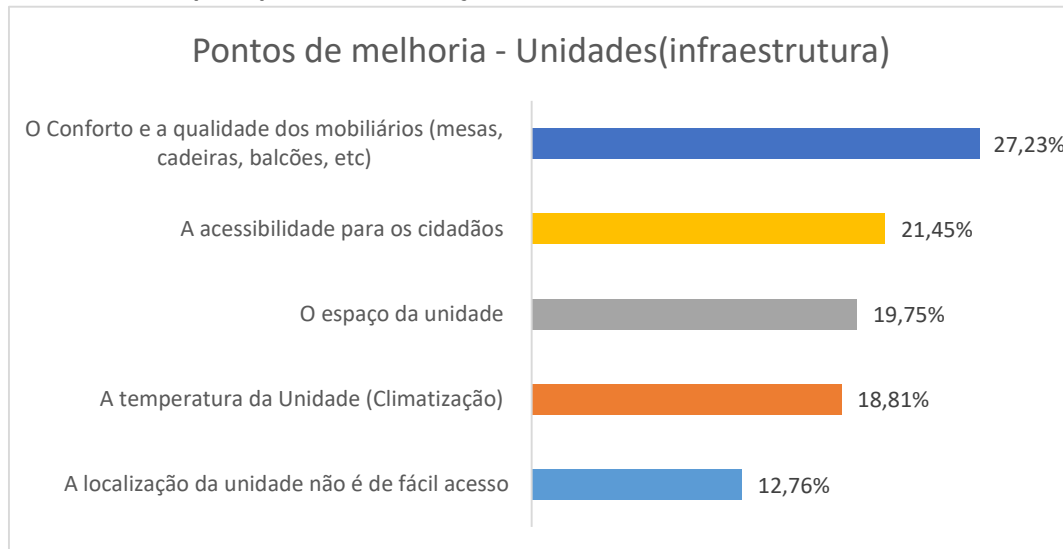
ÍNDICE NPS**
82,02

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

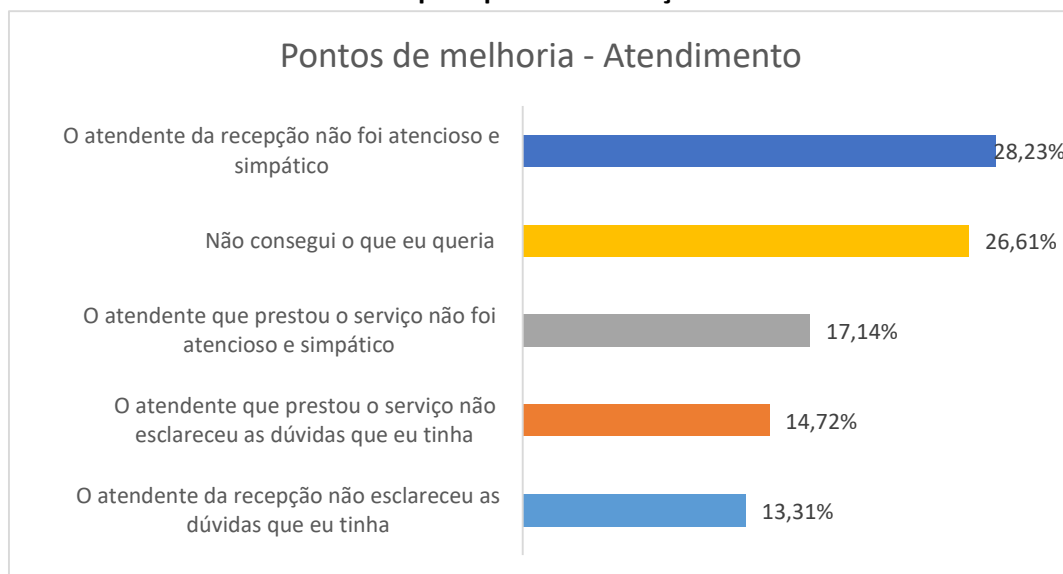
PONTOS DE MELHORIA

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

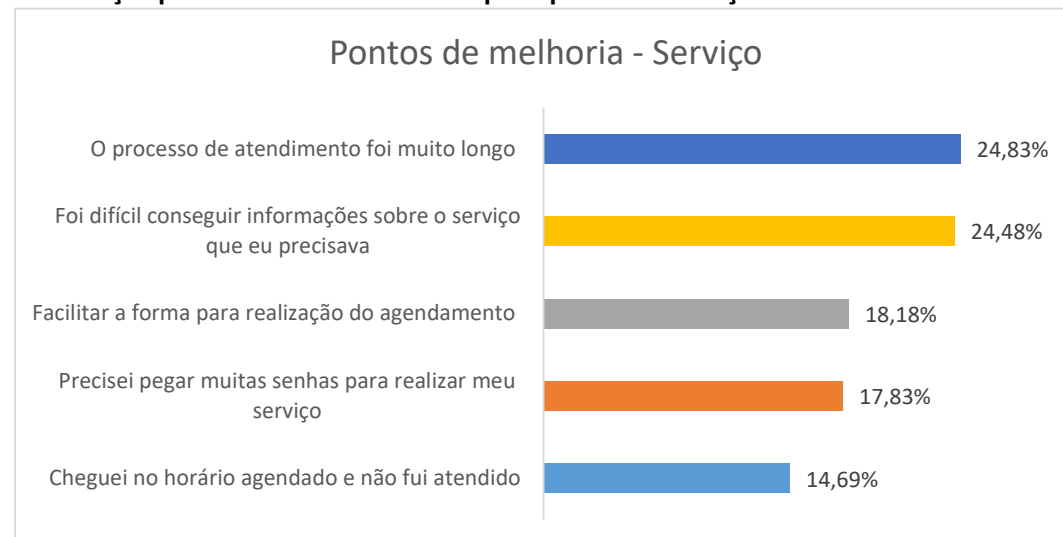
1 – Unidade Vapt Vupt – 1.380 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 777 avaliações



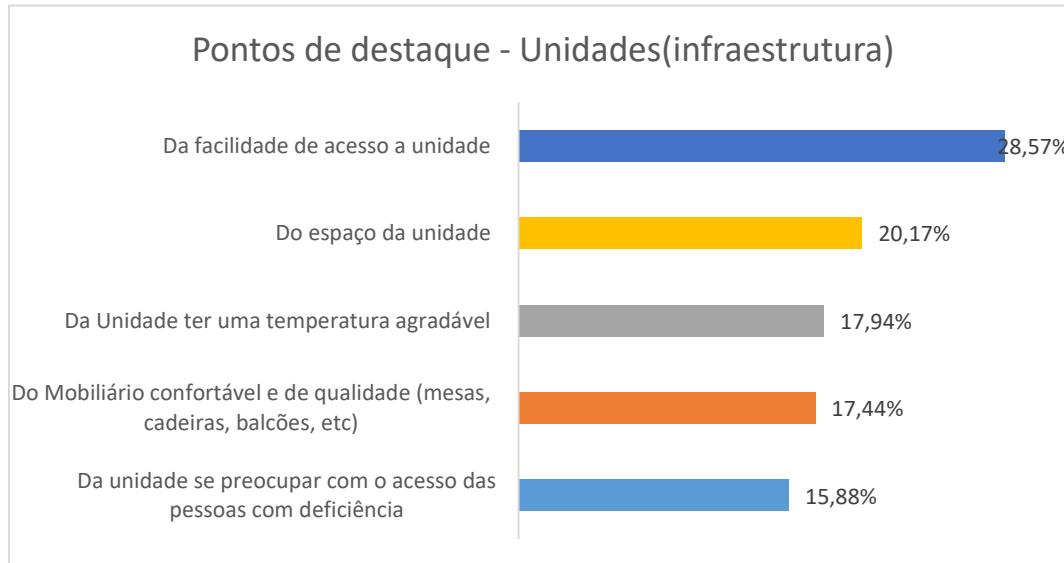
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 163 avaliações



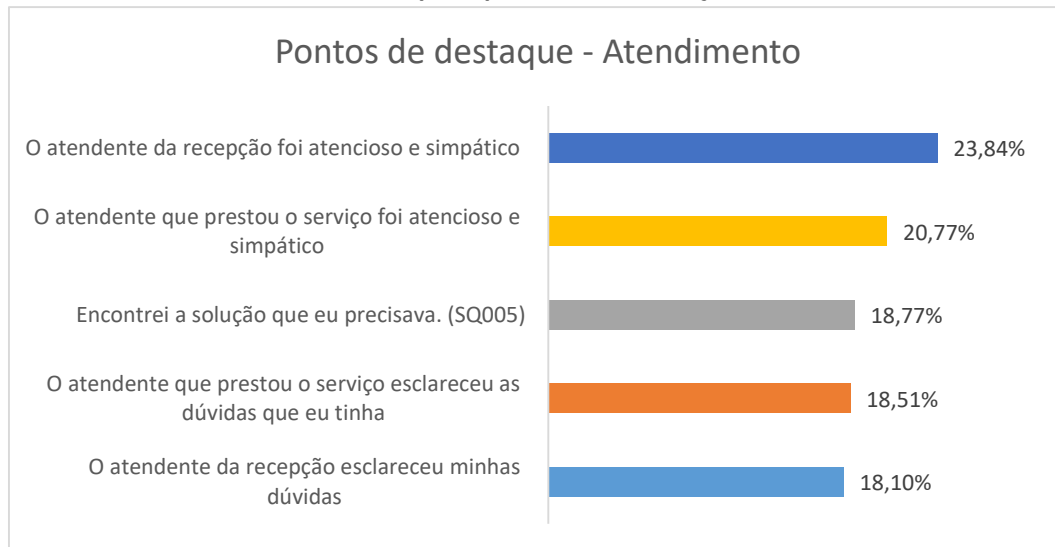
PONTOS DE DESTAQUE

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

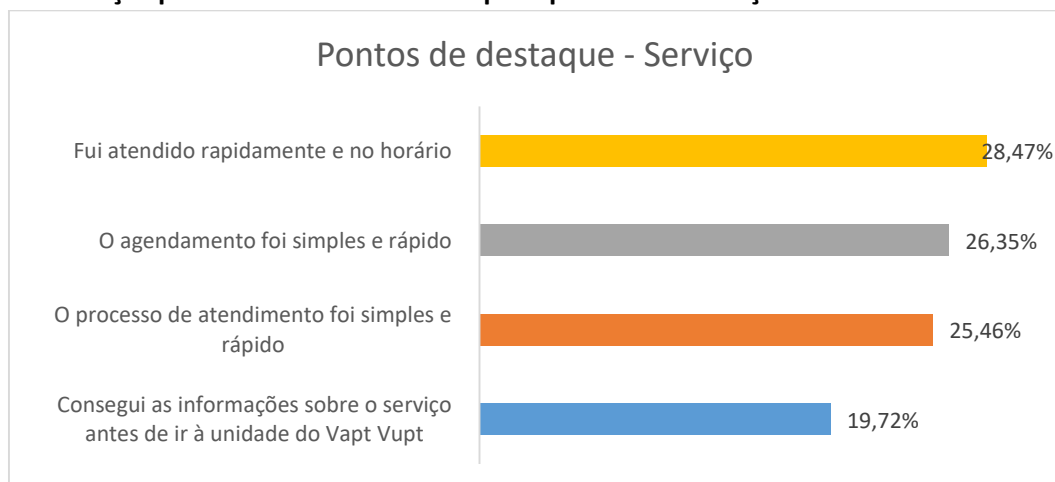
1 – Unidade Vapt Vupt – 13.554 avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 14.540 avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 5.743 avaliações



AVALIAÇÕES DAS UNIDADES DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: 01/07/2022 a 31/07/2022

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

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	NPS
1	Bonópolis	13	14	107,69%	100,00%	100,00
2	Carmo do Rio Verde	16	3	18,75%	100,00%	100,00
3	Divinópolis	20	8	40,00%	100,00%	100,00
4	Flores de Goiás	13	1	7,69%	100,00%	100,00
5	Goianápolis	57	44	77,19%	100,00%	100,00
6	Joviânia	8	1	12,50%	100,00%	100,00
7	Monte Alegre de Goiás	52	4	7,69%	100,00%	100,00
8	Montividiu	115	22	19,13%	100,00%	100,00
9	Mundo Novo	22	13	59,09%	100,00%	100,00
10	Nova América	30	1	3,33%	100,00%	100,00
11	Porteirão	28	20	71,43%	100,00%	100,00
12	Rio Quente	61	11	18,03%	100,00%	100,00
13	São Luiz do Norte	8	6	75,00%	100,00%	100,00
14	São Patrício	56	15	26,79%	100,00%	100,00
15	Silvânia	22	15	68,18%	100,00%	100,00
16	Varjão	42	24	57,14%	100,00%	100,00
17	Niquelândia	115	22	19,13%	95,45%	95,45
18	São Miguel do Passa Quatro	103	66	64,08%	90,91%	89,39
19	Gameleira de Goiás	15	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Vianópolis	14	0	0,00%	0,00%	0,00
21	Cristianópolis	0	0	-	-	-
22	Nova Crixás	0	0	-	-	-
23	São Domingos	0	0	-	-	-
Total Geral		810	290	35,80%	97,59%	97,24

	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*: 290

Número de avaliações sobre os serviços: 51

Referência: **07/2022**

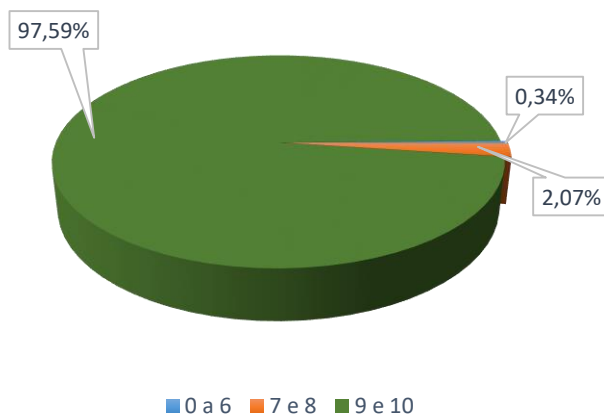
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

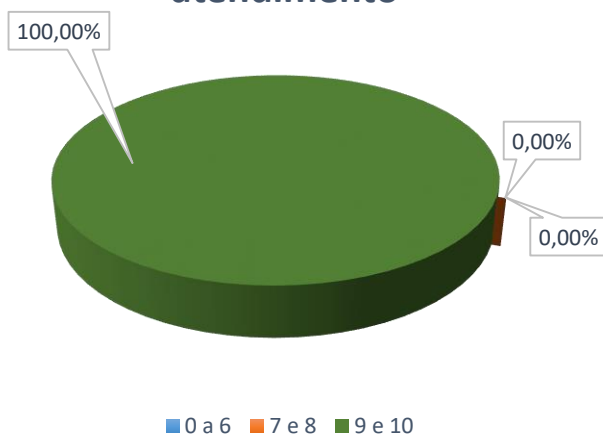
Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade(infraestrutura)



ÍNDICE NPS**
97,25

2 - Satisfação do usuário com o atendimento



ÍNDICE NPS**
100,00

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

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

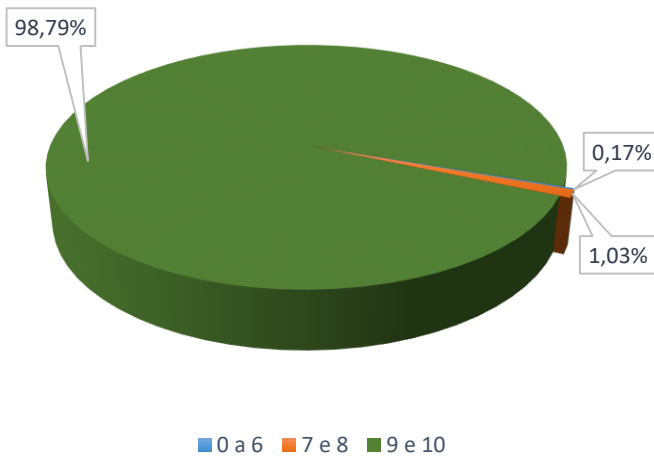
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



ÍNDICE NPS**
98,08

4 - Satisfação geral do usuário do Balcão



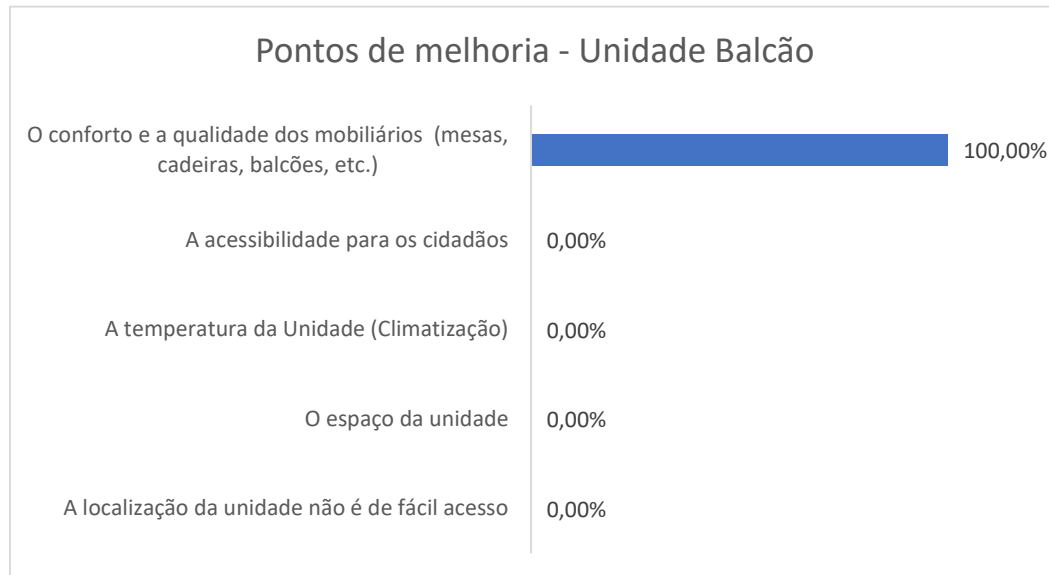
ÍNDICE NPS**
98,63

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

PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 1 avaliação

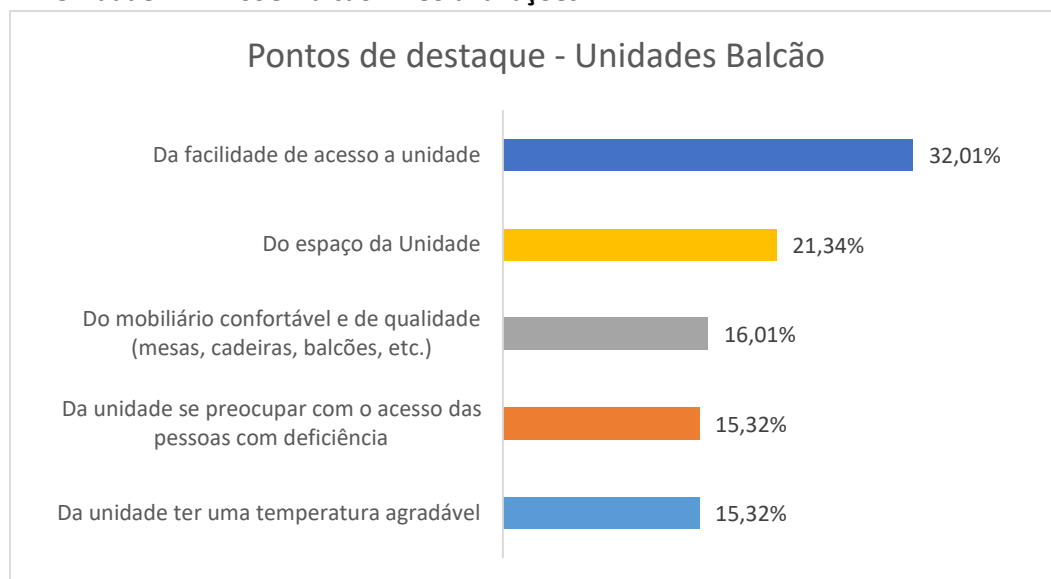


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

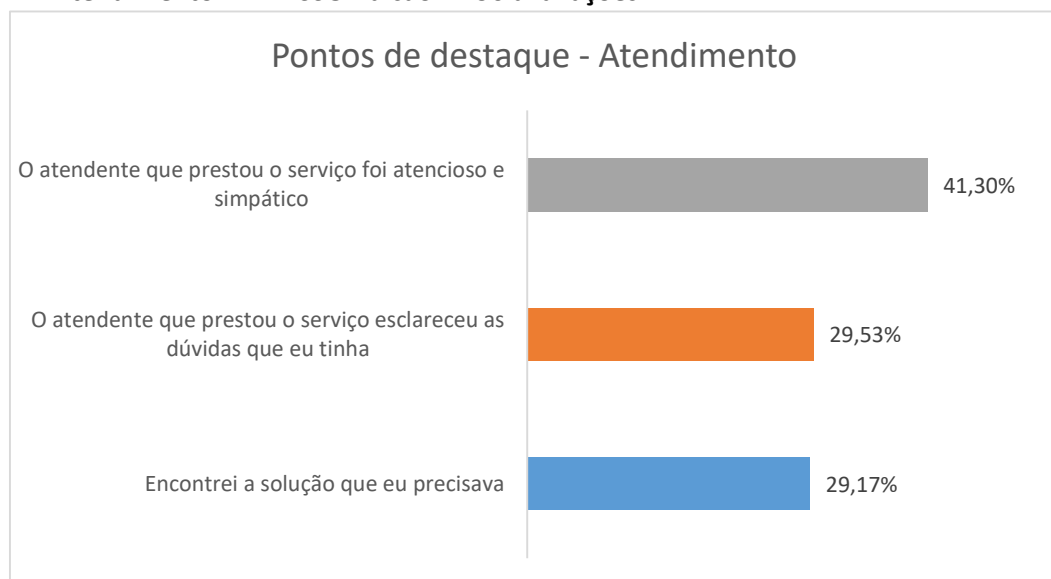
PONTOS DE DESTAQUES

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

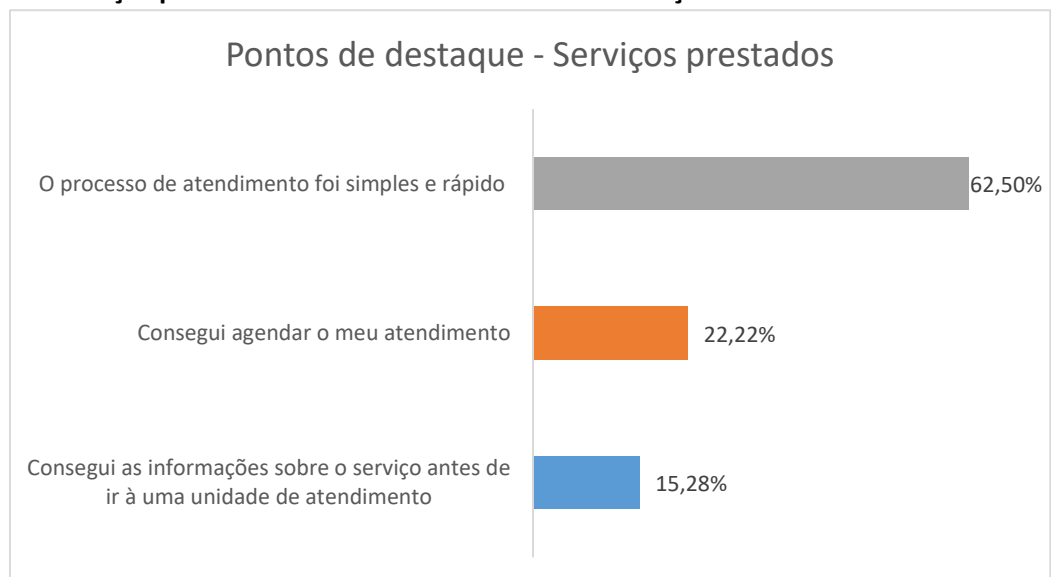
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 283 avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 290 avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 50 avaliações



AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: 01/07/2022 a 31/07/2022

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

Número de avaliações recebidas: 32

Número de acesso ao Portal Web: 2.006.235

% de avaliações/número de acessos: 0,0016%

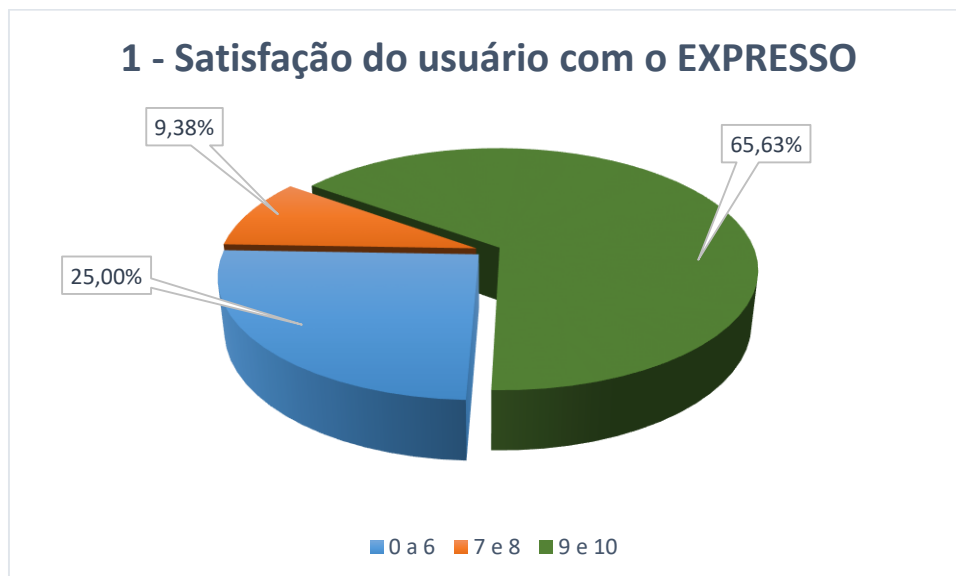
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL WEB

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



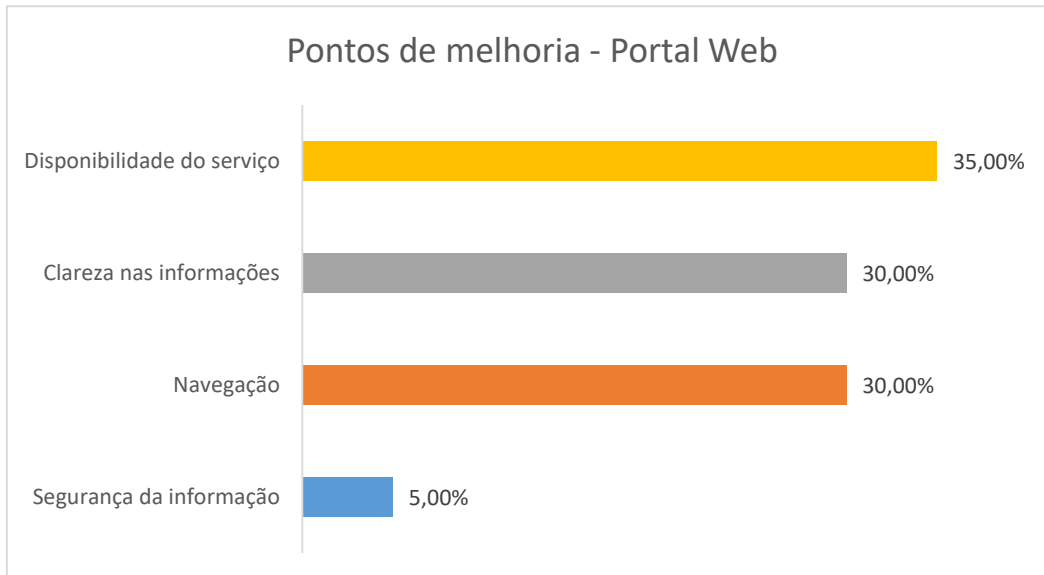
ÍNDICE NPS**
40,63

*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 A 6** para cada item avaliado.

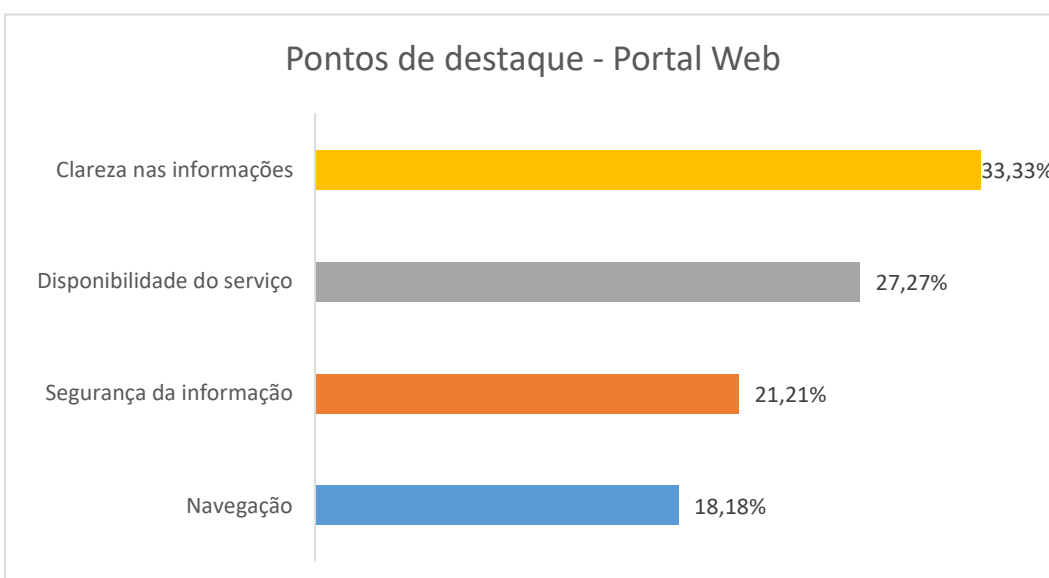
Pontos de melhoria – 8 avaliações



PONTOS DE DESTAQUE

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

Pontos de destaque – 21 avaliações



AVALIAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

Período registrado: 01/07/2022 a 31/07/2022

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: Link disponibilizado no ambiente logado (GOV.BR) do EXPRESSO WEB.

Número de avaliações recebidas: 1.117

Número de serviços realizados no Portal Web: 473.008

% de avaliações/número de serviços realizados: 0,2361%

Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web		
Ordem	Serviço	NÚMERO DE AVALIAÇÕES
1	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal Net@scola	1
2	Agendar Atendimento Presencial - ECONOMIA	1
3	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	26
4	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	815
5	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	65
6	Consultar CNH	1
7	Consultar Débitos Tributários por CPF	2
8	Consultar Declaração de Imposto de Renda	1
9	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
10	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	2
11	Consultar RENACH	1
12	Consultar Unidades do Vapt Vupt	1
13	Consultar Veículo	4
14	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	3
15	Declarar o Imposto sobre Herança e Doação - ITCD	1
16	Delegacia Virtual	14
17	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	1
18	Emitir boletos do Ipasgo	4
19	Emitir Certidão de Propriedade	2
20	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	9
21	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	3
22	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	1
23	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	8
24	Obter a Segunda Via da CNH	5
25	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	61
26	Obter Carteira de Identidade - 1ª via	1
27	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	2
28	Obter Certidão de Embargos	1
29	Obter certidão de prontuário para emprego, seguro ou aposentadoria	1
30	Obter CNH Definitiva	5
31	Obter cópia do CRLV-e	1
32	Obter Licença de Pesca	11
33	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	6
34	Obter Validação da Licença de Pesca	1
35	Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goiás)	1
36	Registrar Reclamação junto ao PROCON	1
37	Solicitar Boletim Escolar	26
38	Solicitar Recadastramento de Pensionistas e Aposentados	1
39	Vacina Goiás (Pré-cadastro e agendamento para vacinação contra COVID-19)	1
40	Validar Antecedente Criminal	9
41	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	16
TOTAL		1.117

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

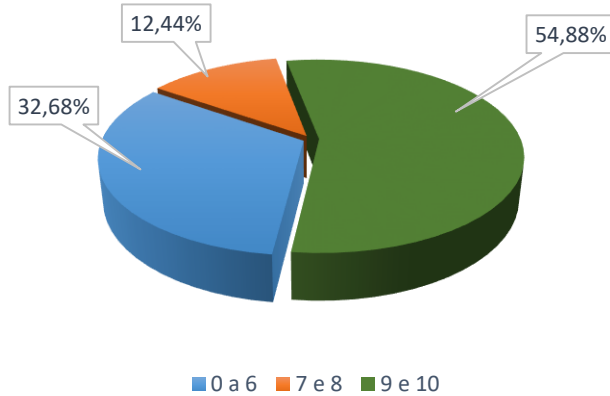
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

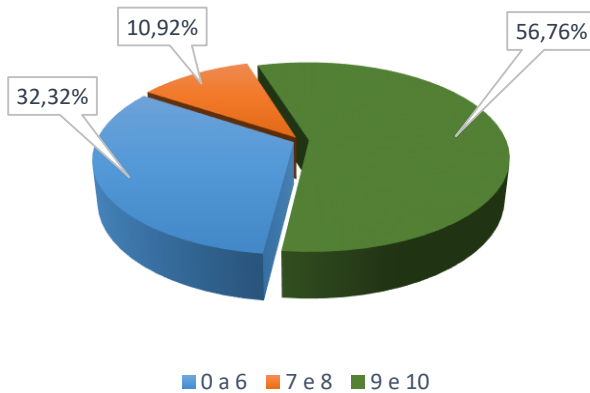
Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



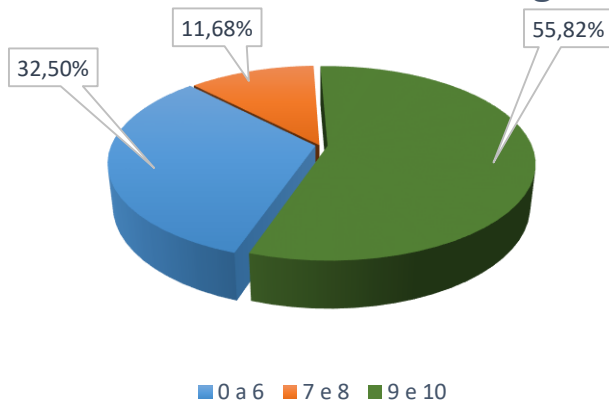
ÍNDICE NPS**
22,20

2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



ÍNDICE NPS**
24,44

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

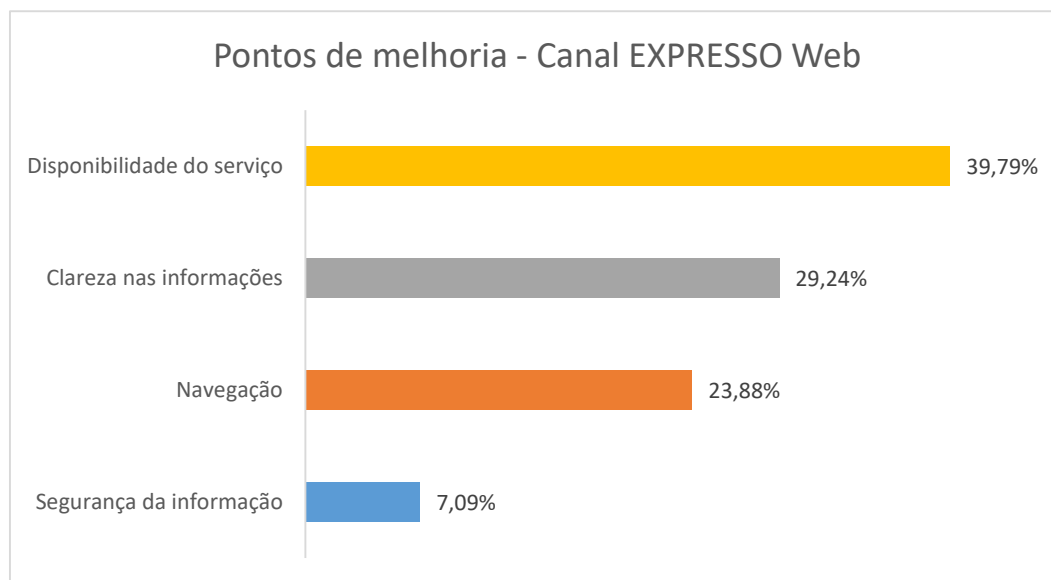


ÍNDICE NPS**
23,32

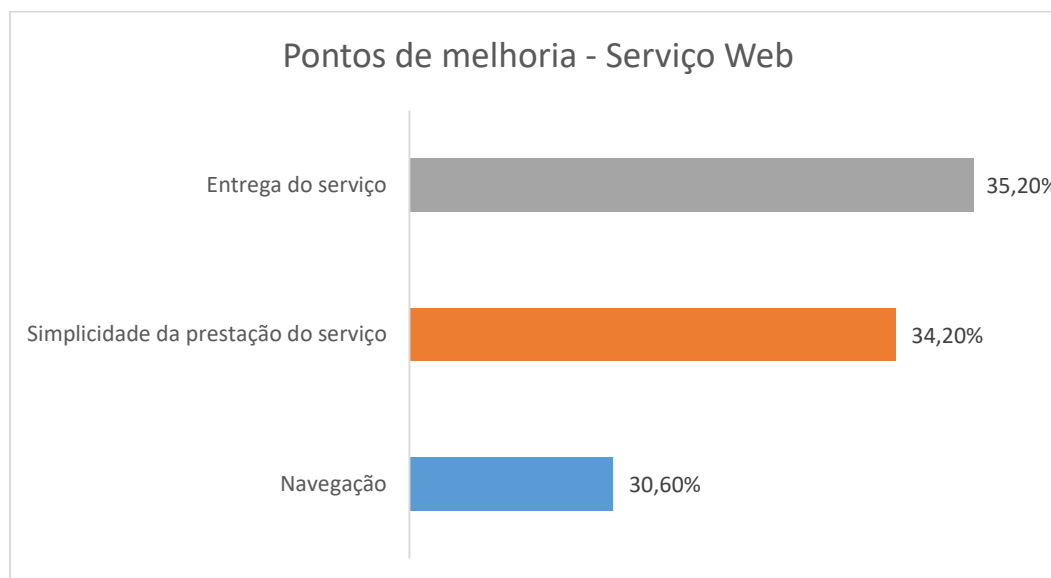
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Canal de atendimento – 365 avaliações



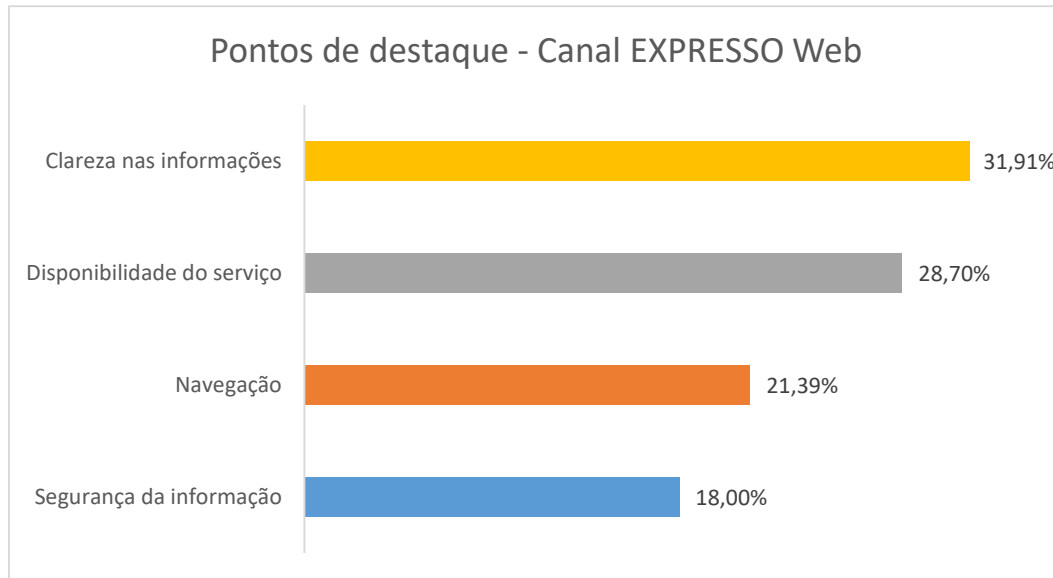
2 – Serviço prestado Web – 361 avaliações



PONTOS DE DESTAQUE

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

1 – Canal de atendimento – 613 avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 634 avaliações

