



**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
<b>Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja</b> .....	3
Grau de satisfação dos usuários .....	5
Pontos de melhoria .....	7
Pontos de destaque.....	8
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão</b> .....	9
Grau de satisfação dos usuários .....	10
Pontos de melhoria .....	12
Pontos de destaque.....	13
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)</b> .....	14
Grau de satisfação dos usuários .....	14
Pontos de melhoria .....	15
Pontos de destaque.....	15
<b>Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)</b> .....	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web .....	16
Grau de satisfação dos usuários .....	17
Pontos de melhoria .....	18
Pontos de destaque.....	19
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem</b> .....	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem .....	20
Grau de satisfação dos usuários.....	21
Pontos de melhoria.....	22
Pontos de destaque.....	23
<b>Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios</b> .....	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*	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>645.410</b>	<b>14.081</b>	<b>2,18%</b>	<b>90,86%</b>	<b>85,56</b>

**\* 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**

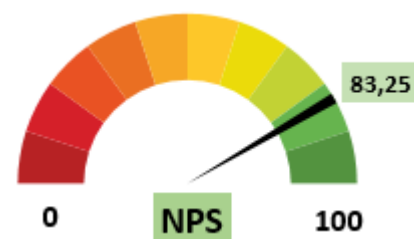
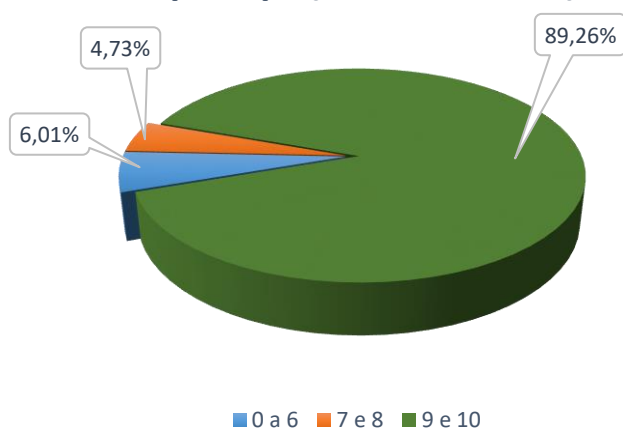
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

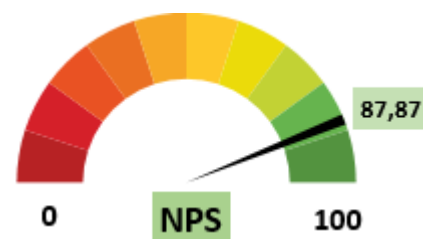
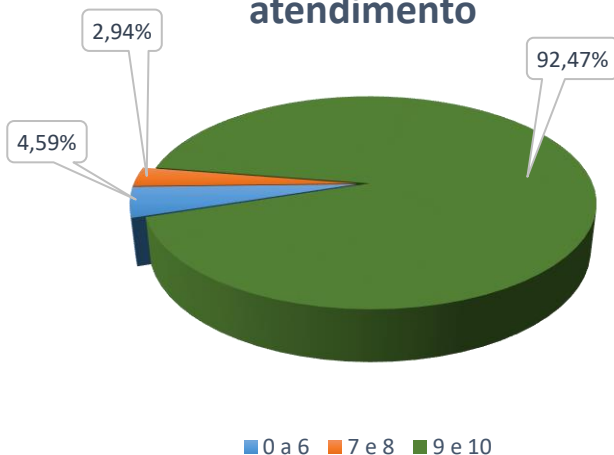
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



### 2 - Satisfação do usuário com o atendimento

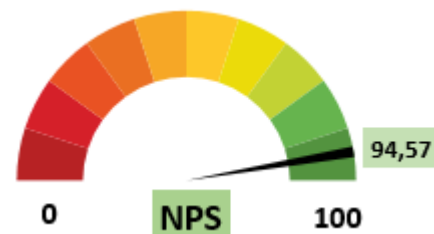
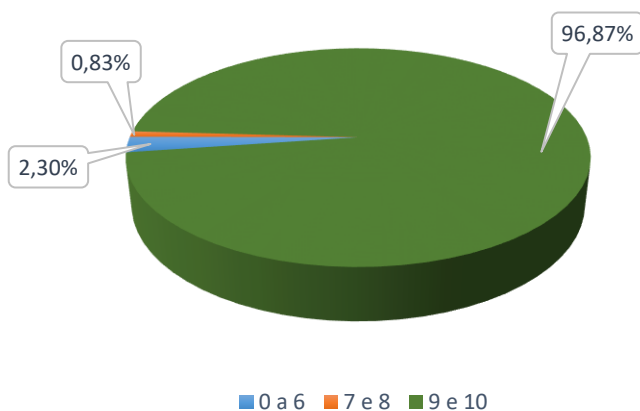


\* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

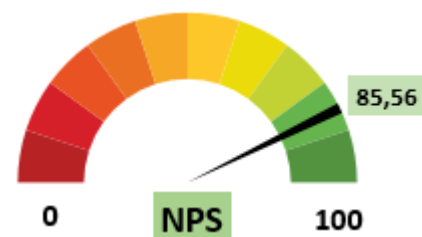
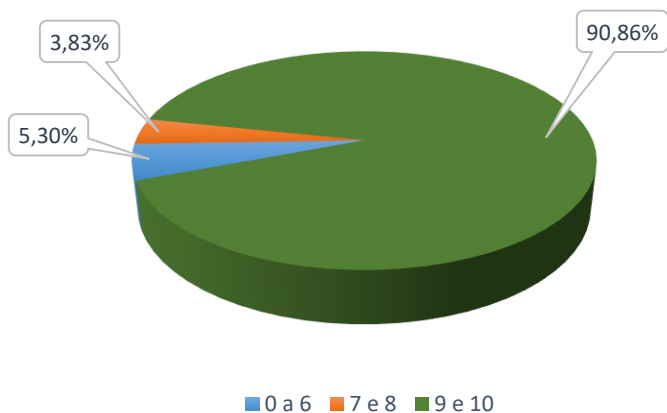
\*\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).

## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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



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



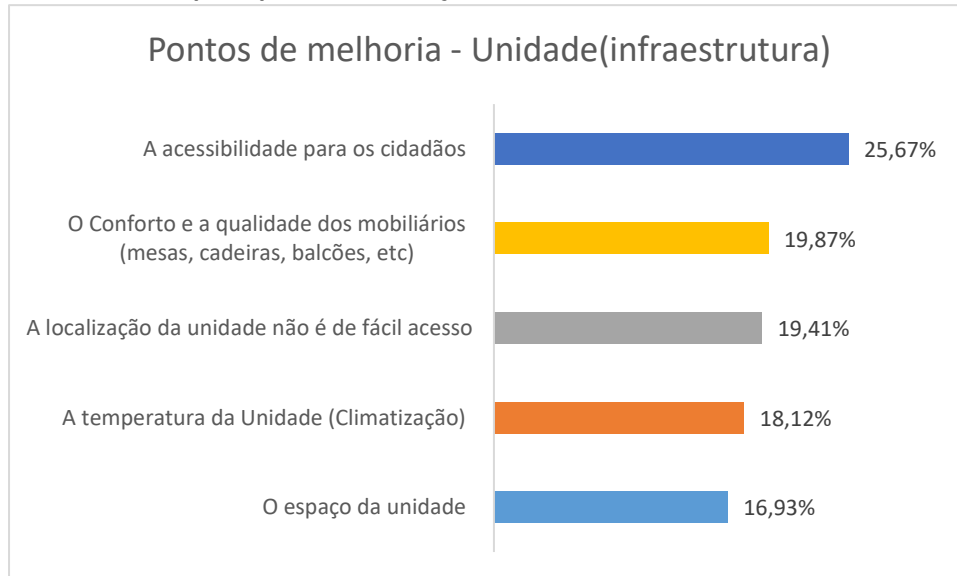
\*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.



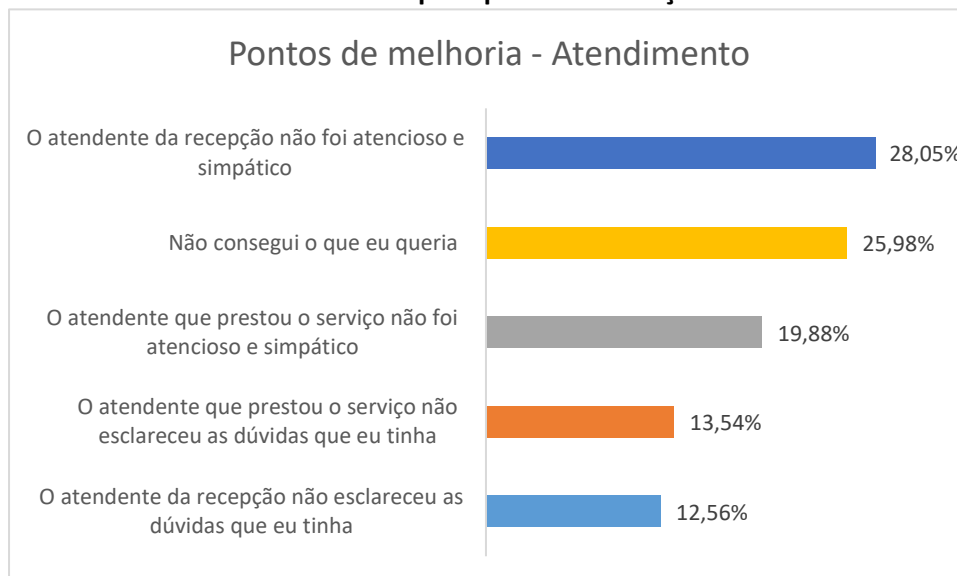
## PONTOS DE MELHORIA

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

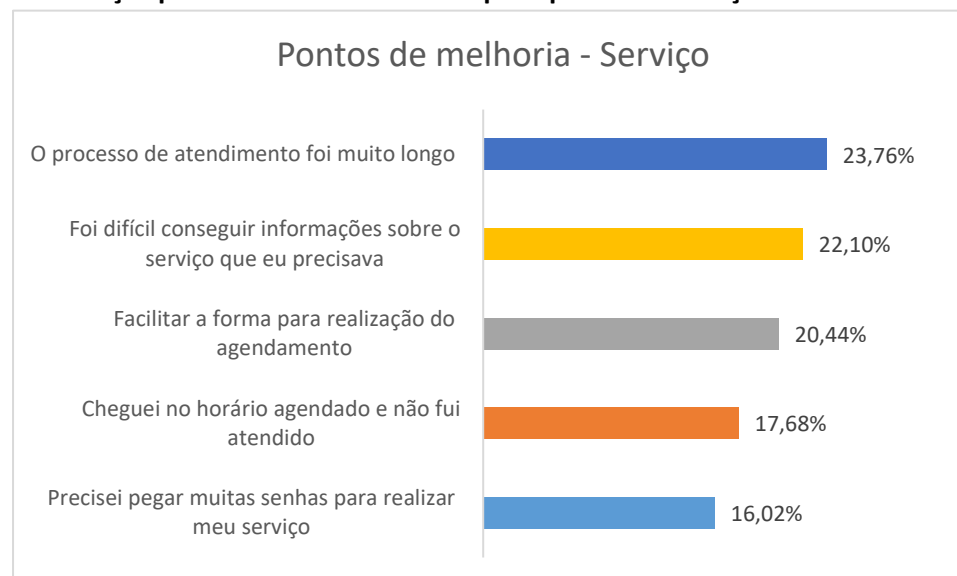
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 846 Avaliações



### 2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 647 Avaliações



### 3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 119 Avaliações

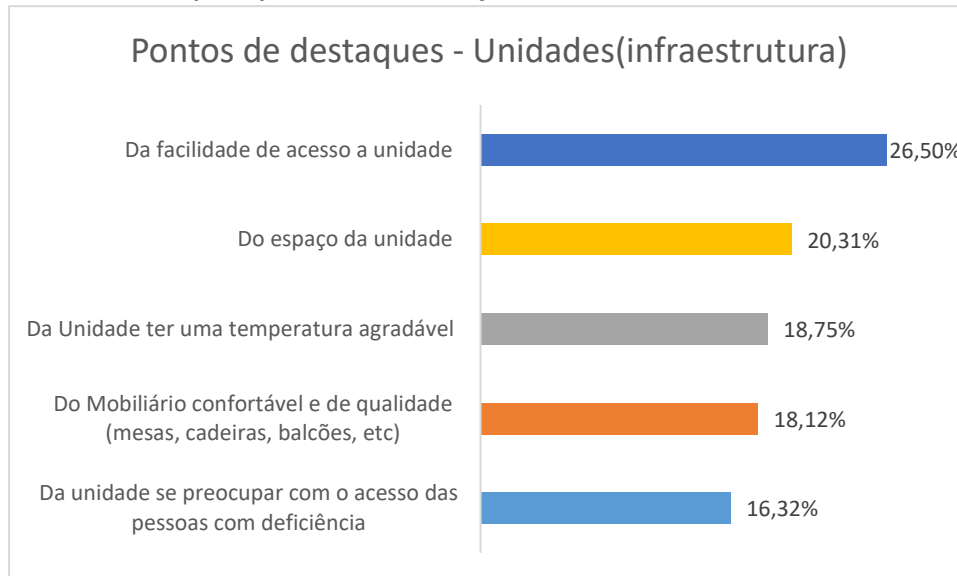




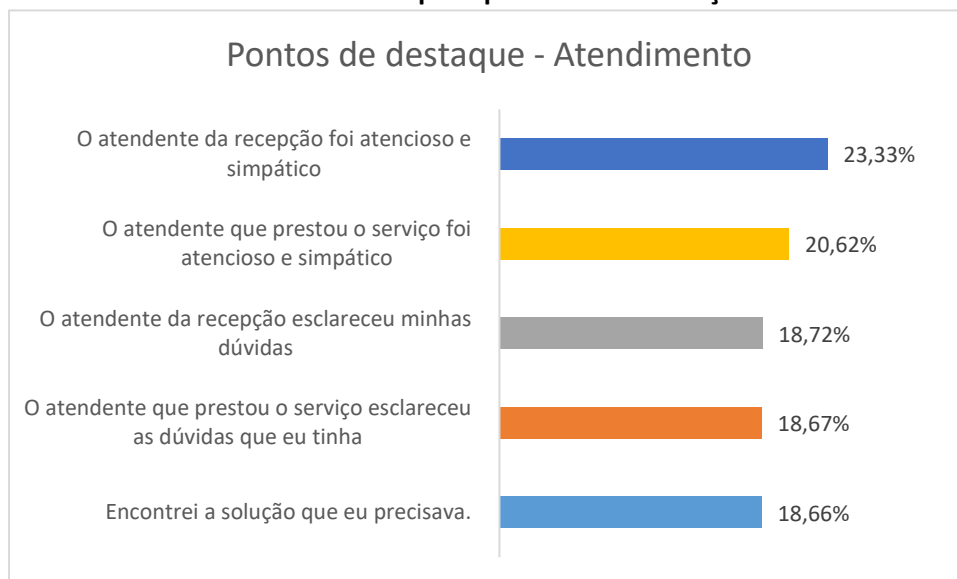
## PONTOS DE DESTAQUE

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

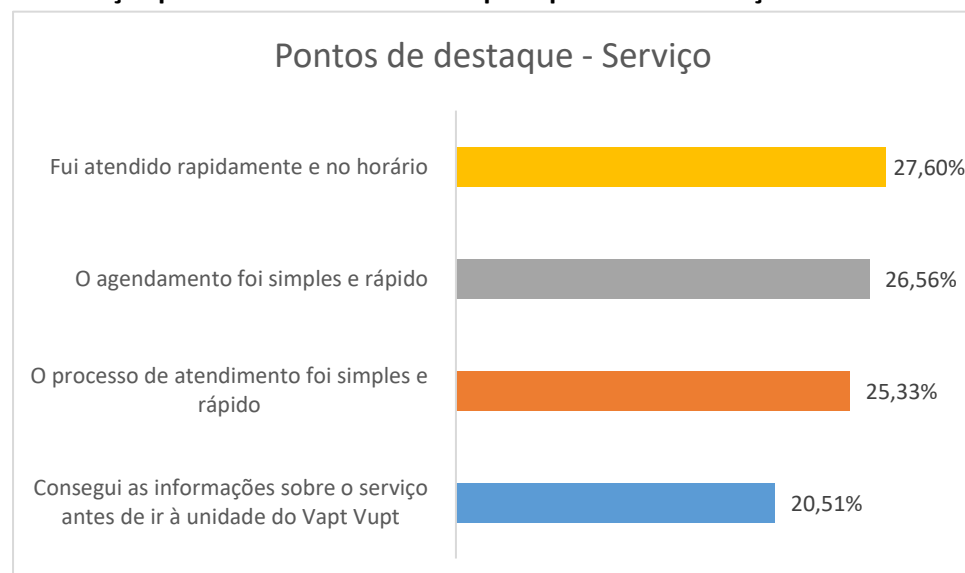
### 1 – Unidade Vapt Vupt – 12.569 Avaliações



### 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	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>		<b>1.065</b>	<b>421</b>	<b>39,53%</b>	<b>99,05%</b>	<b>98,57</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

## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Número de avaliações concluídas\*: **421**

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

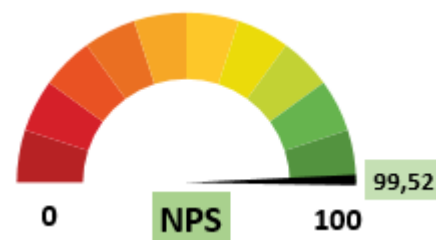
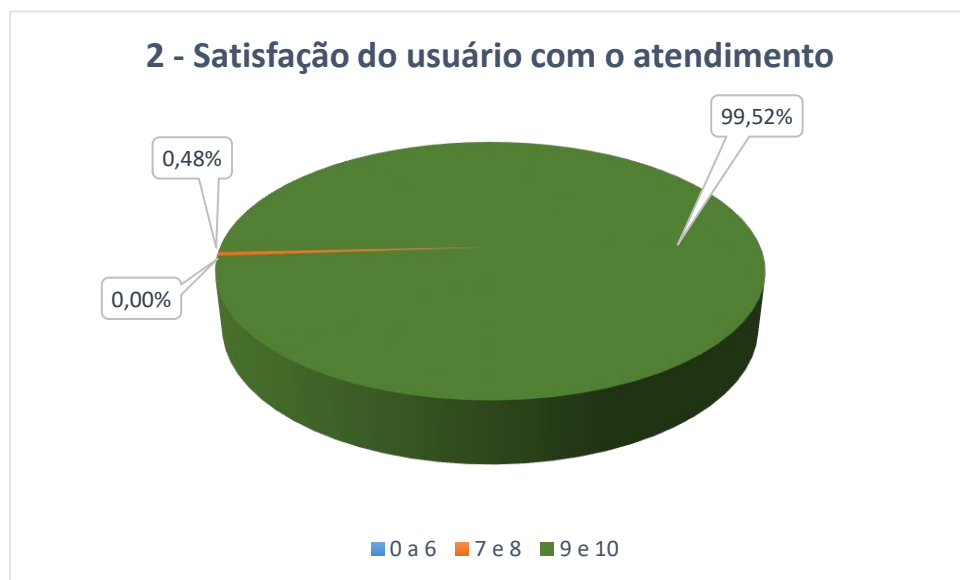
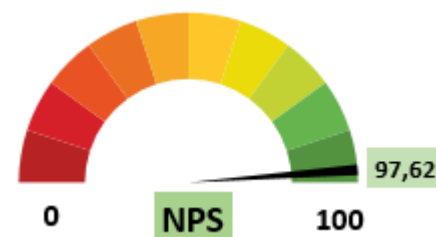
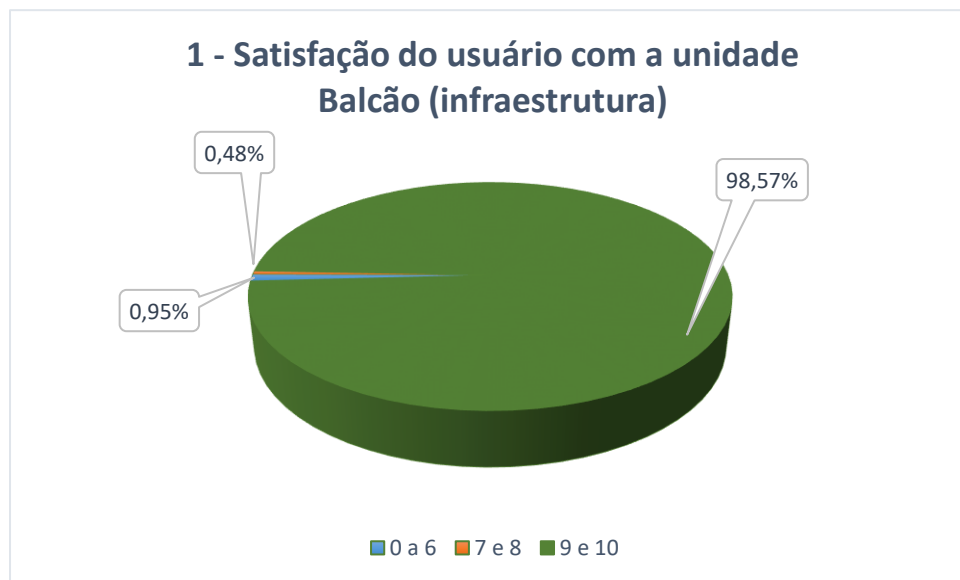
Referência: **01 a 31/08/2022**

### 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

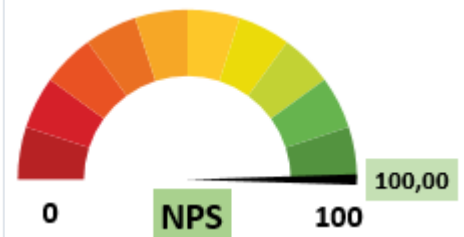
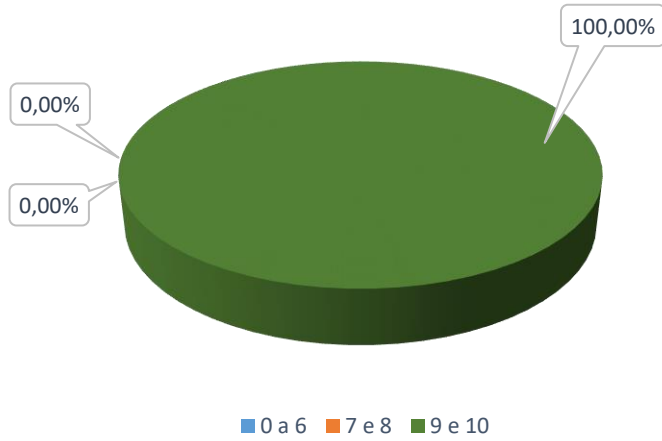


\*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

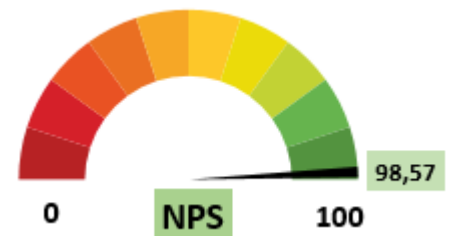
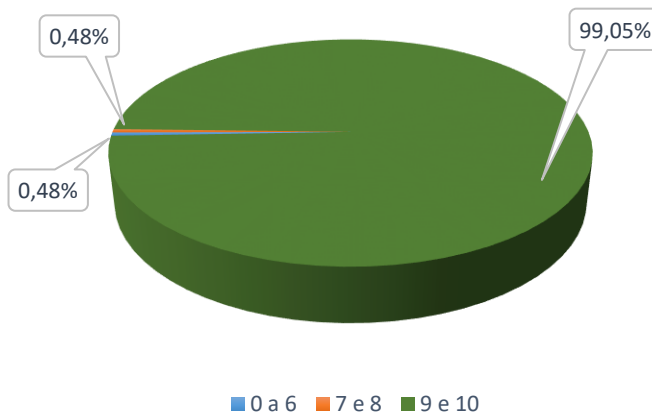
\*\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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



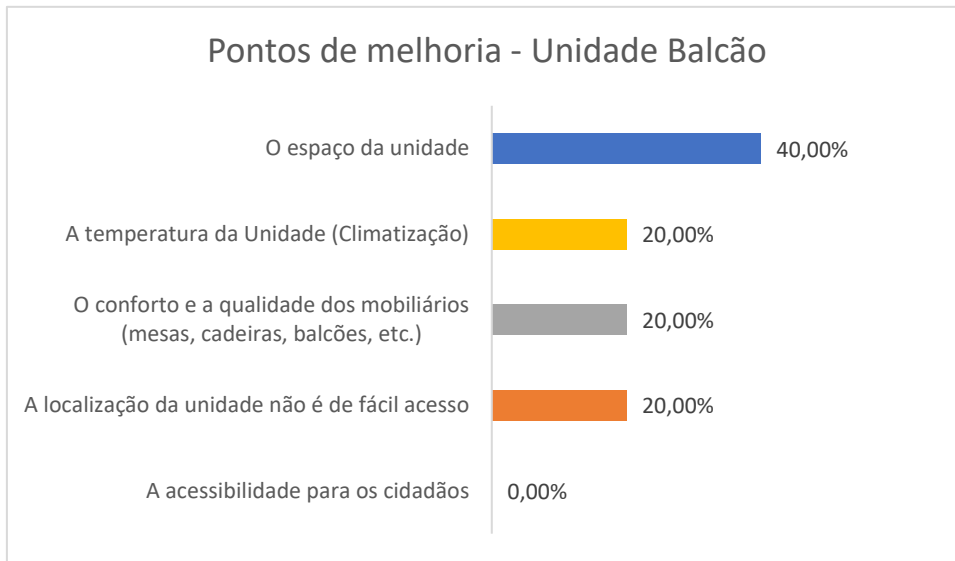
### 4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão\*



\* 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

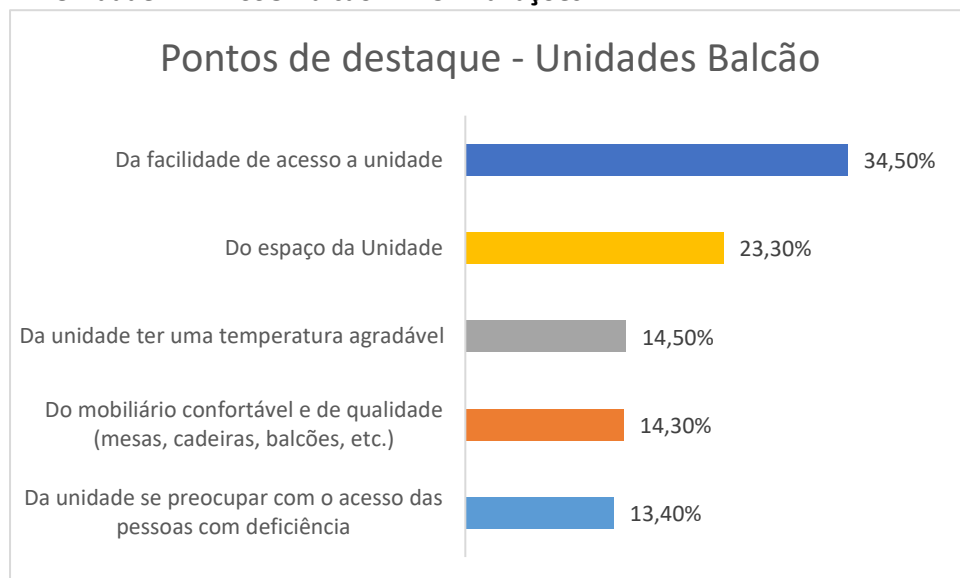


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

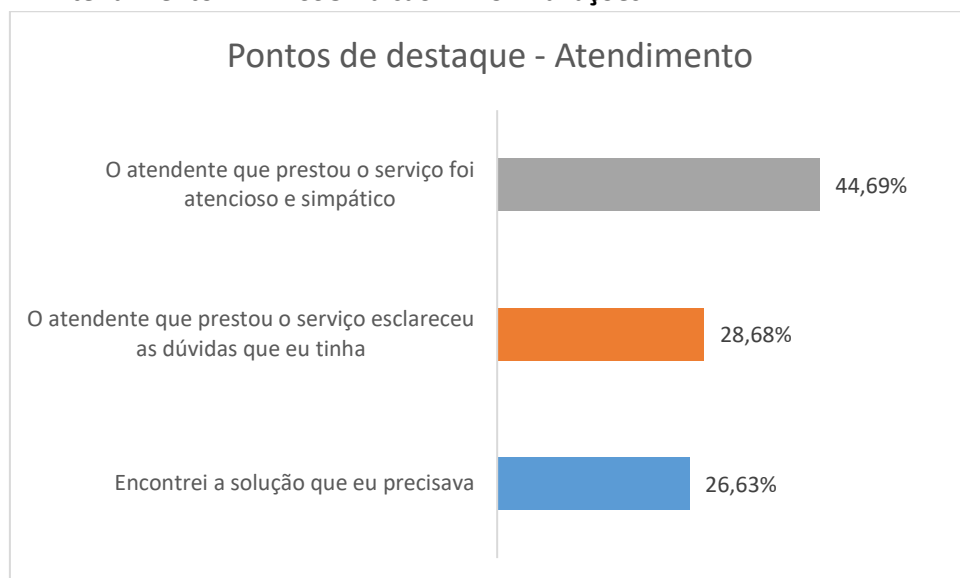
## PONTOS DE DESTAQUE

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

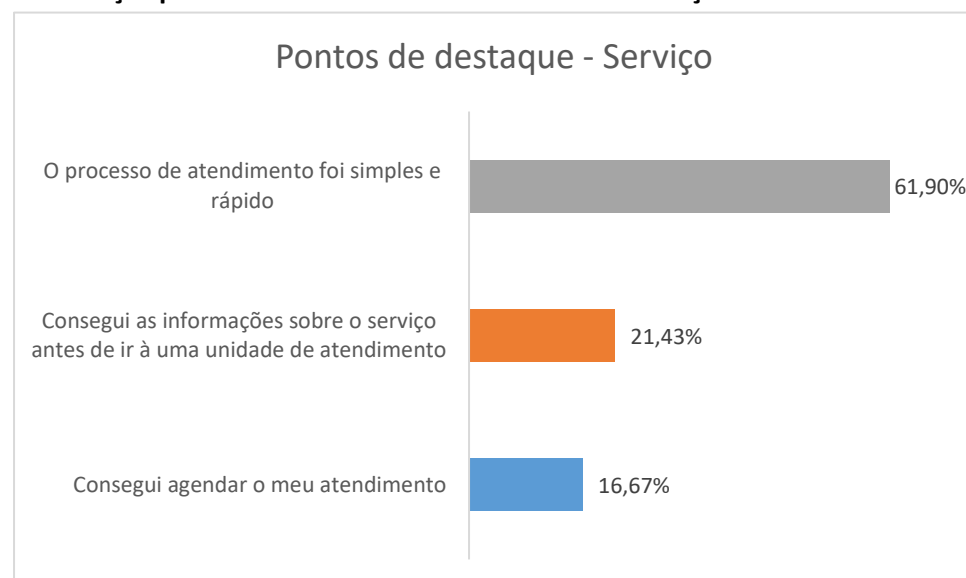
### 1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 415 Avaliações



### 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%**

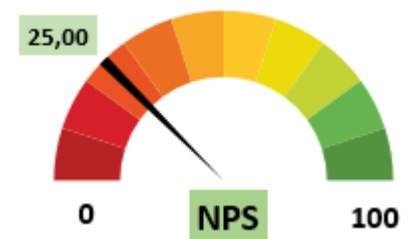
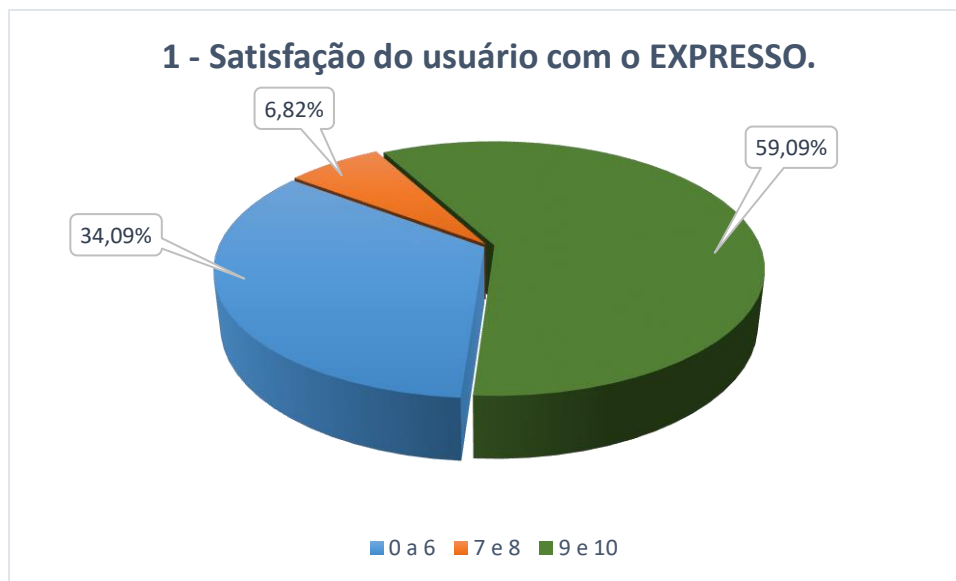
## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

### 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



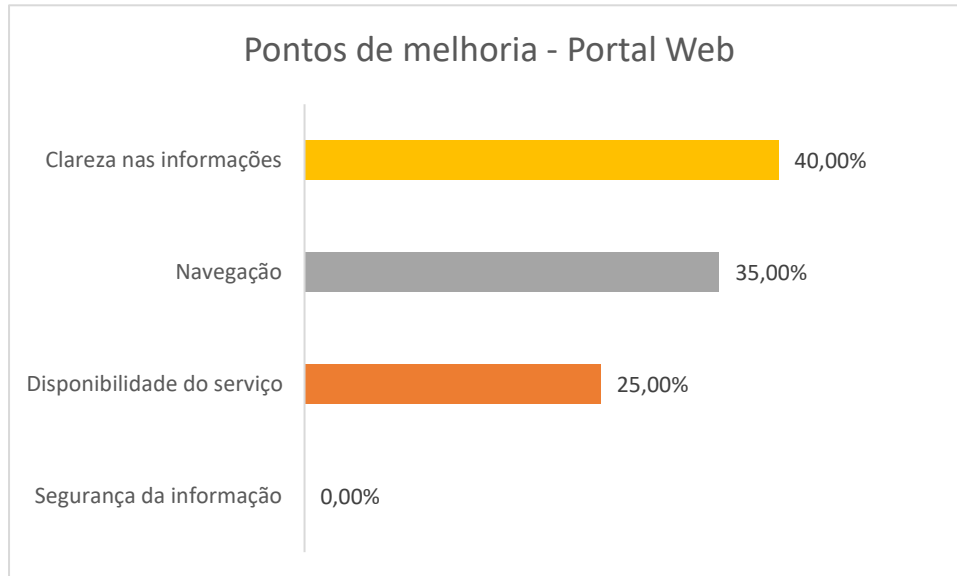
\*Fórmula para cálculo do índice NPS:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  de Detratores (notas 0 a 6).



## 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.

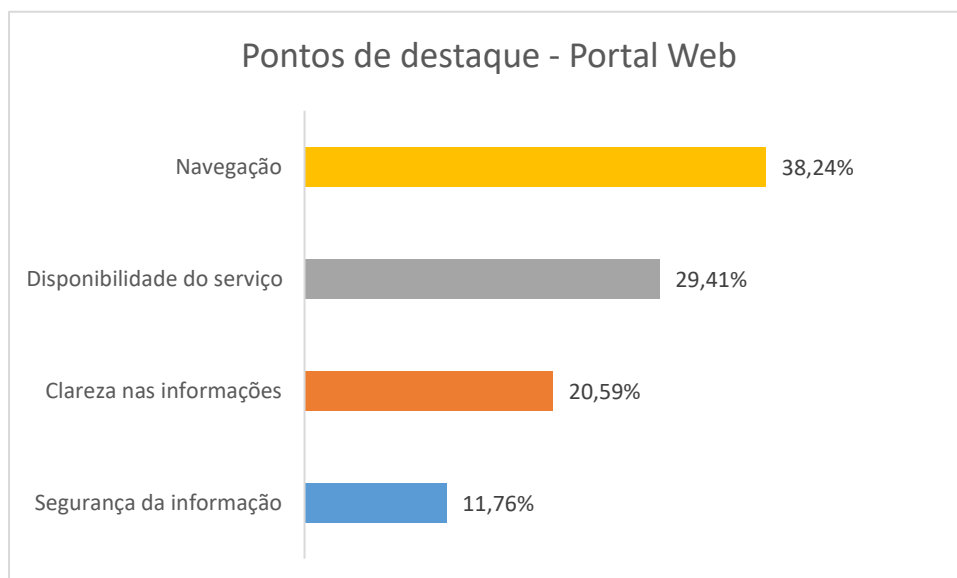
### Pontos de melhoria - Portal Web - 15 Avaliações



## 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
<b>TOTAL</b>		<b>1.396</b>

# GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

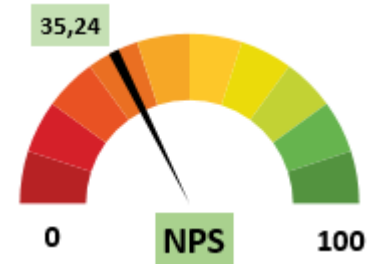
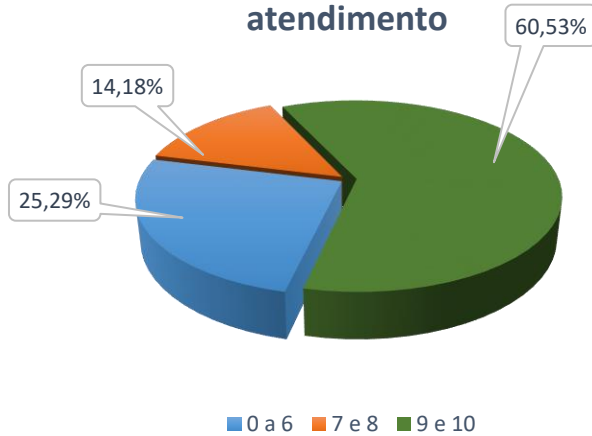
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

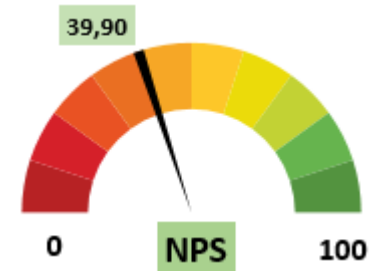
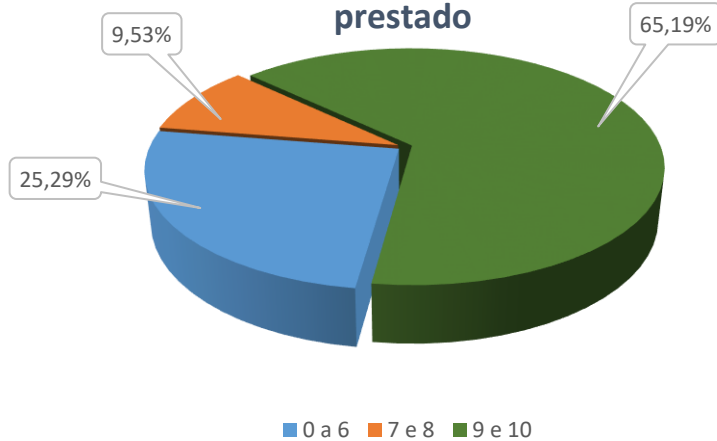
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

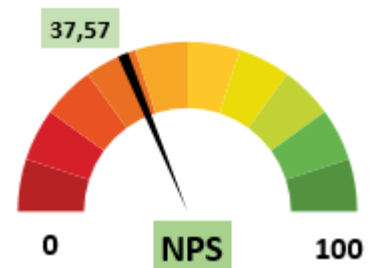
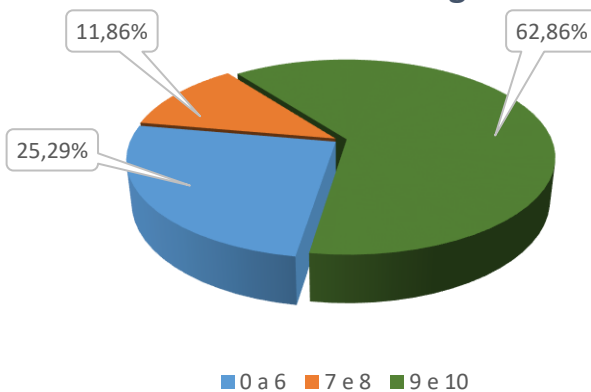
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



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

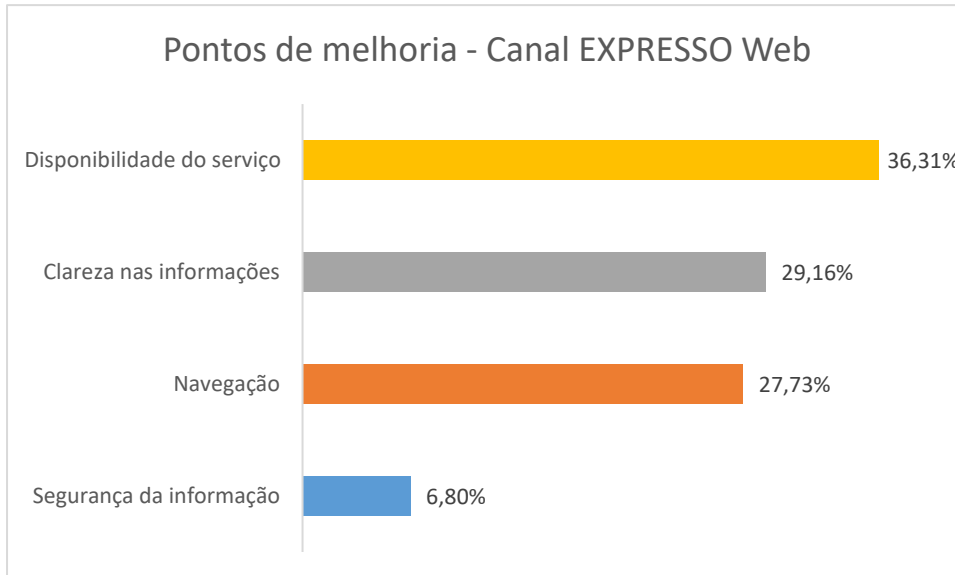


\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

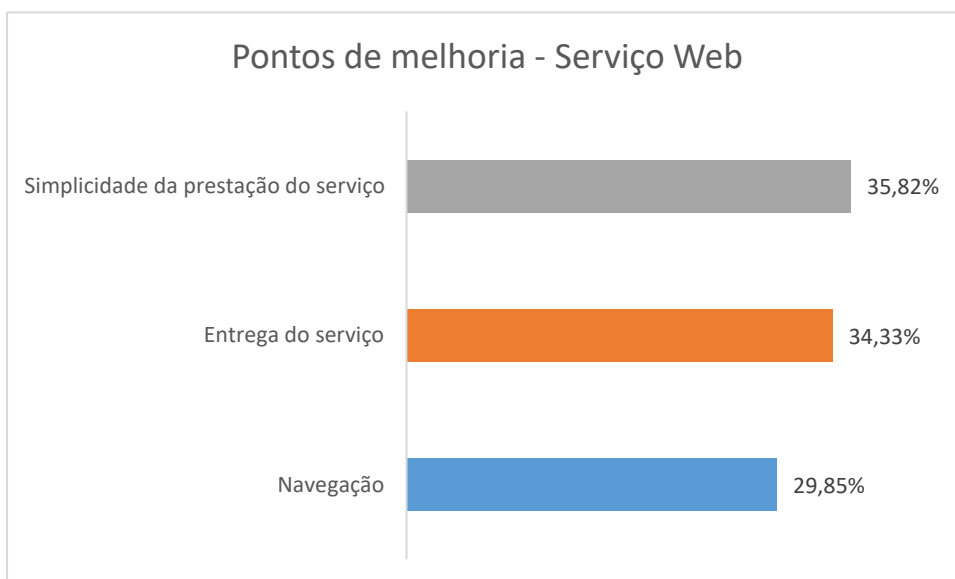
## PONTOS DE MELHORIA

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



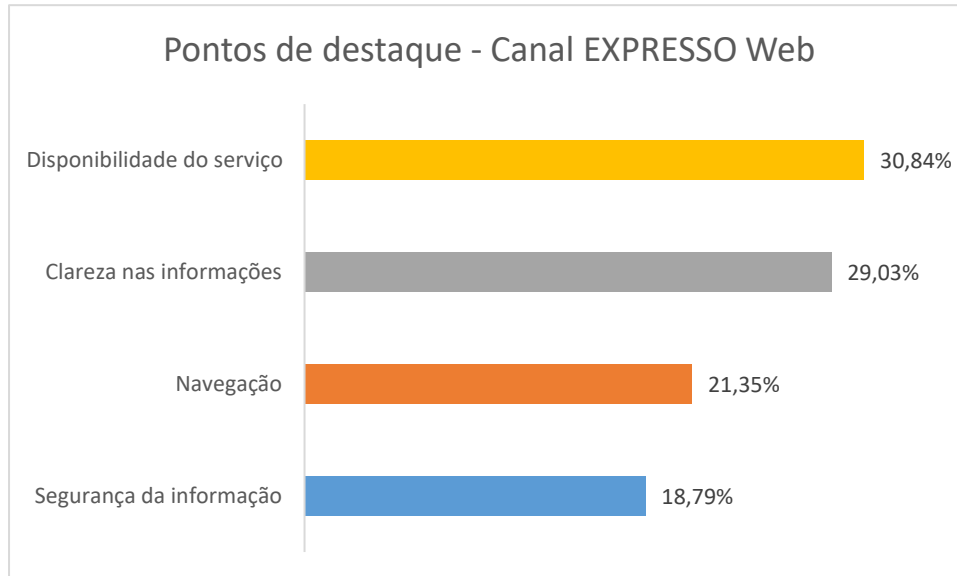
### 2 – Serviço prestado Web – 353 avaliações



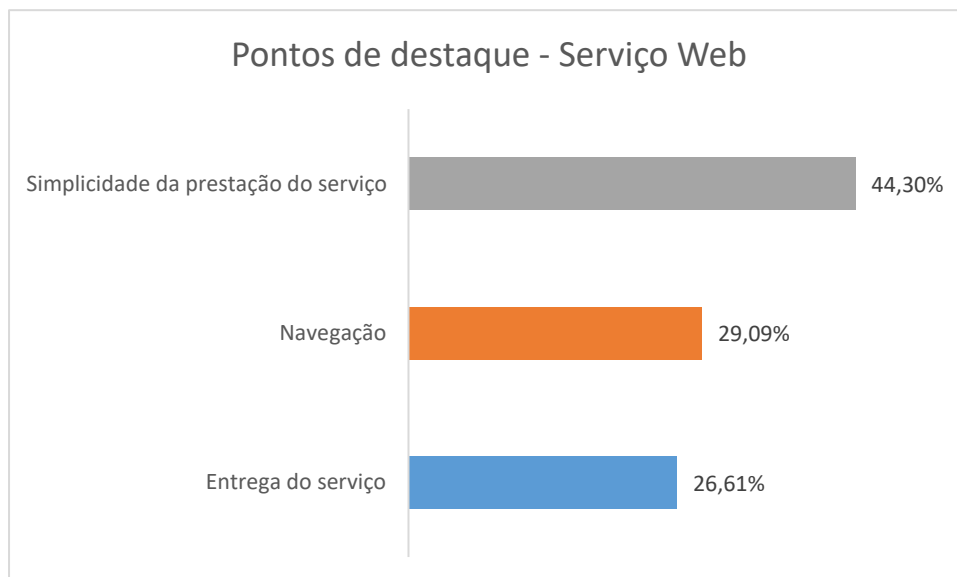
## PONTOS DE DESTAQUE

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
<b>TOTAL</b>		<b>962</b>

# GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

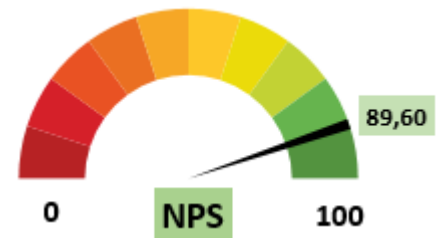
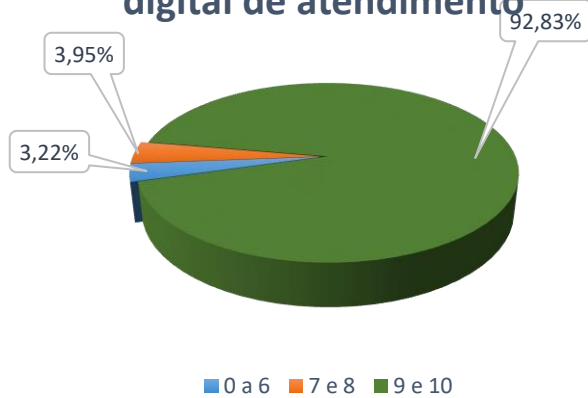
## REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS\*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

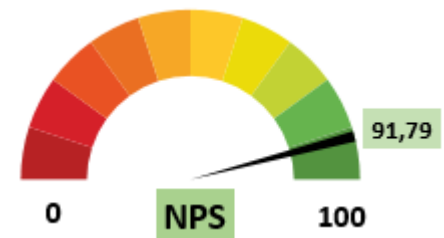
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

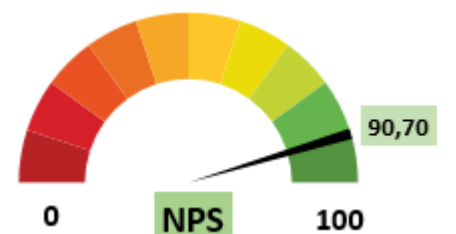
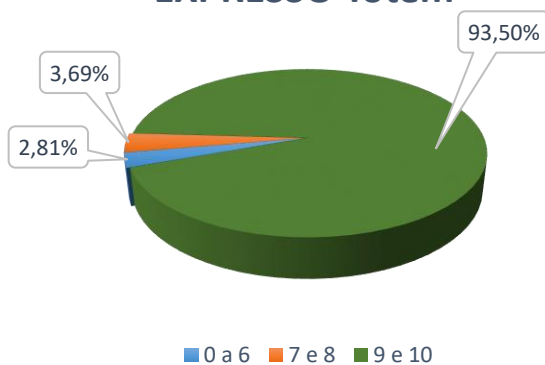
### 1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



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



### 3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem



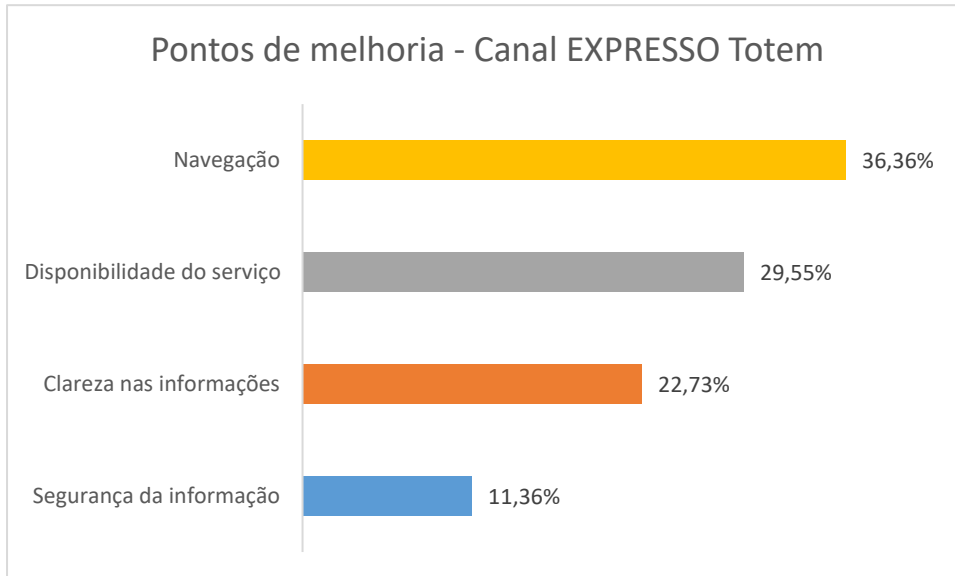
\*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).



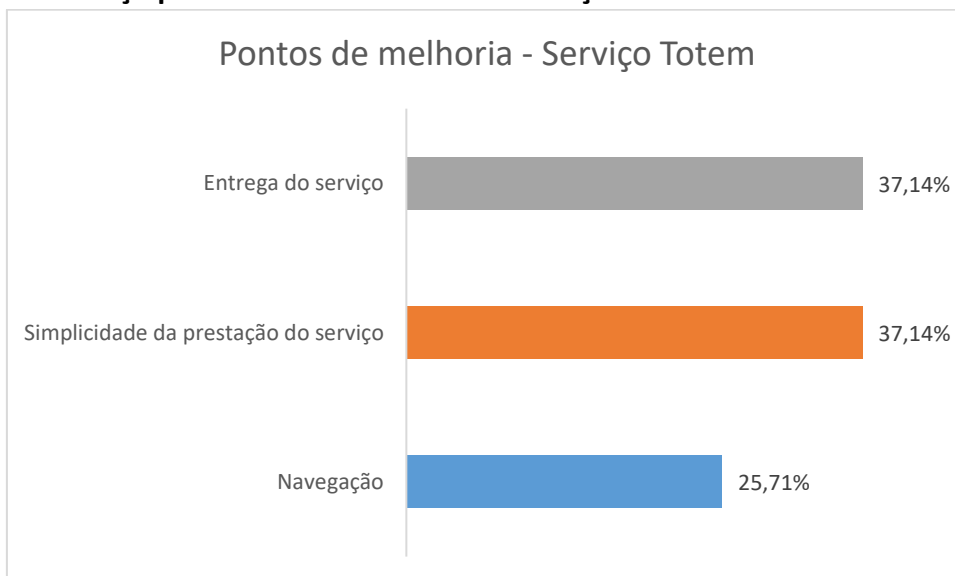
## PONTOS DE MELHORIA

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



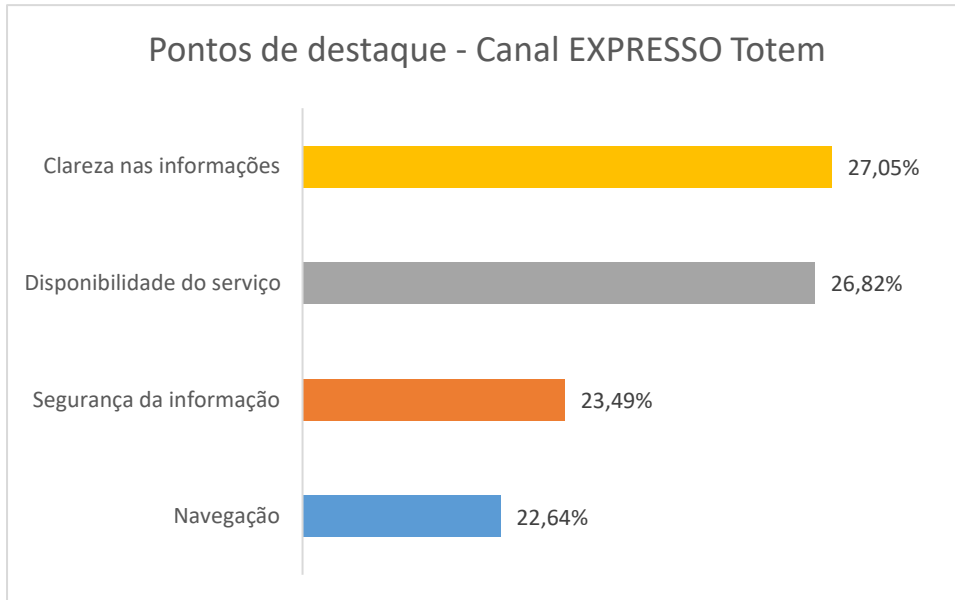
### 2 – Serviço prestado nos Totens – 23 Avaliações



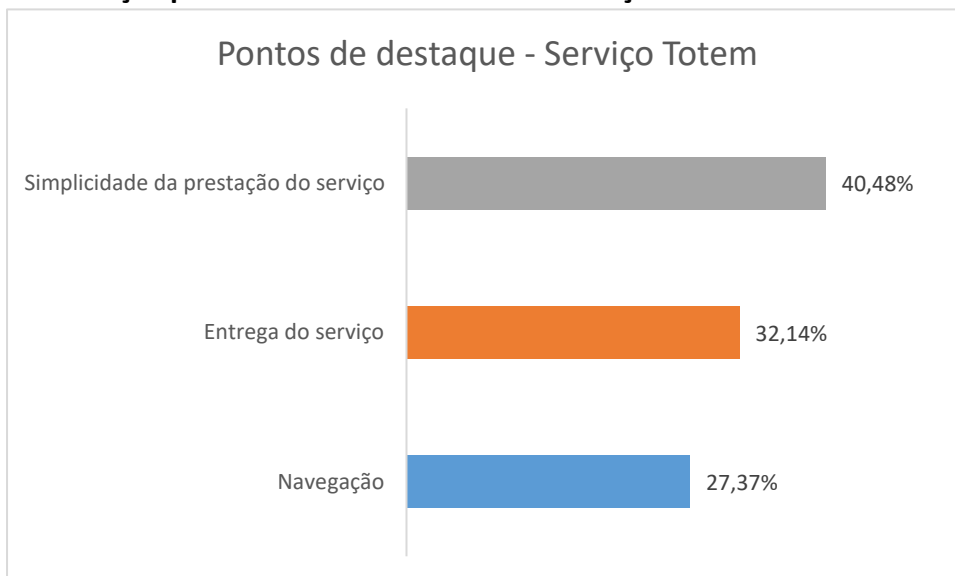
## PONTOS DE DESTAQUE

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%**

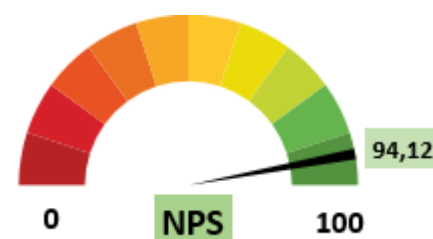
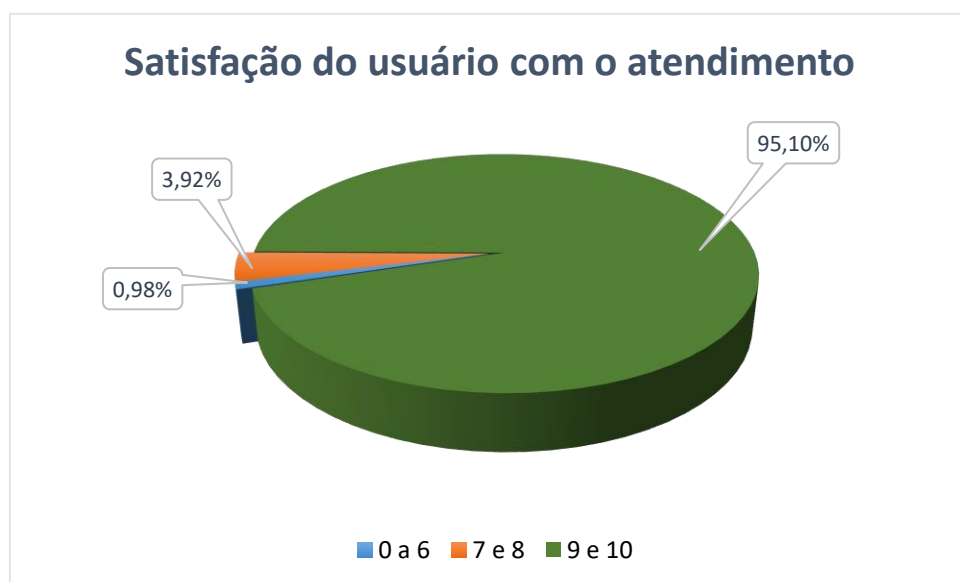
## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

### 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:  $N^{\circ}$  de Promotores (notas 9 e 10) –  $N^{\circ}$  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
<b>TOTAL</b>		<b>306</b>