



expresso

Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

**EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão,
EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem e EXPRESSO Web**

AGOSTO/2022

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	3
Grau de satisfação dos usuários	5
Pontos de melhoria	7
Pontos de destaque.....	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	9
Grau de satisfação dos usuários	10
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque.....	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Grau de satisfação dos usuários	14
Pontos de melhoria	15
Pontos de destaque.....	15
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Grau de satisfação dos usuários	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque.....	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	20
Grau de satisfação dos usuários.....	21
Pontos de melhoria.....	22
Pontos de destaque.....	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	24
Grau de satisfação dos usuários	24
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	24

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);
- EXPRESSO Balcão; e
- EXPRESSO Correios.

Canal Digital:

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

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.

As avaliações realizadas via EXPRESSO Correios utilizam um dispositivo no qual o usuário avalia o atendimento num intervalo de 0 a 10 conforme metodologia NPS.

A avaliação é realizada por meio 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.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

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	Jaraguá	13619	20	0,15%	100,00%	100,00
2	Goianira	6365	334	5,25%	99,55%	99,55
3	Itaçu	3335	454	13,61%	99,23%	99,12
4	Piracanjuba	4348	274	6,30%	99,09%	99,09
5	Bela Vista de Goiás	2298	363	15,80%	99,04%	99,04
6	Buriti Alegre	1853	85	4,59%	98,82%	98,82
7	Itapuranga - Júnior Bento	9379	225	2,40%	98,89%	98,67
8	Itapaci	2683	185	6,90%	98,65%	98,65
9	Campos Belos	4768	291	6,10%	99,31%	98,63
10	Anicuns	3983	170	4,27%	98,82%	98,53
11	Ceres	5330	359	6,74%	98,75%	98,47
12	Mozarlândia	2328	126	5,41%	98,81%	98,02
13	Cidade de Goiás	5388	596	11,06%	97,90%	97,65
14	Alexânia	2564	243	9,48%	97,94%	97,33
15	Ipameri	3992	148	3,71%	97,97%	96,96
16	Inhumas	6294	225	3,57%	97,33%	96,89
17	Palmeiras de Goiás	9247	224	2,42%	98,21%	96,88
18	São Luís de Montes Belos	8882	172	1,94%	97,09%	96,80
19	Morrinhos	5806	216	3,72%	96,99%	96,76
20	Quirinópolis	9079	185	2,04%	98,11%	96,49
21	Goiatuba	4736	300	6,33%	97,33%	96,33
22	Santa Helena de Goiás	5505	116	2,11%	96,12%	96,12
23	Minaçu	5587	115	2,06%	97,39%	96,09
24	Pirenópolis	5038	88	1,75%	95,45%	95,45
25	São Miguel do Araguaia	2317	98	4,23%	97,45%	95,41
26	Porangatu	8760	495	5,65%	97,07%	95,15
27	Bom Jesus de Goiás	4121	508	12,33%	95,67%	94,88
28	Hidrolândia	3810	105	2,76%	96,19%	94,76
29	Trindade - Maysa	7482	226	3,02%	95,13%	93,58
30	Anápolis Sul	13388	247	1,84%	94,94%	93,52
31	Rubiataba	8445	244	2,89%	94,47%	93,03
32	Caldas Novas	6410	106	1,65%	94,34%	92,45
33	Paraúna	2487	105	4,22%	94,76%	92,38
34	Cristalina	5828	191	3,28%	93,46%	92,15
35	Águas Lindas de Goiás	15233	159	1,04%	94,65%	91,82
36	Trindade	12145	476	3,92%	93,17%	91,18
37	Alvorada do Norte	2446	186	7,60%	93,01%	89,78
38	Iporá	6442	100	1,55%	93,00%	89,50
39	Mineiros	5579	293	5,25%	91,98%	89,25

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	NPS
40	Planaltina	5386	142	2,64%	92,61%	89,08
41	Jardim Ingá	5512	80	1,45%	90,00%	86,25
42	Catalão	6271	112	1,79%	90,63%	86,16
43	Nerópolis	5201	101	1,94%	91,09%	85,64
44	Pires do Rio	8676	564	6,50%	90,34%	84,66
45	Goianésia	11008	132	1,20%	84,85%	82,95
46	Shopping Bougainville	17959	192	1,07%	89,32%	81,51
47	Lozandes	12546	200	1,59%	88,25%	81,50
48	Praça Cívica	10437	234	2,24%	88,03%	81,20
49	Passeio das Aguas	18366	170	0,93%	87,65%	80,29
50	Anápolis	25141	191	0,76%	87,70%	79,32
51	Portal Shopping	10768	106	0,98%	85,85%	78,77
52	Shopping Cerrado	10586	115	1,09%	87,39%	78,26
53	Itumbiara	12847	86	0,67%	87,21%	77,33
54	Santo Antônio do Descoberto	4302	50	1,16%	85,00%	77,00
55	Rio Verde	26656	162	0,61%	83,33%	76,23
56	Posse	6110	50	0,82%	86,00%	76,00
57	Mangalô	14973	100	0,67%	82,50%	69,50
58	Jataí	9182	422	4,60%	79,38%	68,84
59	Formosa	9289	125	1,35%	79,60%	66,80
60	Praça da Bíblia	13483	103	0,76%	79,13%	63,59
61	Luziânia	9832	54	0,55%	77,78%	61,11
62	Senador Canedo	11991	86	0,72%	76,16%	59,88
63	Aparecida Shopping	13626	99	0,73%	71,72%	55,56
64	Campinas	23088	301	1,30%	72,59%	52,82
65	Valparaíso de Goiás	10210	83	0,81%	70,48%	45,78
66	Rialma	4840	22	0,45%	63,64%	38,64
67	Buena Vista	17671	148	0,84%	62,84%	37,16
68	Garavelo	19782	245	1,24%	60,41%	32,86
69	Shopping Cidade Jardim	22535	216	0,96%	61,57%	32,64
70	Admar Otto (Buriti Shopping)	25106	297	1,18%	60,94%	31,99
71	Itaberaí	4730	40	0,85%	57,50%	15,00
72	Araguaia Shopping*	-	-	-	-	-
Total Geral		645.410	14.081	2,18%	90,86%	85,56

*** Unidades em reforma**

	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

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Número de avaliações concluídas*: **14.081**

Número de avaliações sobre os serviços: **5.174**

Referência: **01 a 31/08/2022**

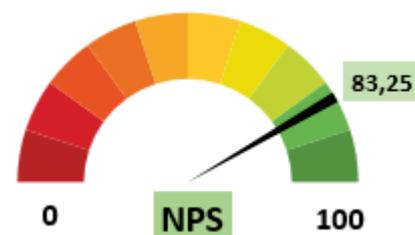
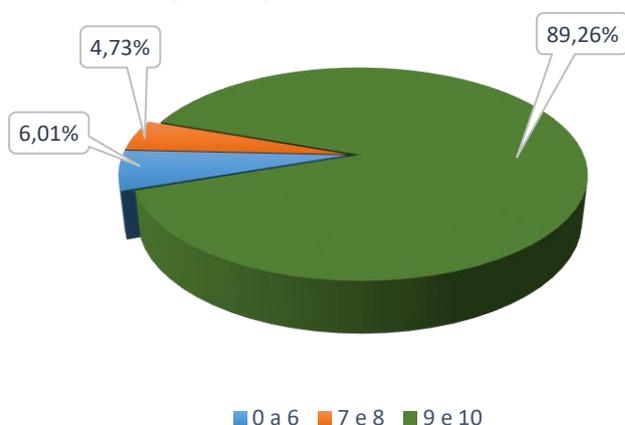
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

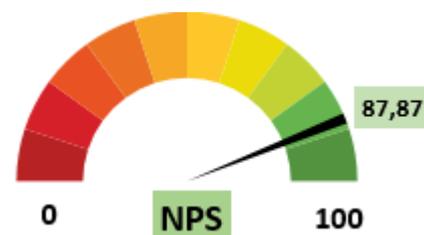
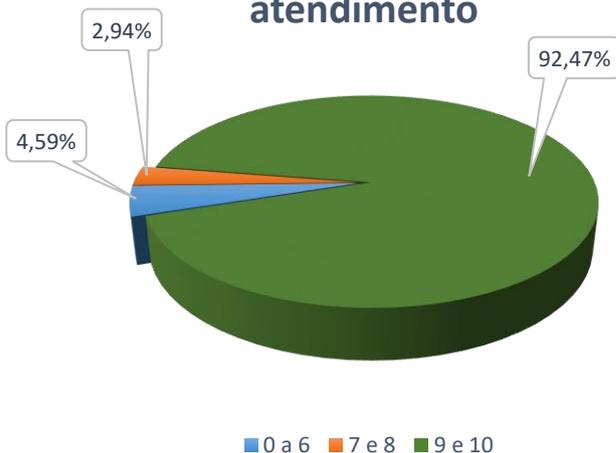
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

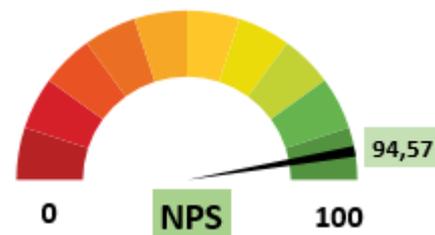
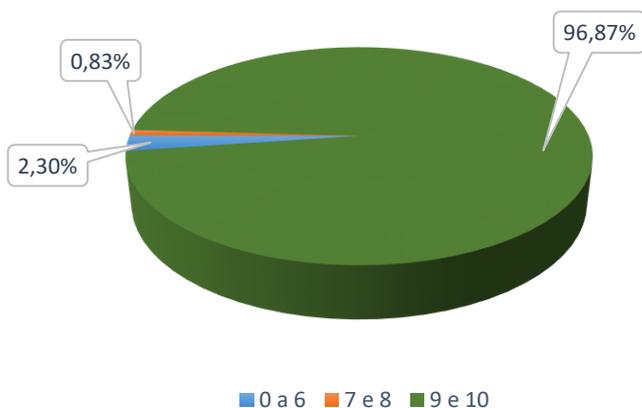


* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

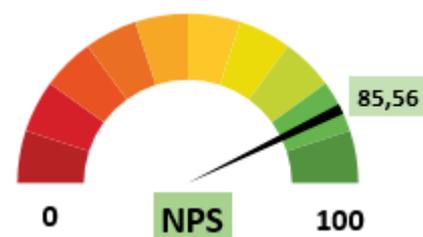
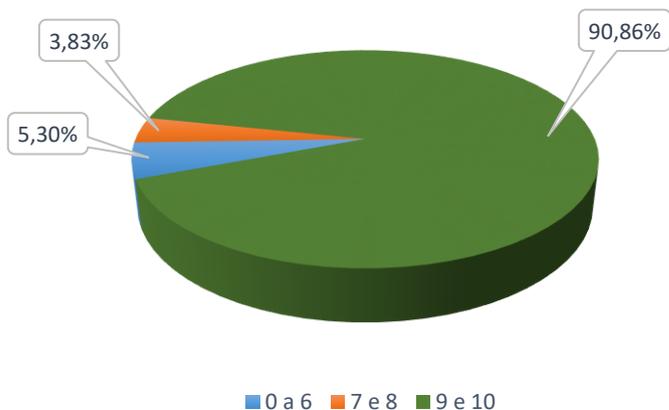
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

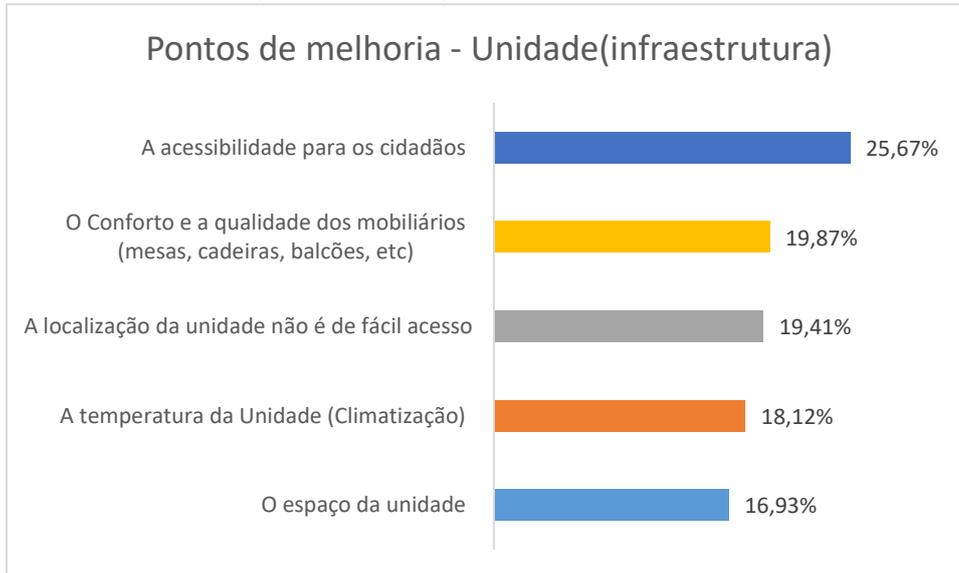


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

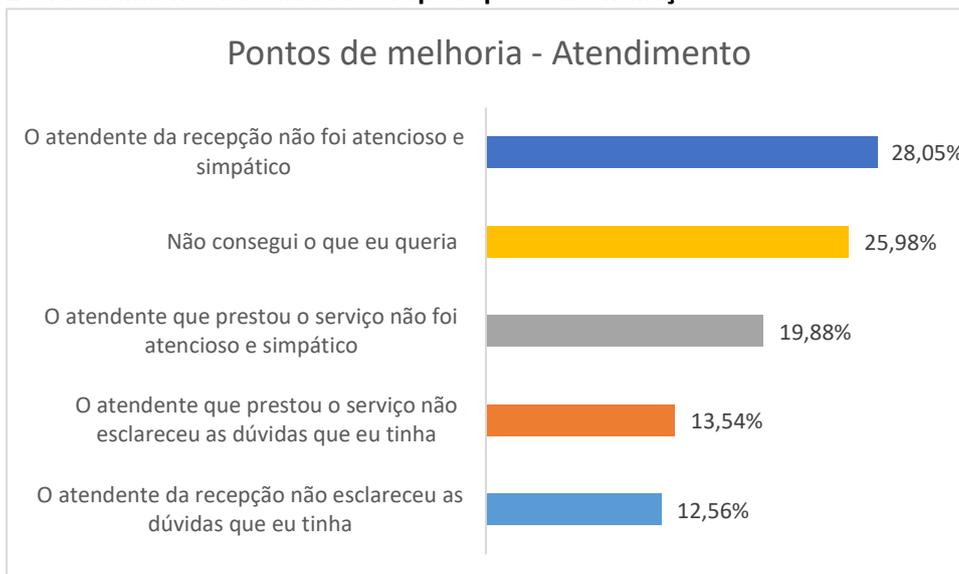
PONTOS DE MELHORIA

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

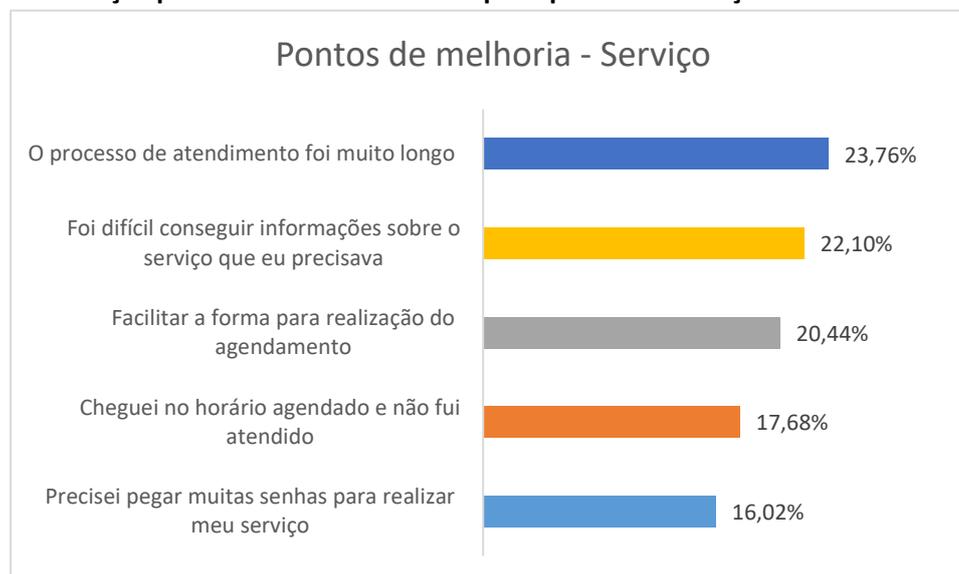
1 – Unidade Vapt Vupt – 846 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 647 Avaliações



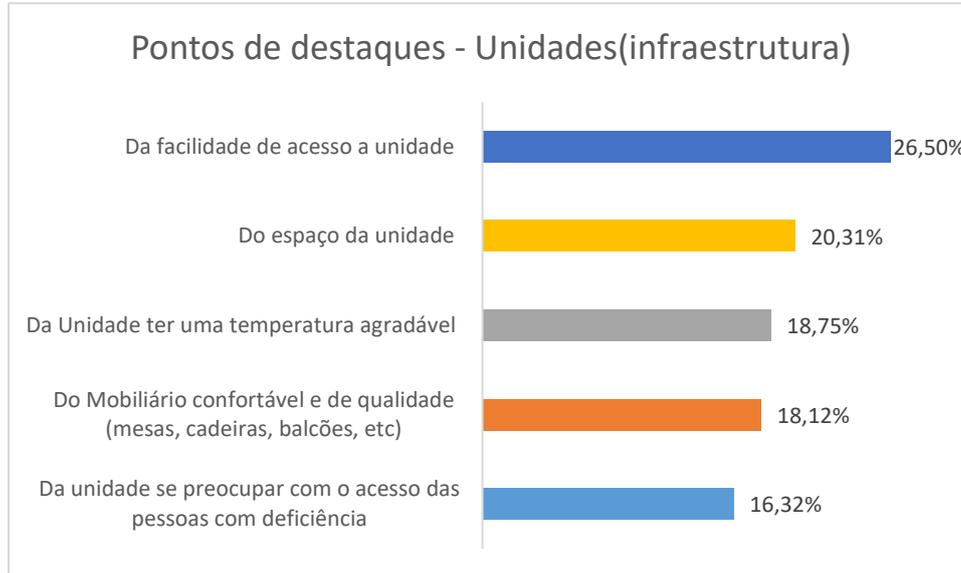
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 119 Avaliações



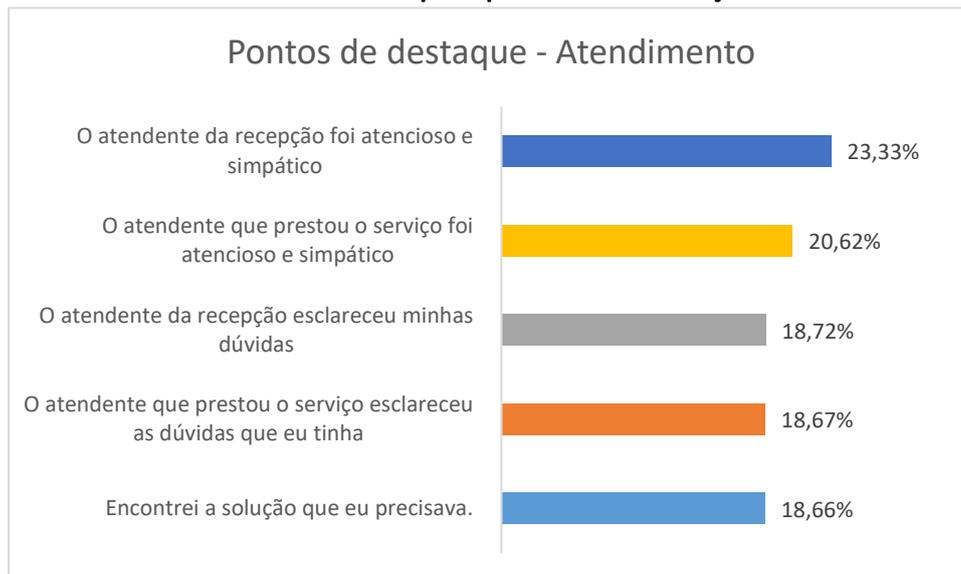
PONTOS DE DESTAQUE

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

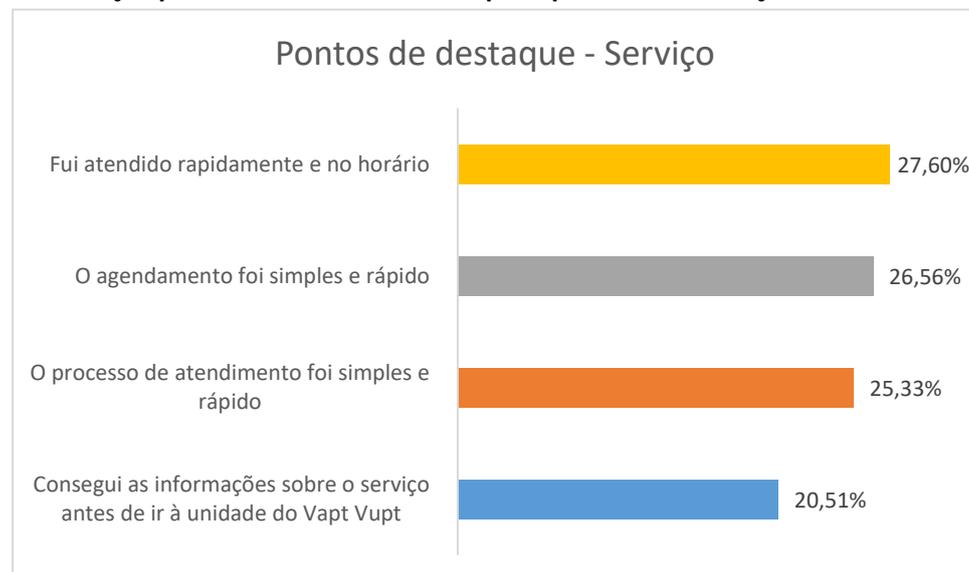
1 – Unidade Vapt Vupt – 12.569 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 13.020 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 5.012 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

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

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	NPS
1	Bonópolis	24	20	83,33%	100,00%	100,00
2	Carmo do Rio Verde	15	2	13,33%	100,00%	100,00
3	Cristianópolis	32	4	12,50%	100,00%	100,00
4	Divinópolis	31	14	45,16%	100,00%	100,00
5	Indiara	25	48	192,00%	100,00%	100,00
6	Monte Alegre de Goiás	46	1	2,17%	100,00%	100,00
7	Montividiu	109	10	9,17%	100,00%	100,00
8	Mundo Novo	27	18	66,67%	100,00%	100,00
9	Niquelândia	17	10	58,82%	100,00%	100,00
10	Porteirão	11	11	100,00%	100,00%	100,00
11	Rio Quente	32	2	6,25%	100,00%	100,00
12	São Luiz do Norte	15	3	20,00%	100,00%	100,00
13	São Patrício	30	5	16,67%	100,00%	100,00
14	Silvânia	49	44	89,80%	100,00%	100,00
15	Varjão	46	20	43,48%	100,00%	100,00
16	Vianópolis	6	1	16,67%	100,00%	100,00
17	Goianápolis	62	56	90,32%	99,11%	99,11
18	São Miguel do Passa Quatro	142	82	57,75%	99,39%	98,78
19	Gameleira de Goiás	315	56	17,78%	97,32%	97,32
20	Nova América	29	14	48,28%	89,29%	78,57
21	Flores de Goiás	2	0	0,00%	0,00%	0,00
22	Joviânia	-	-	-	-	-
23	Nova Crixás	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
Total Geral		1.065	421	39,53%	99,05%	98,57

	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

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Número de avaliações concluídas*: **421**

Número de avaliações sobre os serviços: **122**

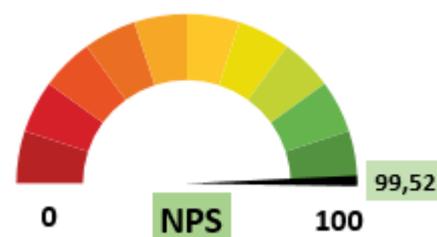
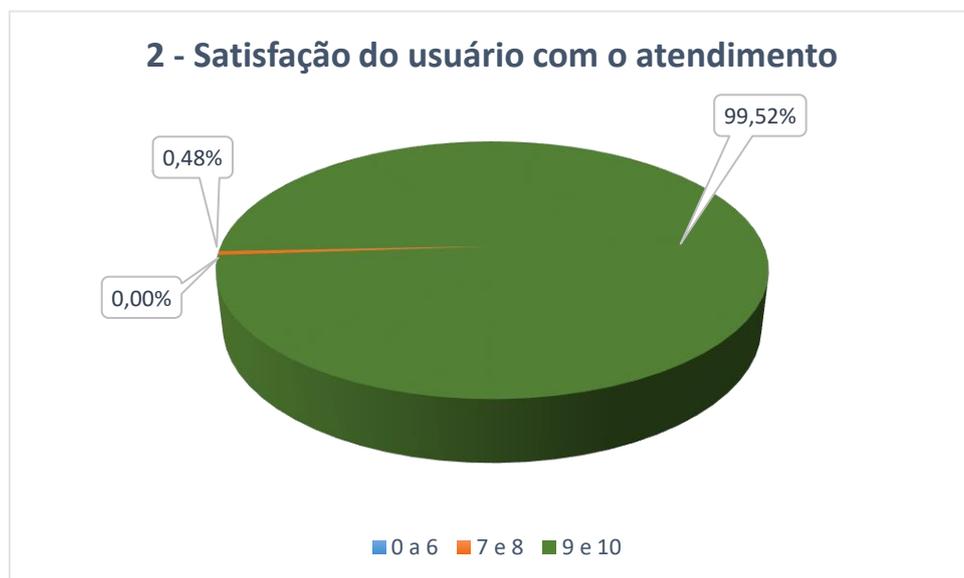
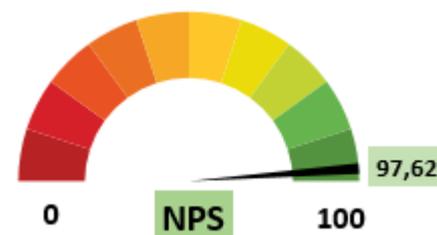
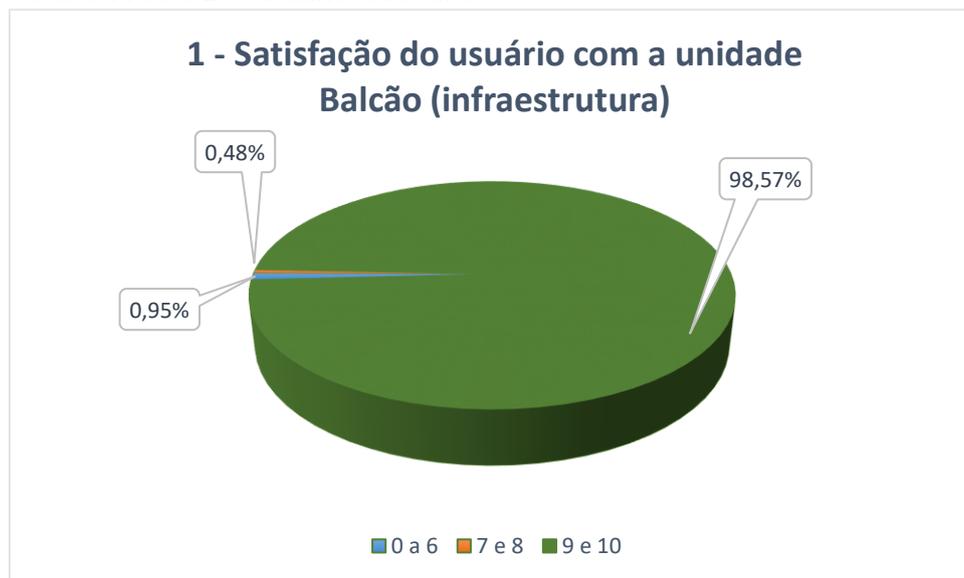
Referência: **01 a 31/08/2022**

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

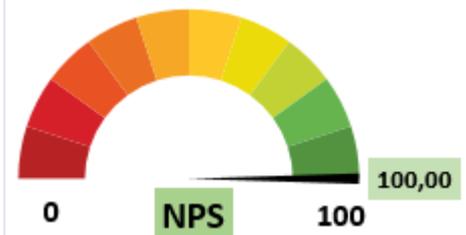
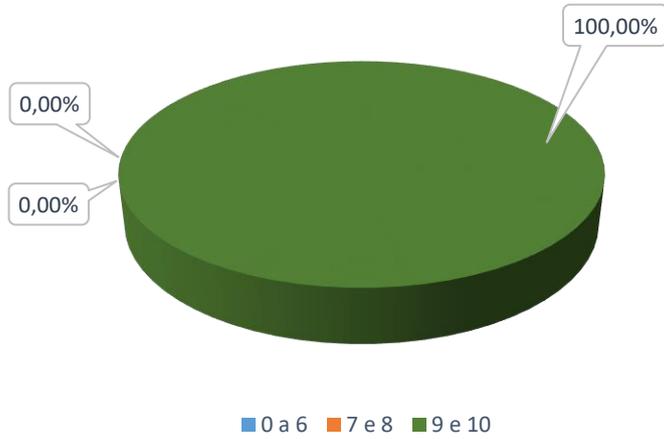


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

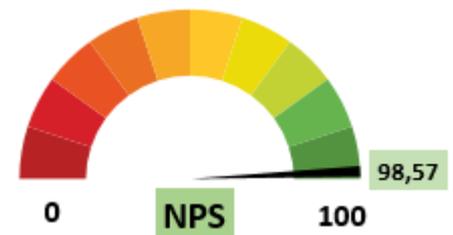
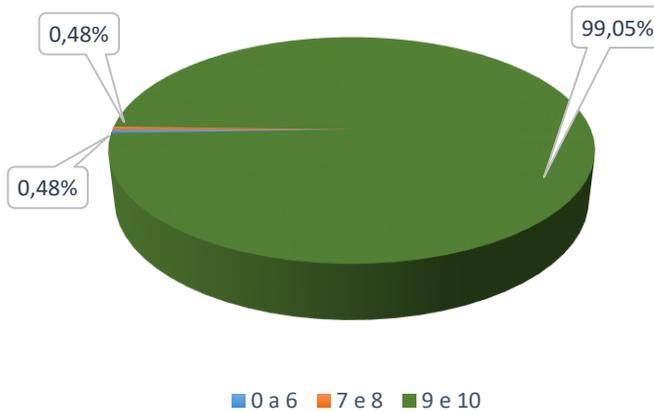
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



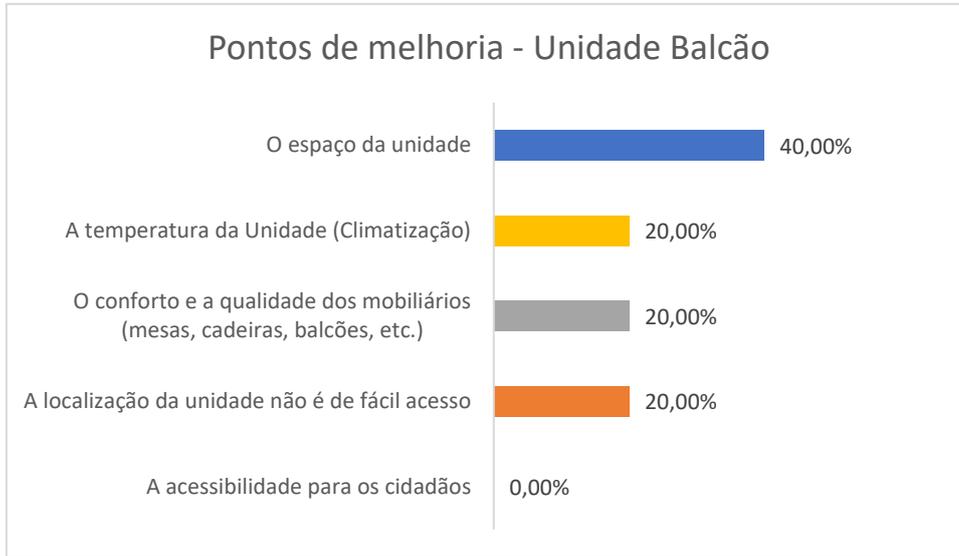
4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*



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

PONTOS DE MELHORIA

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 4 Avaliações

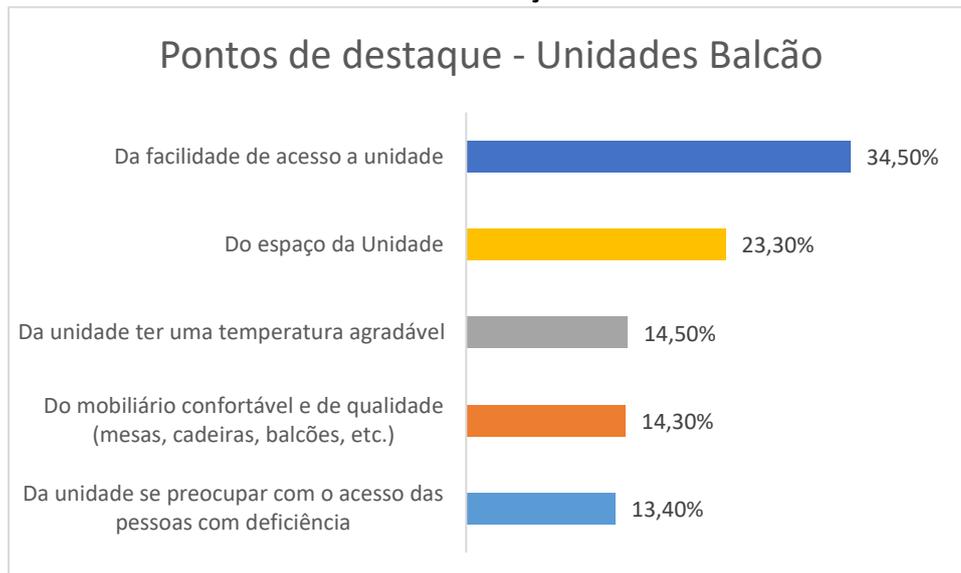


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

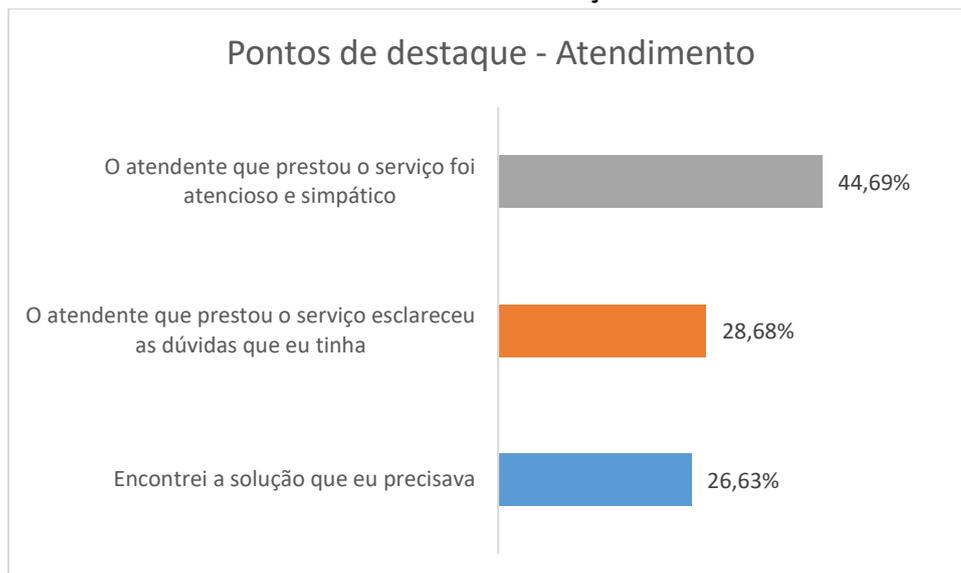
PONTOS DE DESTAQUE

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

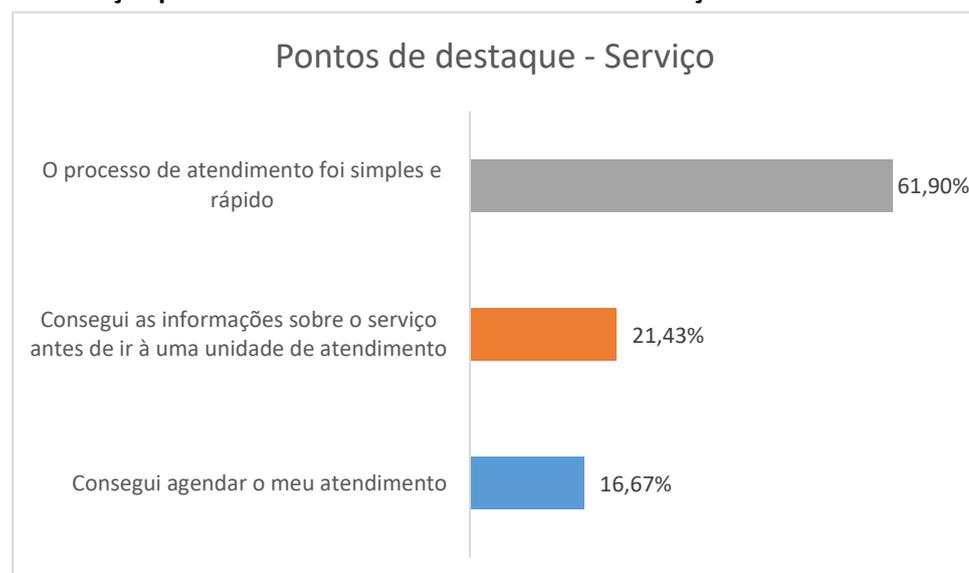
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 415 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 419 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 122 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **44**

Número de acesso ao Portal Web: **2.150.819**

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

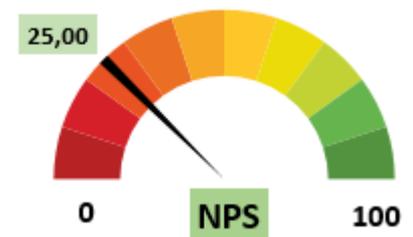
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

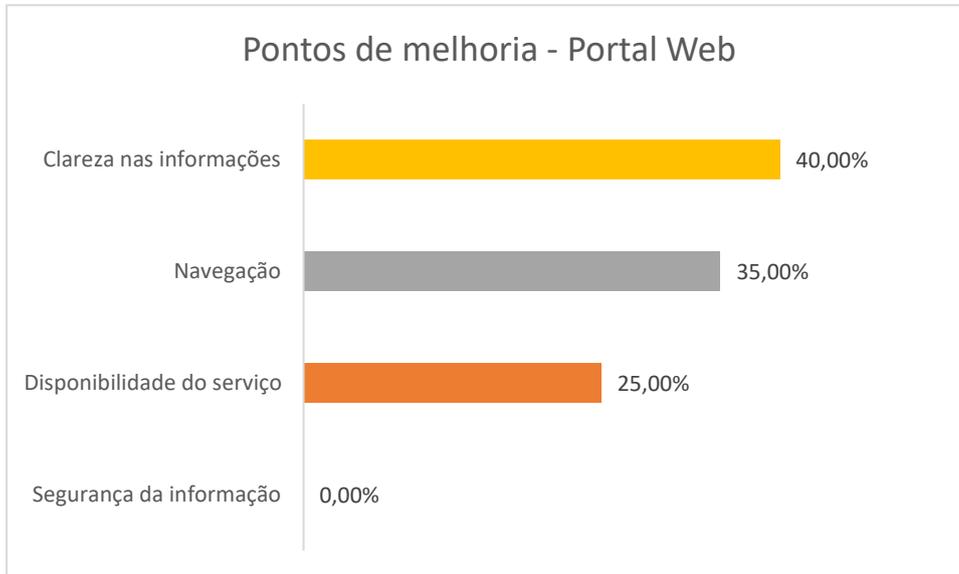


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

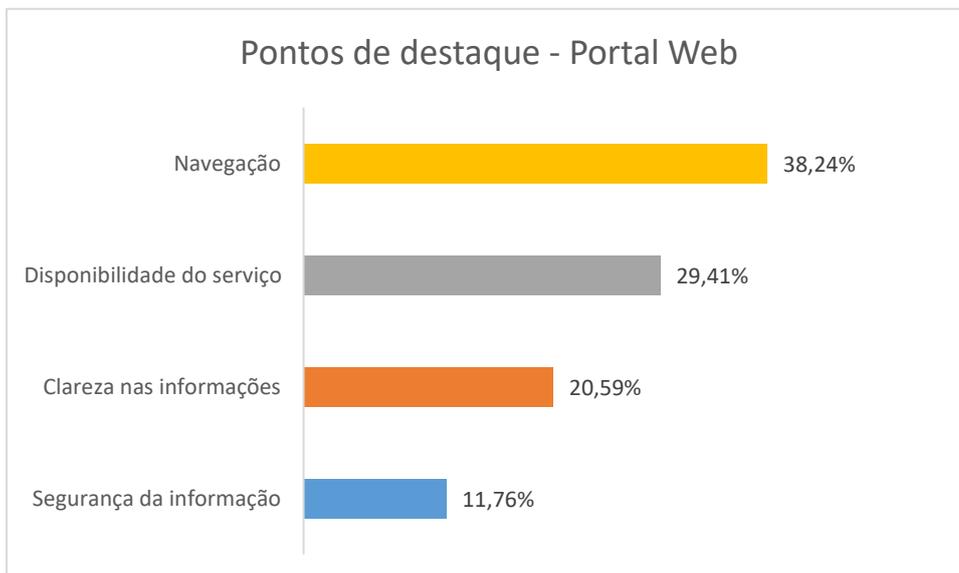
Pontos de melhoria - Portal Web - 15 Avaliações



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 - Portal Web – 26 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **1.396**

Número de serviços realizados no Portal Web: **496.603**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2811%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviços	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	953
2	Solicitar Boletim Escolar	122
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	78
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	76
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	37
6	Delegacia Virtual	22
7	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	18
8	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	16
9	Validar Antecedente Criminal	9
10	Obter CNH Definitiva	8
11	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	7
12	Obter a Segunda Via da CNH	5
13	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	4
14	Consultar Veículo	4
15	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	4
16	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	4
17	Realizar manifestação de ouvidoria	4
18	Alterar endereço do Veículo	2
19	Consultar RENACH	2
20	Emitir boletos do Ipasgo	2
21	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	2
22	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	2
23	Obter cópia do CRLV-e	2
24	Obter Licença de Pesca	2
25	Consultar CNH	1
26	Consultar Débitos Tributários por CPF	1
27	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	1
28	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	1
29	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
30	Obter Carteira de Identidade - 1ª via	1
31	Obter Carteira de Identidade - 2ª via	1
32	Obter Licença Sanitária	1
33	Obter Validação da Licença de Pesca	1
34	Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goi	1
35	Solicitar inscrição no processo seletivo do Programa CNH Social	1
TOTAL		1.396

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

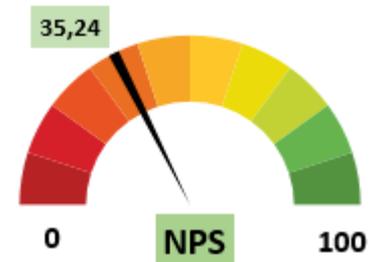
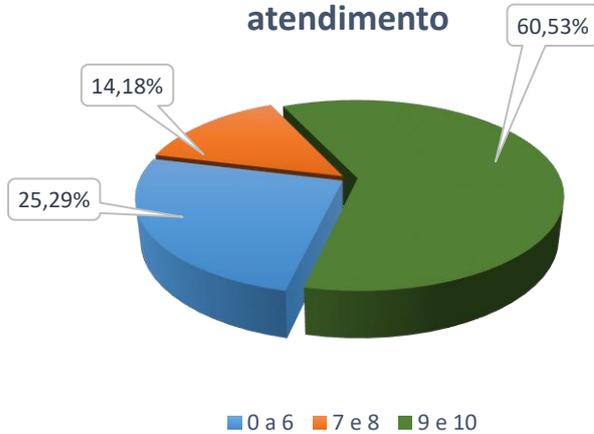
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

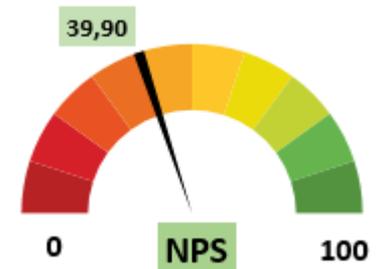
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

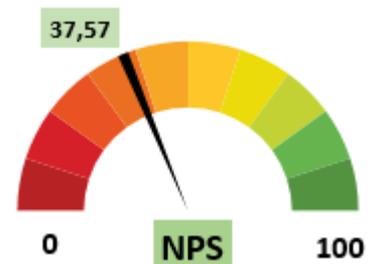
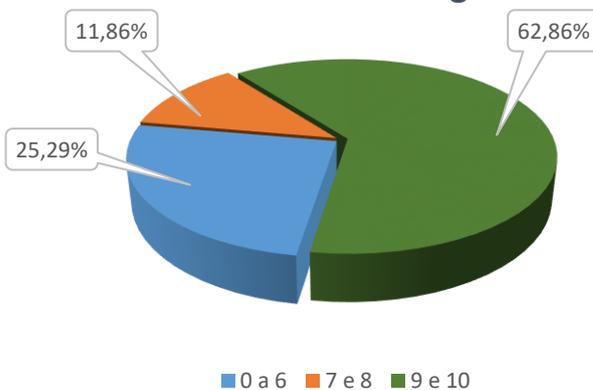
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

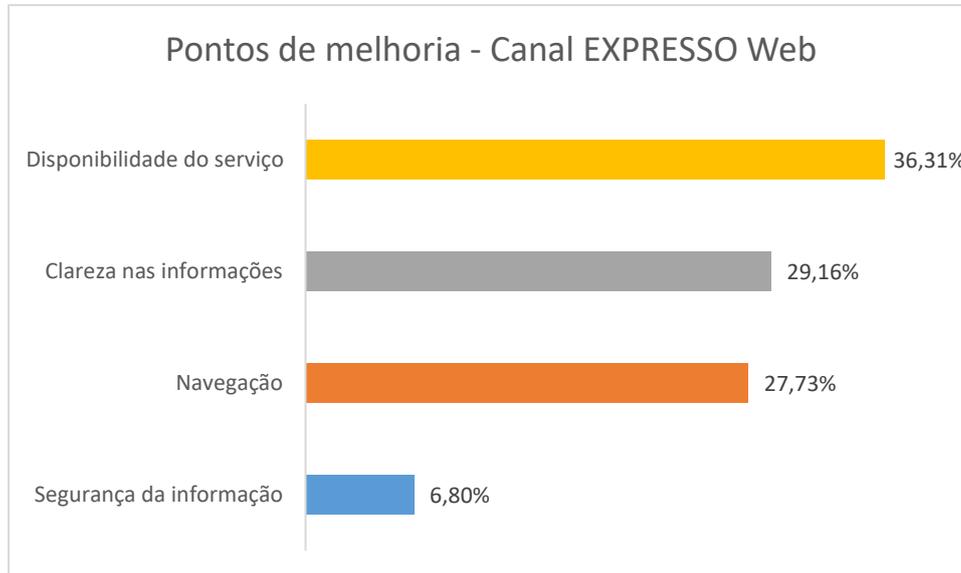


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

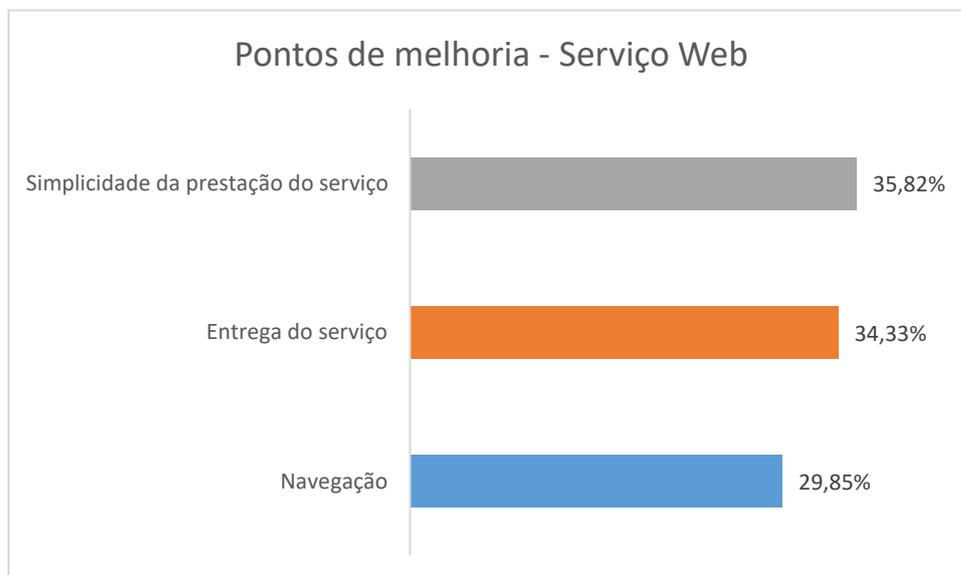
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Canal de atendimento – 353 Avaliações



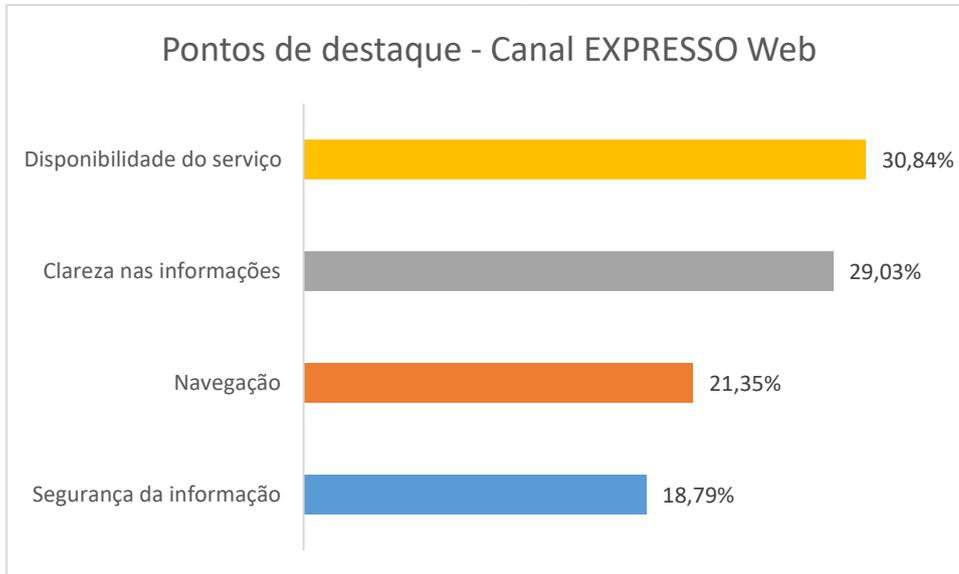
2 – Serviço prestado Web – 353 avaliações



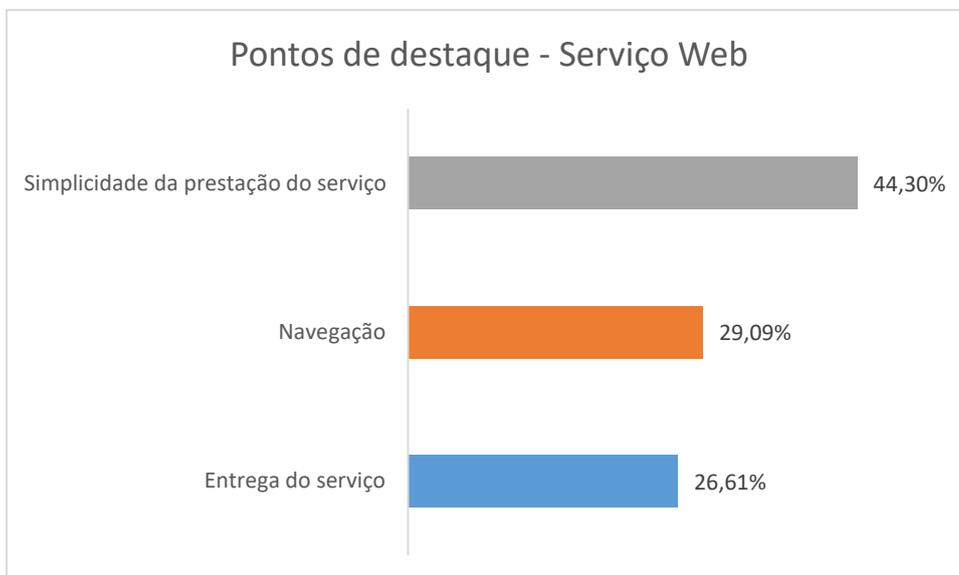
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 845 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 910 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Totens de autoatendimento**

Número de avaliações recebidas: **962**

Número de serviços realizados nos totens: **74.242**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,2958%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	947
2	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	8
3	Consultar acervo das Bibliotecas	2
4	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	2
5	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	1
6	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	1
7	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	1
TOTAL		962

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

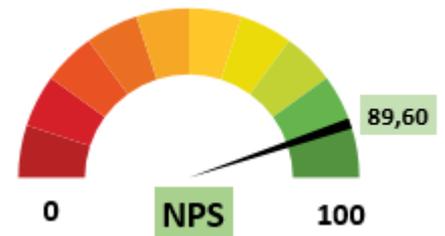
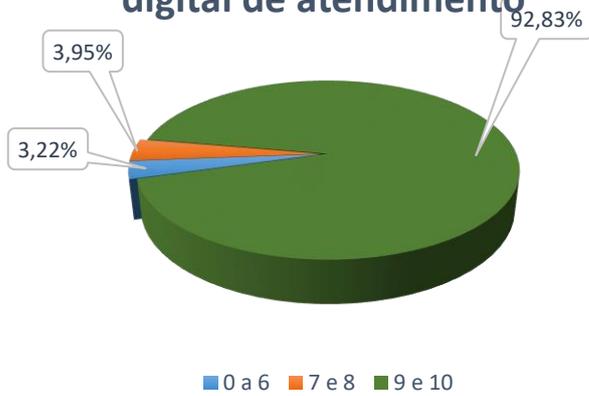
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

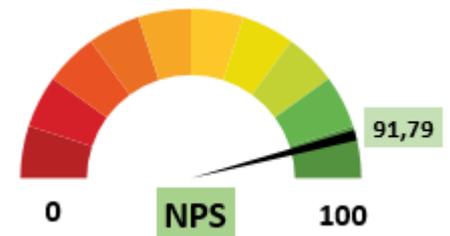
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

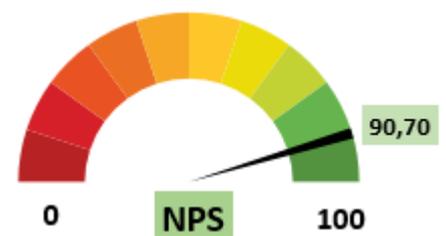
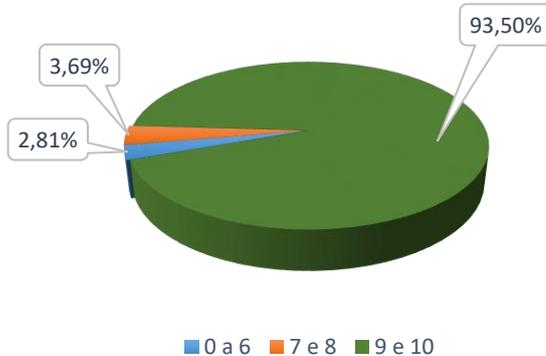
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

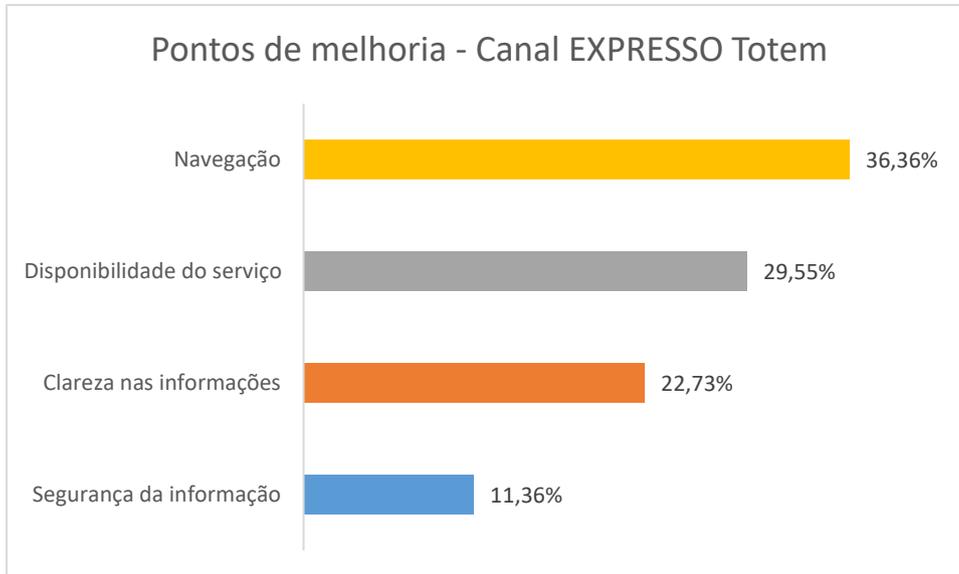


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

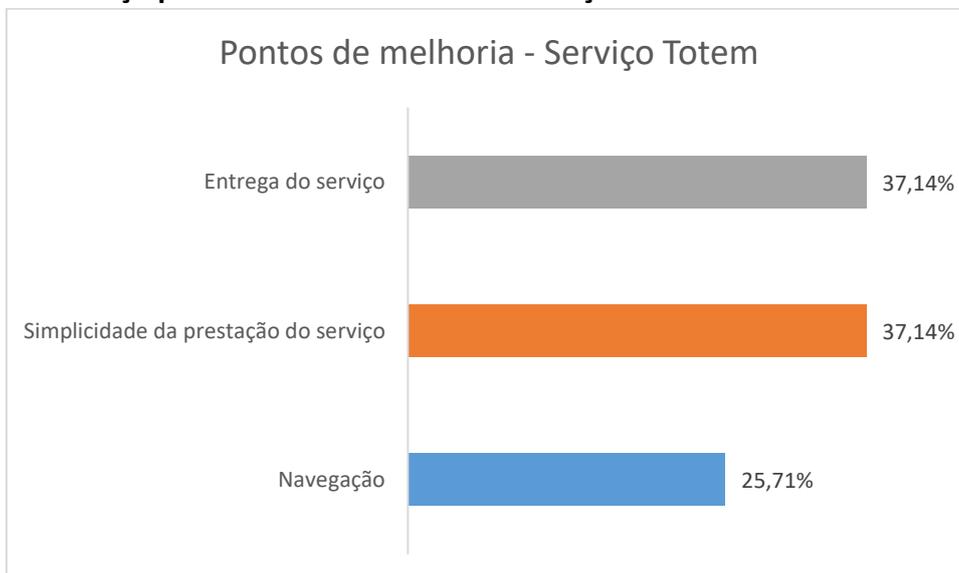
PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Canal de atendimento – 31 Avaliações



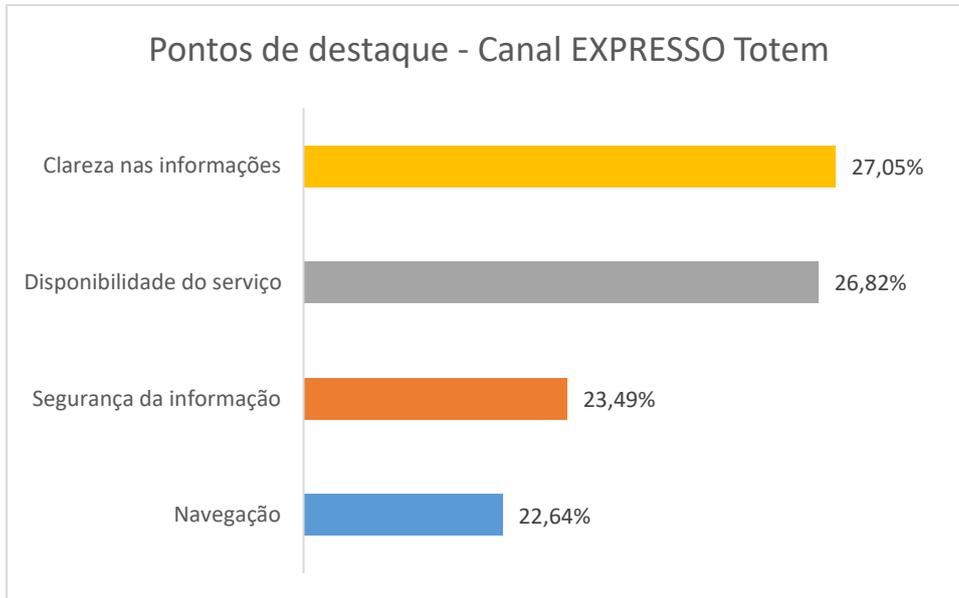
2 – Serviço prestado nos Totens – 23 Avaliações



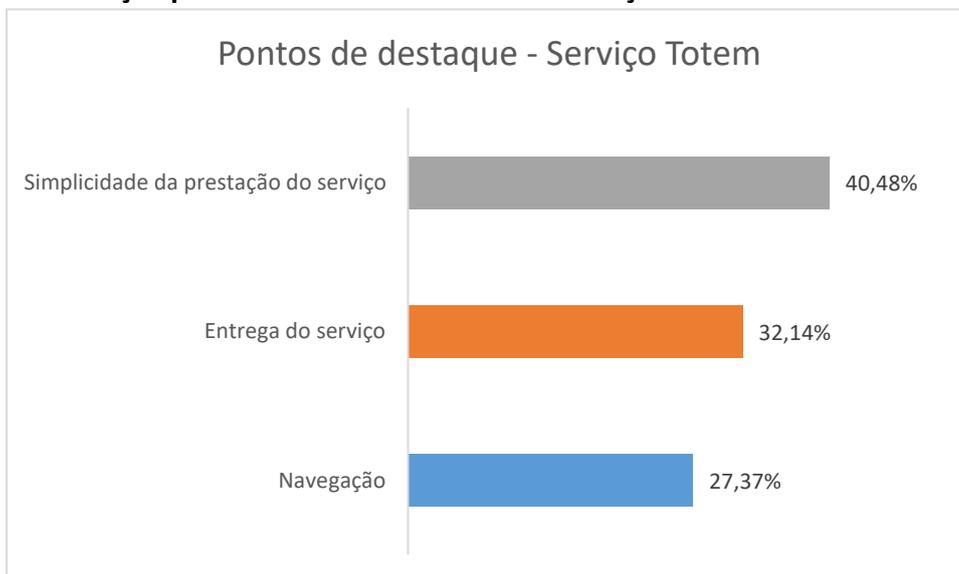
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 893 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 906 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/08/2022 a 31/08/2022**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo de hardware externo**

Número de serviços realizados: **530**

Número de avaliações recebidas: **306**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **57,74%**

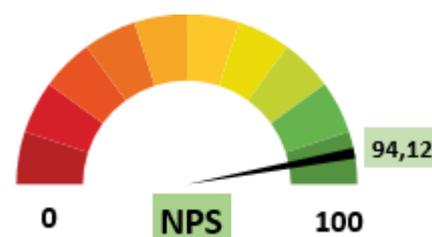
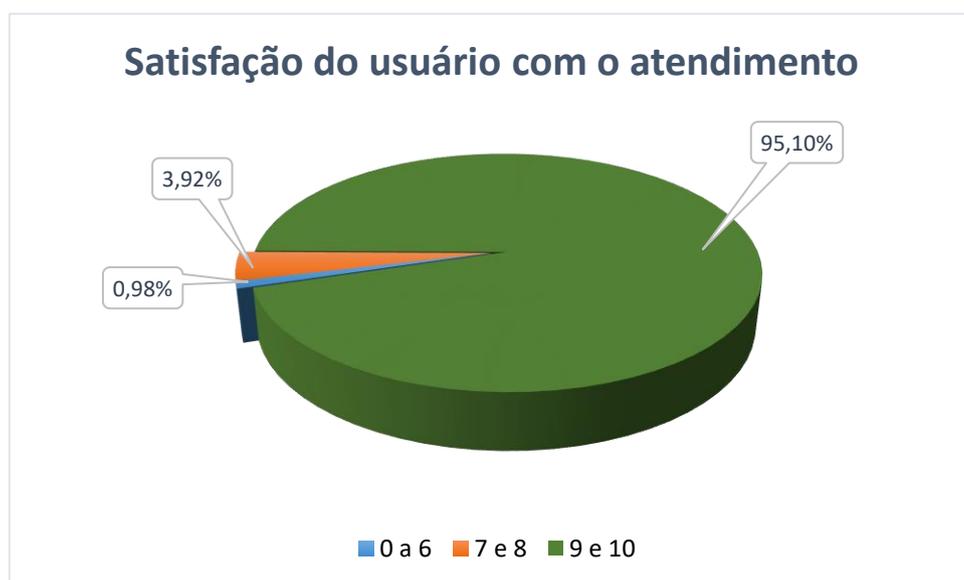
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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



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

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviços	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	154
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	86
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	59
4	Obter Licença de Pesca	5
5	Emitir boletos do Ipagso	1
6	Emitir Guia de Trânsito Animal	1
TOTAL		306