



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

**EXPRESSO LOJA – Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão,
EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem e EXPRESSO Web**

OUTUBRO/2022

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	3
Pontos de melhoria	7
Pontos de destaque.....	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	9
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque.....	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	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 – ambiente logado.....	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
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: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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 / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
1	Bela Vista de Goiás	1833	914	49,86%	99,84%	99,78
2	Anicuns	3094	209	6,76%	99,76%	99,76
3	Itaçu	2877	771	26,80%	99,81%	99,74
4	Buriti Alegre	1272	202	15,88%	99,50%	99,50
5	Cidade de Goiás	1875	213	11,36%	99,30%	99,06
6	Piracanjuba	4035	203	5,03%	98,77%	98,77
7	Iporá	5786	336	5,81%	99,11%	98,66
8	Rubiataba	5495	284	5,17%	98,94%	98,59
9	Hidrolândia	3993	501	12,55%	98,70%	98,50
10	Quirinópolis	7700	364	4,73%	98,76%	98,49
11	Rialma	3407	56	1,64%	99,11%	98,21
12	Goianira	5471	196	3,58%	97,70%	97,70
13	Campos Belos	3272	161	4,92%	97,83%	97,20
14	Ceres	5157	283	5,49%	97,88%	97,17
15	São Luís de Montes Belos	7772	490	6,30%	97,45%	97,04
16	Ipameri	3705	198	5,34%	97,47%	96,97
17	Itapaci	2684	372	13,86%	97,58%	96,77
18	Goianésia	9297	432	4,65%	97,11%	96,76
19	Mozarlândia	1965	209	10,64%	97,13%	96,65
20	São Miguel do Araguaia	2153	432	20,07%	97,11%	96,18
21	Minaçu	5346	314	5,87%	96,50%	96,18
22	Inhumas	5499	712	12,95%	96,98%	96,07
23	Itapuranga - Júnior Bento	9069	125	1,38%	97,20%	96,00
24	Alexânia	2378	194	8,16%	95,88%	95,36
25	Pirenópolis	4605	204	4,43%	96,08%	95,34
26	Cristalina	4640	440	9,48%	96,25%	95,34
27	Posse	4928	149	3,02%	95,97%	95,30
28	Bom Jesus de Goiás	3484	458	13,15%	96,83%	94,98
29	Novo Gama	5091	127	2,49%	96,61%	94,92
30	Palmeiras de Goiás	6997	118	1,69%	96,61%	94,92
31	Águas Lindas de Goiás	6074	200	3,29%	95,75%	94,00
32	Trindade - Maysa	5662	263	4,65%	95,25%	93,73
33	Paraúna	2326	139	5,98%	94,96%	93,17
34	Anápolis Sul	10862	160	1,47%	94,69%	93,13
35	Mineiros	4515	466	10,32%	94,31%	92,81
36	Nerópolis	3988	103	2,58%	93,69%	92,72
37	Goiatuba	3873	277	7,15%	95,31%	92,60

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
38	Passeio das Aguas	13560	686	5,06%	94,61%	92,57
39	Santo Antônio do Descoberto	4194	118	2,81%	94,07%	92,37
40	Senador Canedo	10071	922	9,15%	94,36%	92,08
41	Jaraguá	12187	48	0,39%	94,79%	91,67
42	Jardim Ingá	4052	185	4,57%	92,70%	90,81
43	Pires do Rio	6202	302	4,87%	92,38%	89,74
44	Anápolis	23913	177	0,74%	93,22%	89,55
45	Alvorada do Norte	1839	199	10,82%	91,21%	88,94
46	Trindade	10947	951	8,69%	91,64%	88,49
47	Catalão	5746	157	2,73%	92,04%	87,90
48	Porangatu	7214	244	3,38%	92,01%	87,30
49	Praça Cívica(Central do Servidor)	8994	278	3,09%	91,37%	87,05
50	Planaltina	4254	215	5,05%	92,33%	86,74
51	Aparecida Shopping	11379	160	1,41%	90,31%	85,00
52	Morrinhos	4433	100	2,26%	87,50%	83,50
53	Luziânia	7617	106	1,39%	88,21%	83,49
54	Shopping Bougainville	13951	288	2,06%	89,24%	82,81
55	Araguaia Shopping	9374	302	3,22%	88,74%	82,62
56	Caldas Novas	5099	113	2,22%	89,38%	81,86
57	Shopping Cerrado	9245	130	1,41%	88,08%	80,38
58	Formosa	8593	226	2,63%	86,95%	80,09
59	Rio Verde	21692	208	0,96%	86,78%	79,33
60	Itumbiara	13100	48	0,37%	84,38%	78,13
61	Valparaíso de Goiás	7879	227	2,88%	85,68%	77,31
62	Portal Shopping	10569	177	1,67%	81,92%	71,47
63	Praça da Bíblia	11239	139	1,24%	82,01%	69,06
64	Campinas	19357	409	2,11%	80,81%	68,46
65	Jataí	8344	325	3,90%	79,54%	68,31
66	Shopping Cidade Jardim	18573	279	1,50%	81,00%	66,85
67	Mangalô	12305	179	1,45%	79,05%	63,69
68	Lozandes	10159	155	1,53%	79,03%	63,23
69	Admar Otto(Buriti Shopping)	21162	307	1,45%	68,40%	45,60
70	Itaberaí	4658	79	1,70%	68,99%	41,14
71	Garavelo	17540	169	0,96%	62,13%	35,80
72	Buena Vista	16773	172	1,03%	61,34%	31,69
73	Santa Helena de Goiás*	-	-	-	-	-
Total Geral		548.394	20.055	3,66%	93,03%	89,34

*** 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

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **20.055**

Número de avaliações sobre os serviços: **6.291**

Referência: **01 a 31/10/2022**

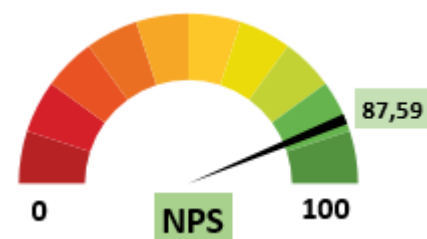
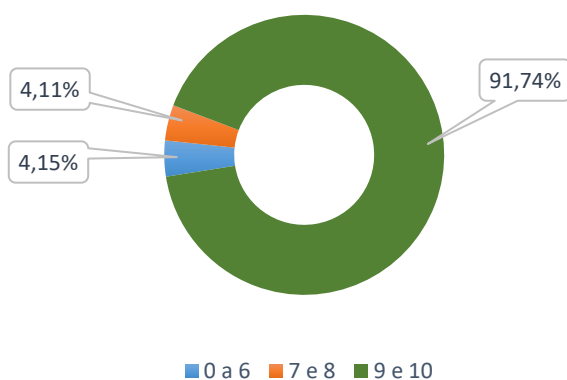
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

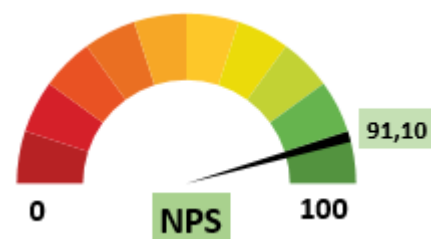
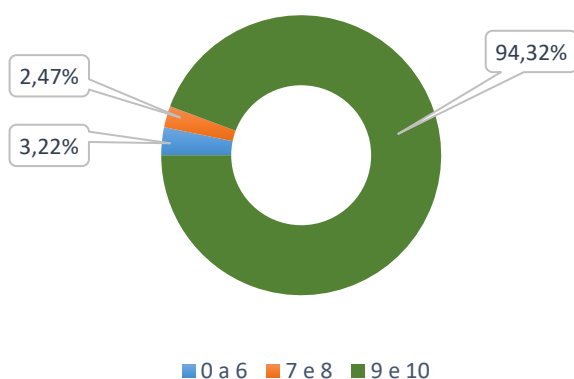
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



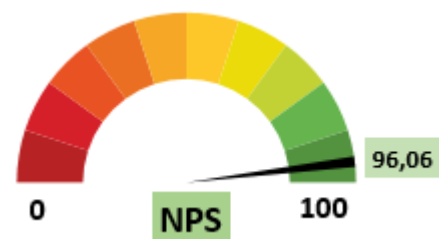
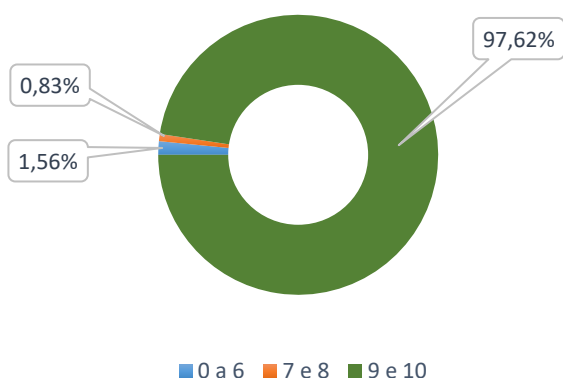
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



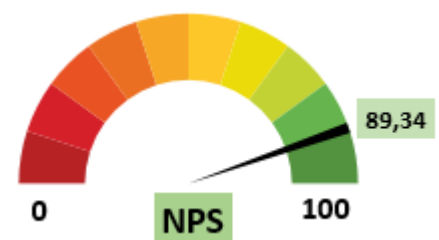
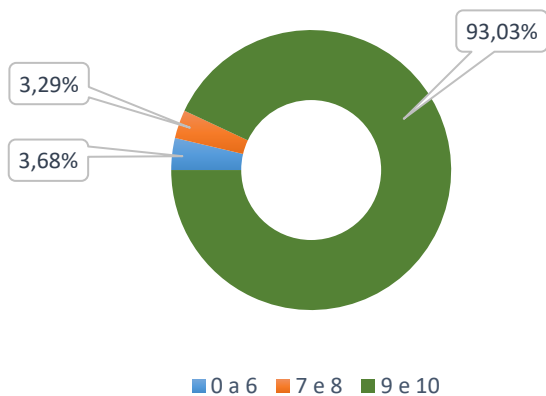
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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

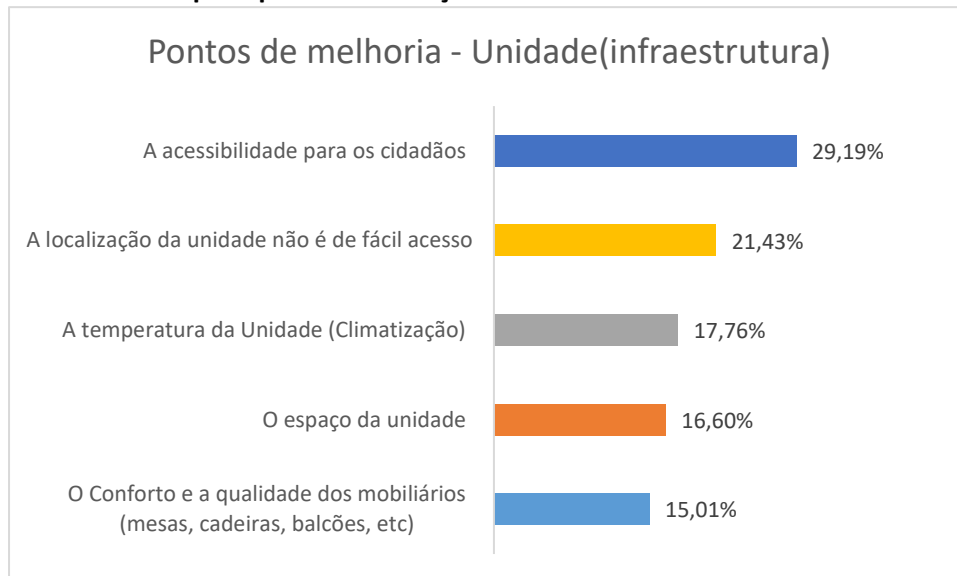


**A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.*

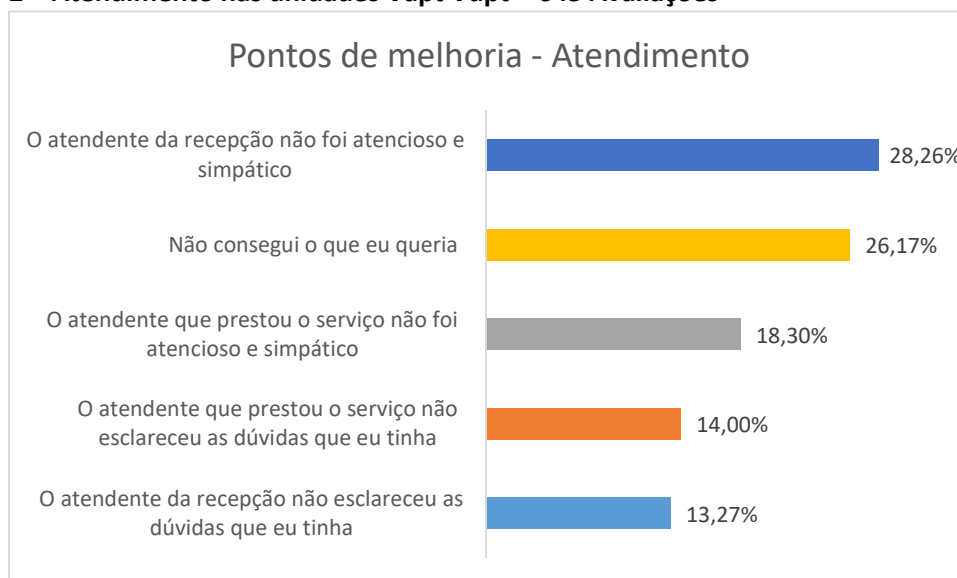
PONTOS DE MELHORIA

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

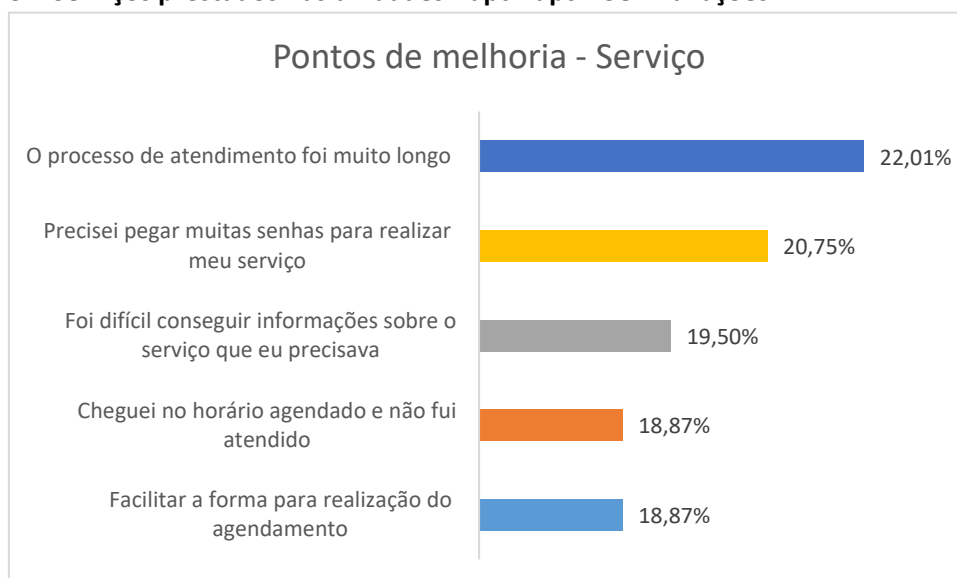
1 – Unidade Vapt Vupt – 832 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 645 Avaliações



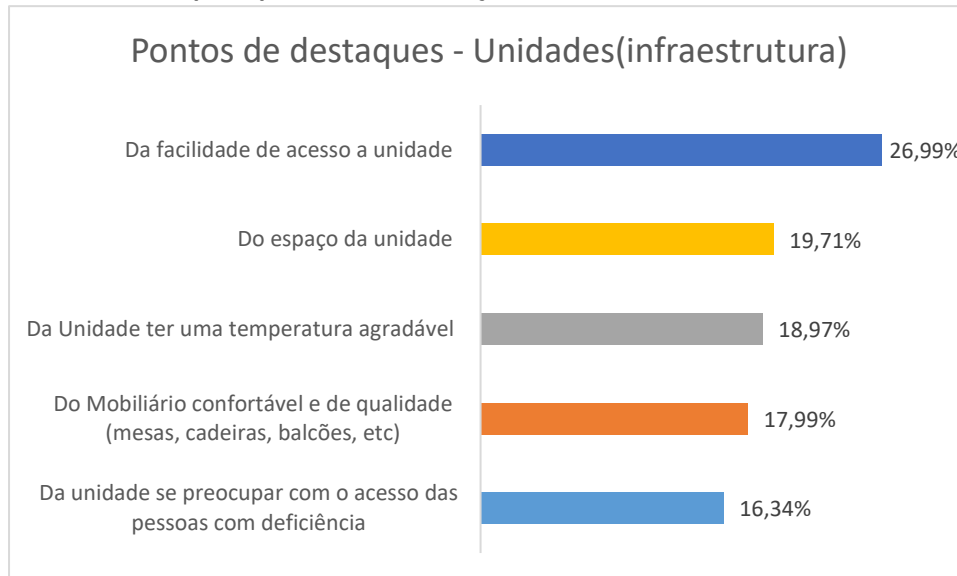
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 98 Avaliações



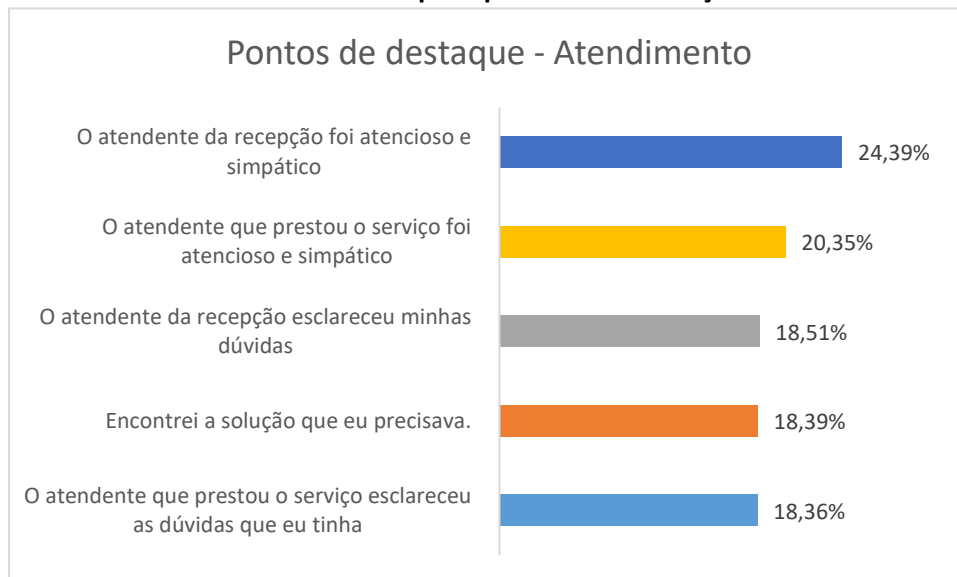
PONTOS DE DESTAQUE

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

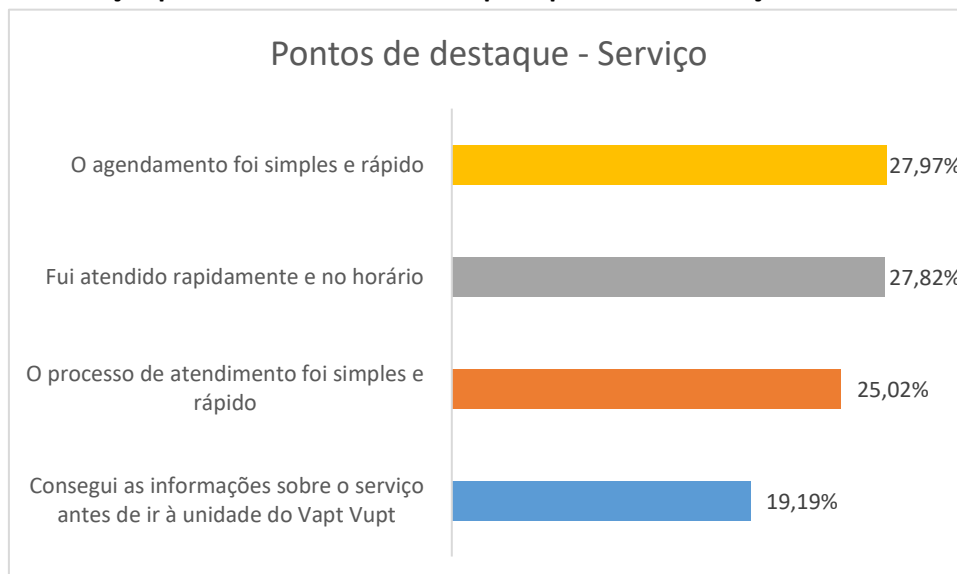
1 – Unidade Vapt Vupt – 18.398 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 18.915 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 6.141 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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 / Atendimentos	(%) de avaliações com notas 9 e 10	Satisfação dos usuários (NPS)
1	Bonópolis	15	10	66,67%	100,00%	100,00
2	Cachoeira Alta	70	14	20,00%	100,00%	100,00
3	Carmo do Rio Verde	13	2	15,38%	100,00%	100,00
4	Cristianópolis	17	1	5,88%	100,00%	100,00
5	Divinópolis	15	11	73,33%	100,00%	100,00
6	Goianópolis	18	14	77,78%	100,00%	100,00
7	Monte Alegre de Goiás	23	2	8,70%	100,00%	100,00
8	Montividiu	55	20	36,36%	100,00%	100,00
9	Mundo Novo	17	8	47,06%	100,00%	100,00
10	Niquelândia	108	25	23,15%	100,00%	100,00
11	Palminópolis	88	32	36,36%	100,00%	100,00
12	Porteirão	6	6	100,00%	100,00%	100,00
13	Rio Quente	47	4	8,51%	100,00%	100,00
14	Silvânia	23	13	56,52%	100,00%	100,00
15	Varjão	26	7	26,92%	100,00%	100,00
16	Indiara	46	46	100,00%	97,83%	97,83
17	São Patrício	25	7	28,00%	92,86%	92,86
18	São Miguel do Passa Quatro	70	20	28,57%	92,50%	90,00
19	Nova América	12	7	58,33%	78,57%	57,14
20	Vianópolis	1	0	0,00%	0,00%	0,00
21	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
22	Gameleira de Goiás	-	-	-	-	-
23	Joviânia	-	-	-	-	-
24	Nova Crixás	-	-	-	-	-
25	São Domingos	-	-	-	-	-
26	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
Total Geral		695	249	35,83%	98,19%	97,39

	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*: **249**

Número de avaliações sobre os serviços: **118**

Referência: **01 a 31/10/2022**

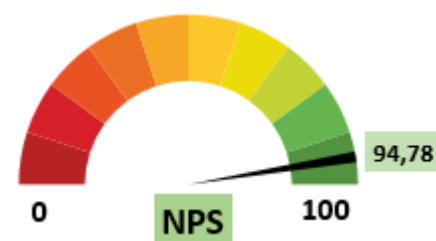
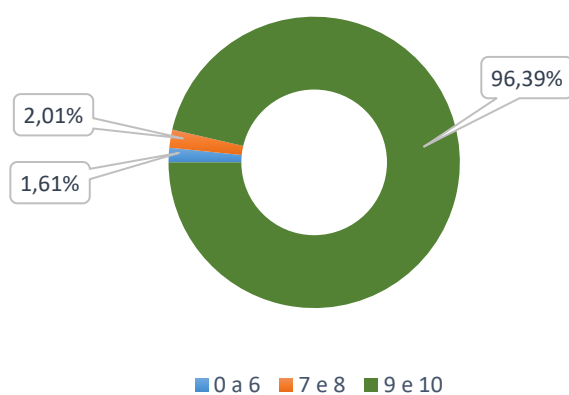
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

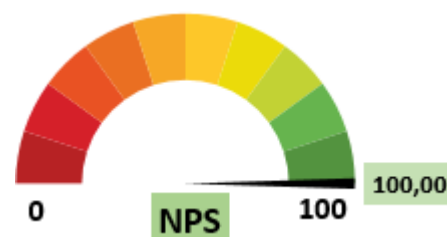
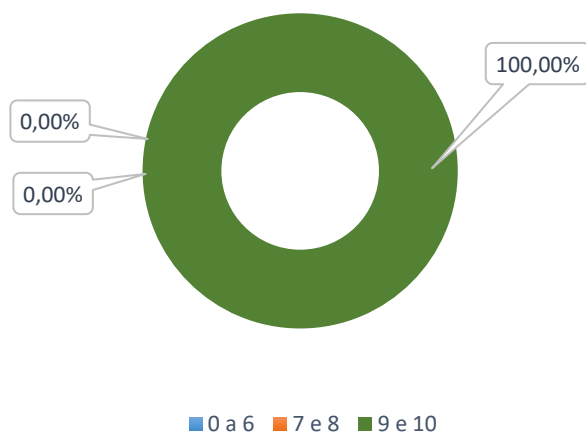
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



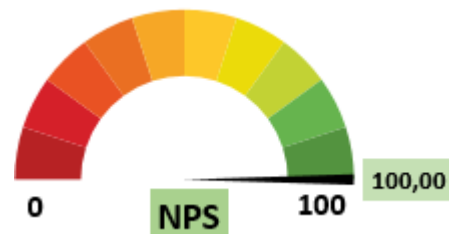
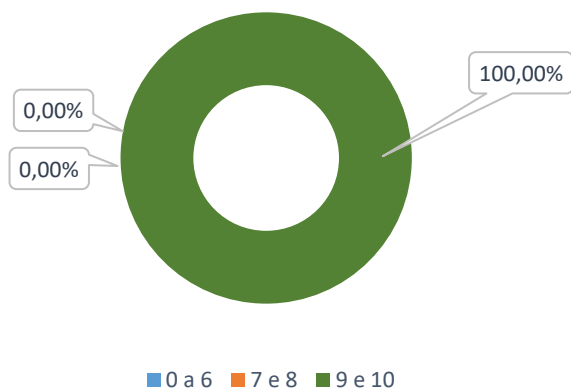
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



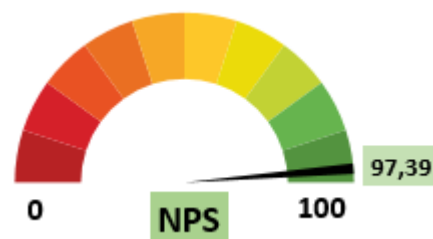
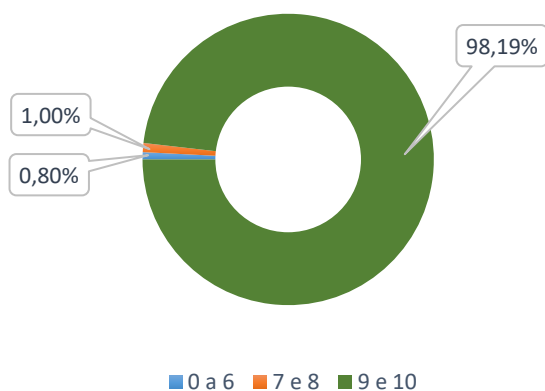
*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

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

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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

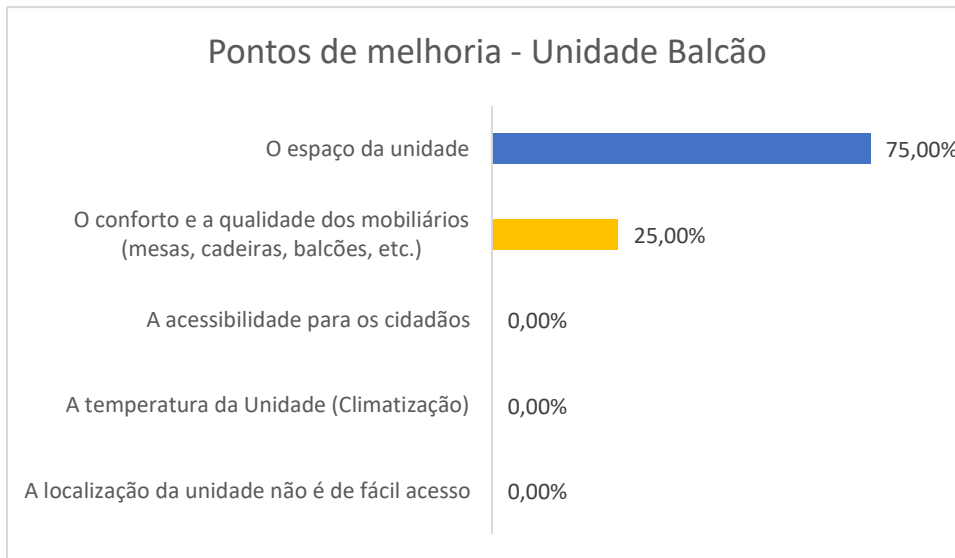


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

PONTOS DE MELHORIA

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

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 4 Avaliações

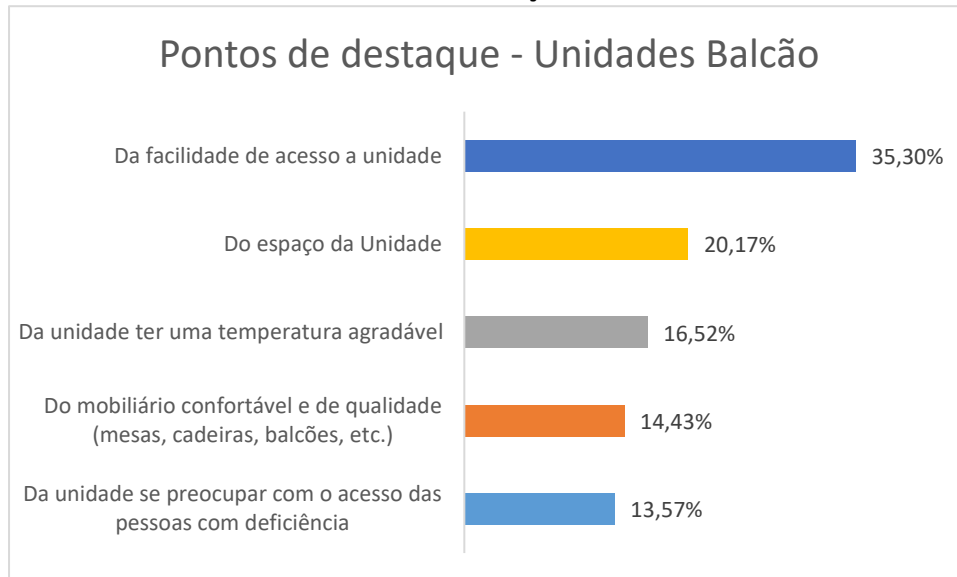


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

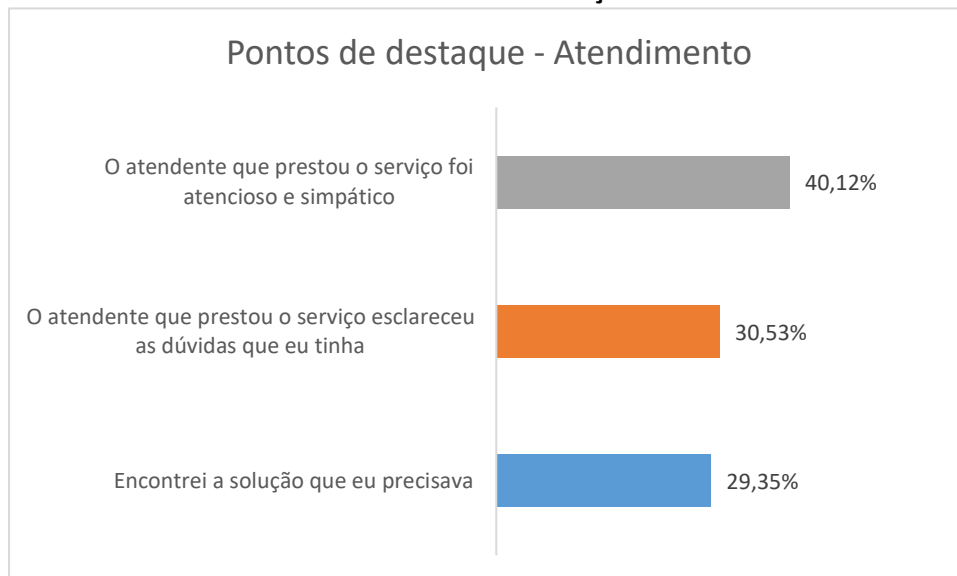
PONTOS DE DESTAQUE

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

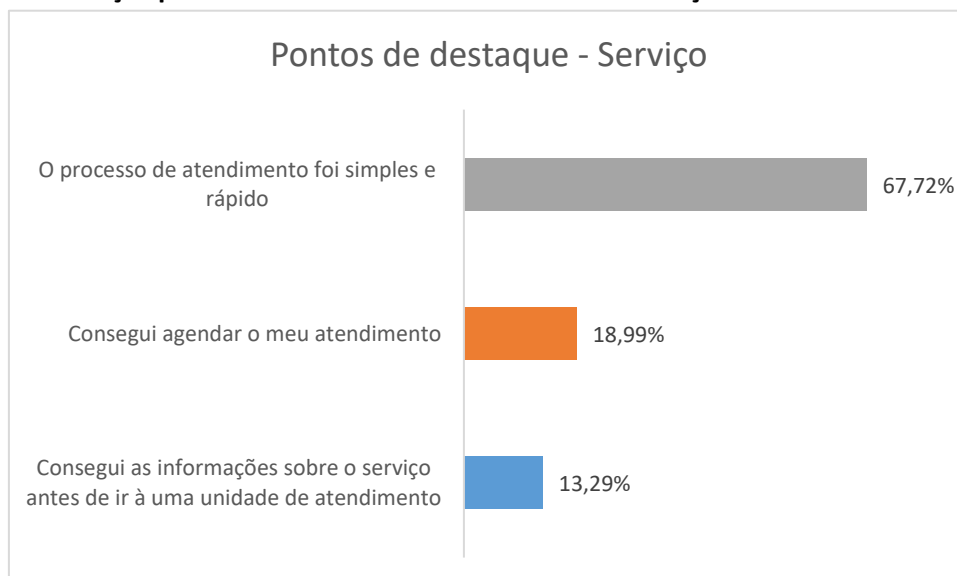
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 240 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 249 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 118 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **150**

Número de acesso ao Portal Web: **2.130.742**

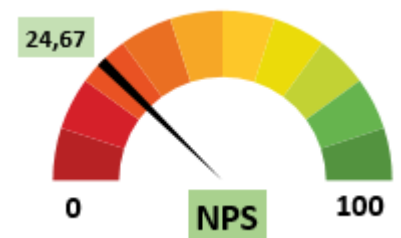
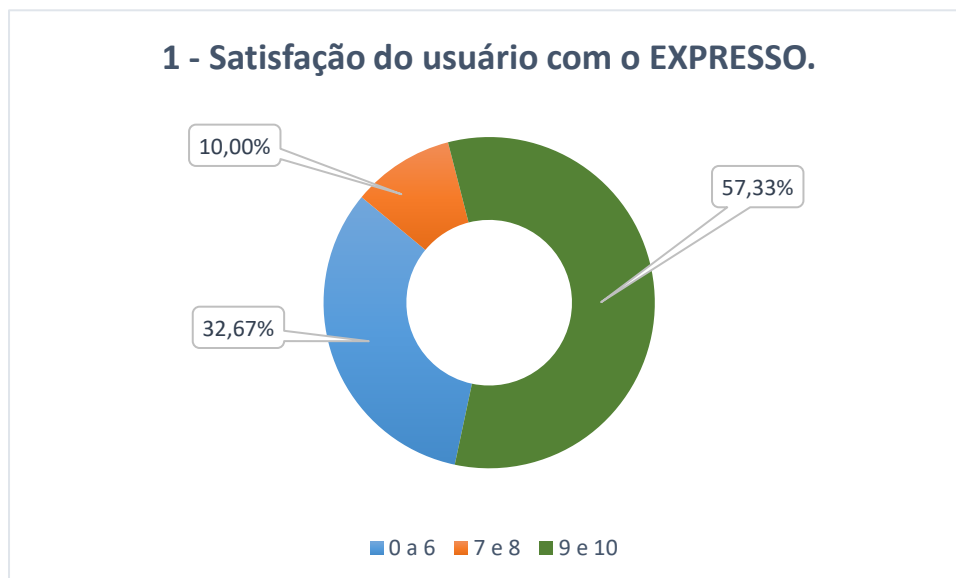
% de avaliações/número de acessos: **0,0070%**

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

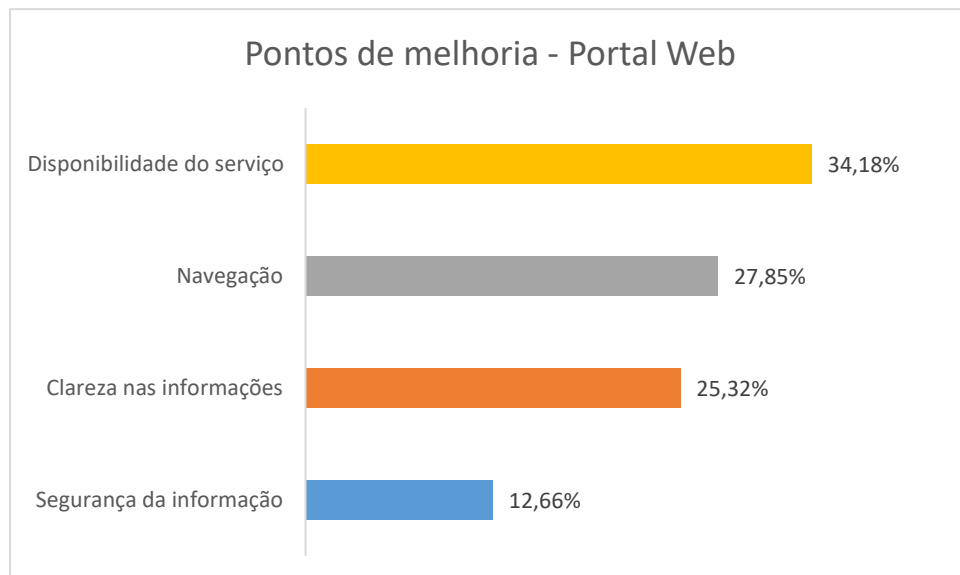


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

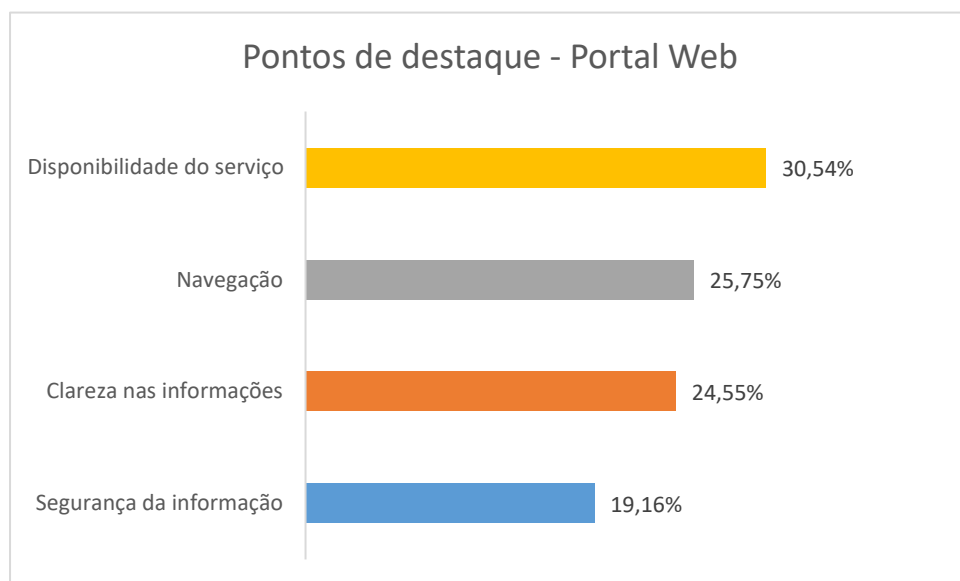
Pontos de melhoria - Portal Web - 49 Avaliações



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 – 86 Avaliações



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

Período registrado: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **1.271**

Número de serviços realizados no Portal Web: **456.002**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2787%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	661
2	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	401
3	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	76
4	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	33
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	23
6	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	21
7	Validar Antecedente Criminal	14
8	Consultar RENACH	5
9	Obter CNH Definitiva	5
10	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	4
11	Consultar Processo (Protocolo)	3
12	Obter Licença de Pesca	3
13	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	2
14	Delegacia Virtual	2
15	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	2
16	Realizar manifestação de ouvidoria	2
17	Alterar endereço do Veículo	1
18	Consultar CNH	1
19	Consultar Nota Fiscal Eletrônica pela Chave de Acesso	1
20	Consultar objetos apreendidos e recuperados	1
21	Consultar Programa Mães de Goiás	1
22	Consultar Unidades do Vapt Vupt	1
23	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
24	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	1
25	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	1
26	Emitir boletos do Ipasgo	1
27	Obter cópia do CRLV-e	1
28	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	1
29	Realizar autoavaliação e agendar testagem para COVID19 (Monitora Goiás)	1
30	Solicitar inscrição no processo seletivo do Programa CNH Social	1
TOTAL		1.271

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

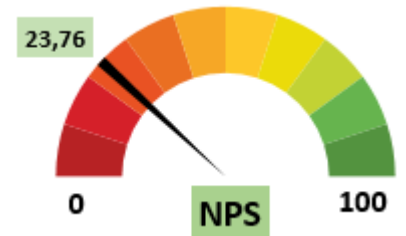
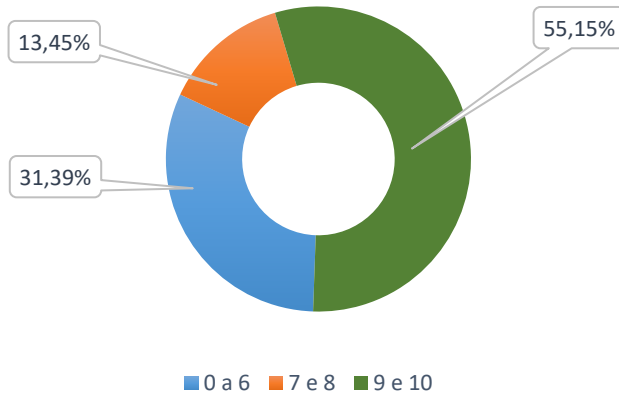
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

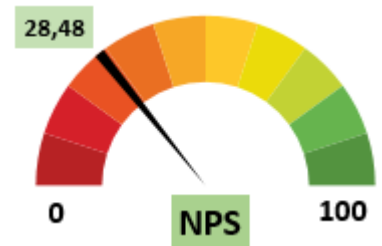
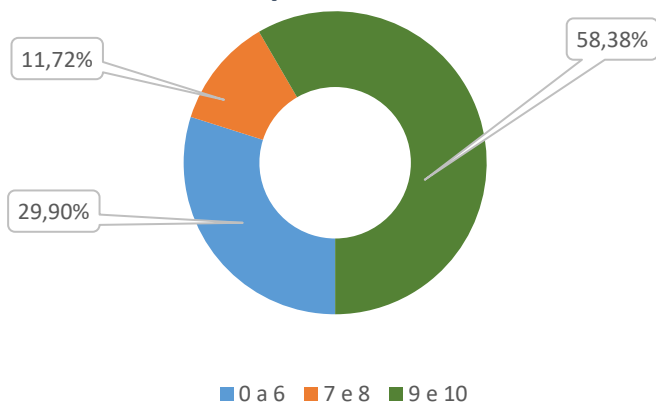
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

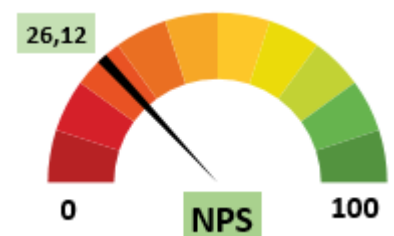
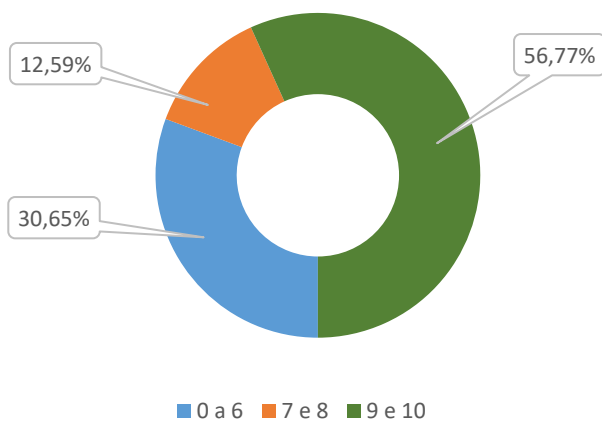
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

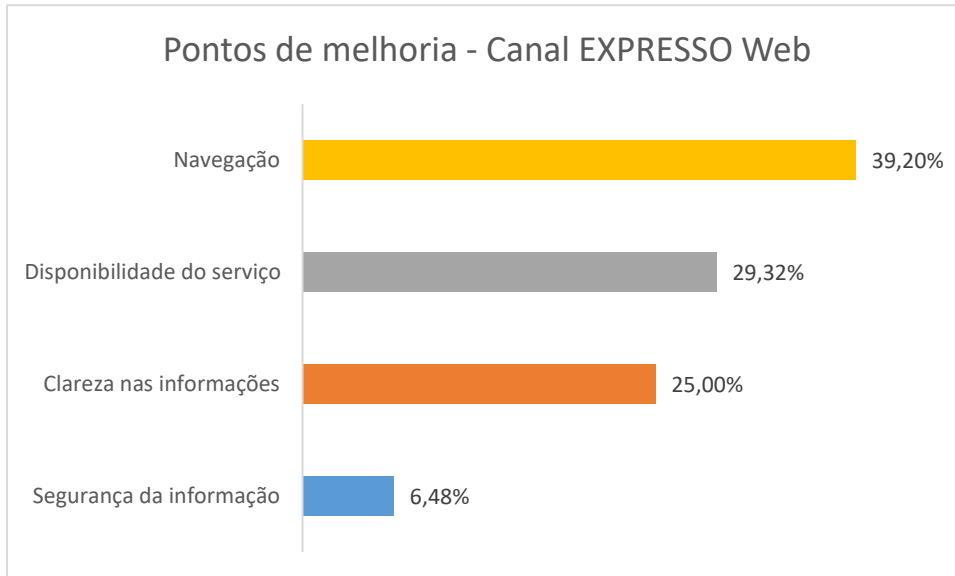


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

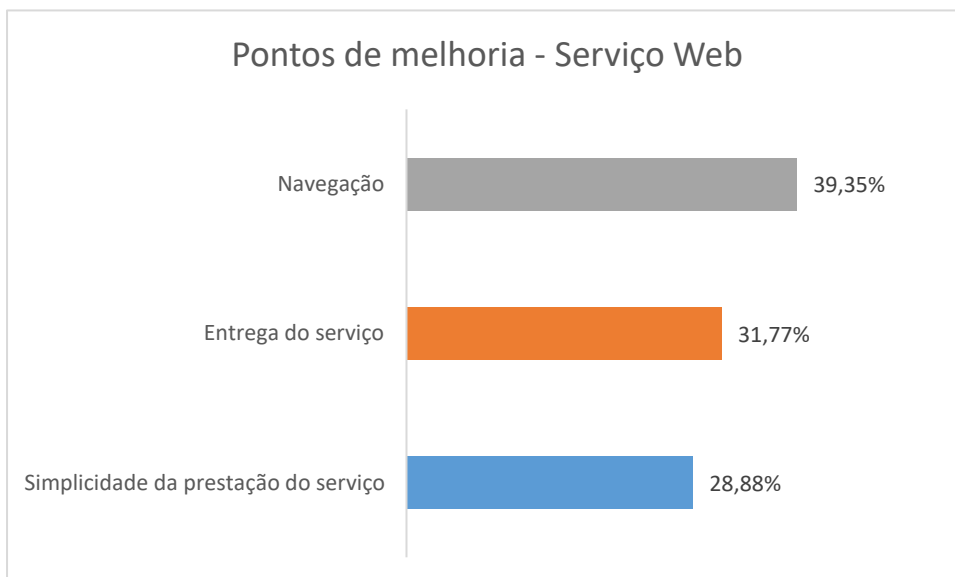
PONTOS DE MELHORIA

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 – 399 Avaliações



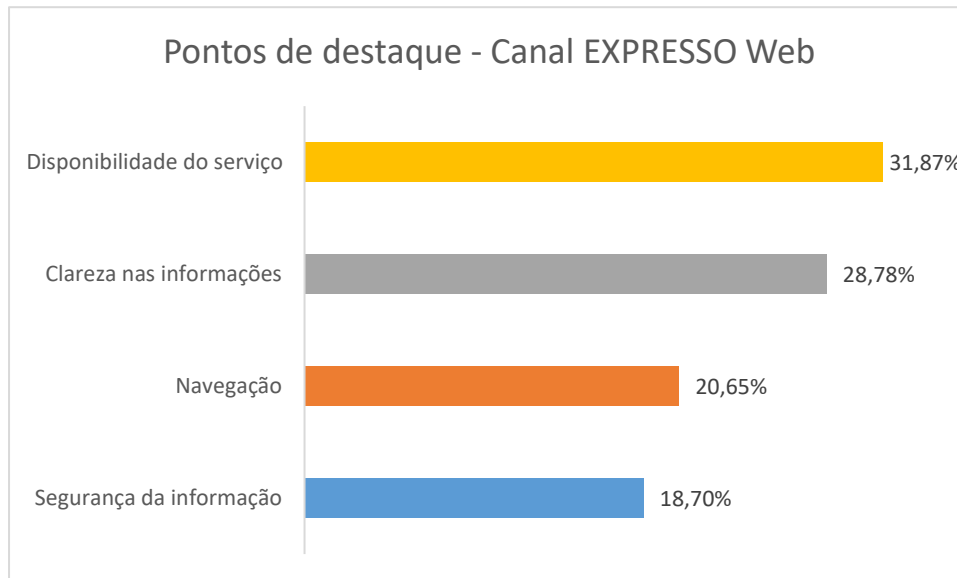
2 – Serviço prestado Web – 380 avaliações



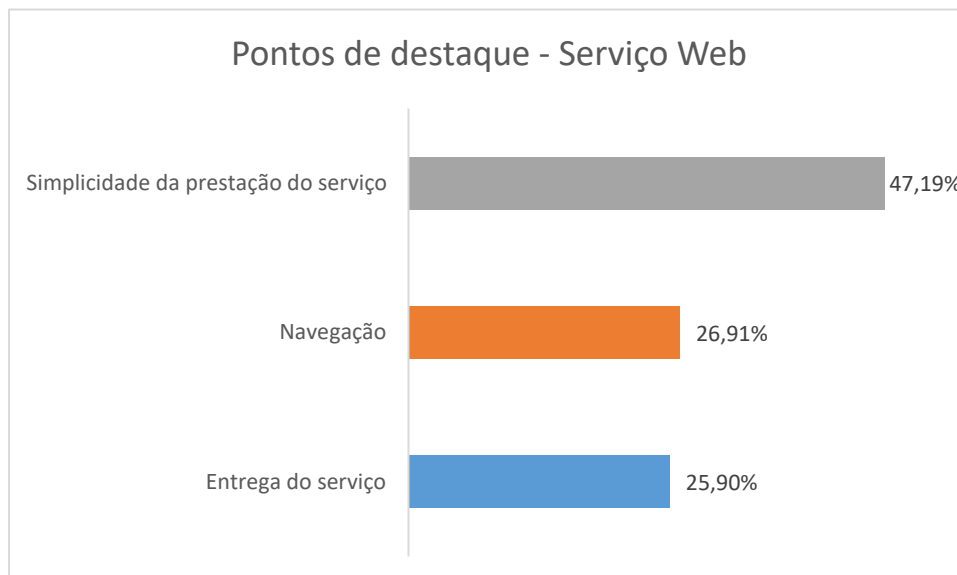
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 701 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 742 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **421**

Número de serviços realizados nos totens: **78.225**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,5382%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	412
2	Consultar acervo das Bibliotecas	4
3	Consultar objetos apreendidos e recuperados	1
4	Emitir boletos do Ipasgo	1
5	Emitir Certidão Negativa de Débito de água e/ou esgoto	1
6	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	1
7	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	1
TOTAL		421

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

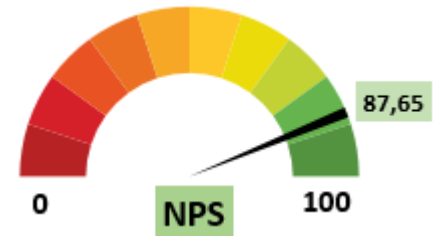
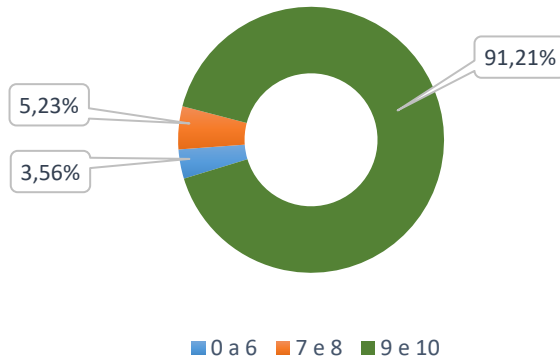
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

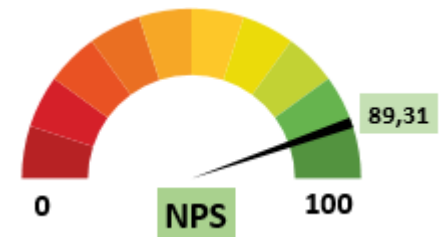
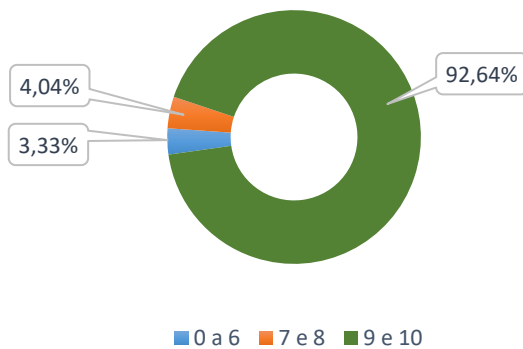
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

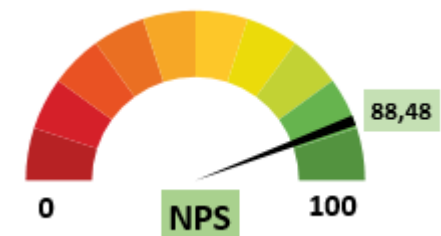
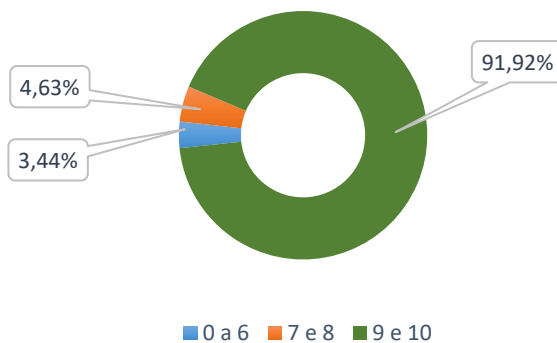
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

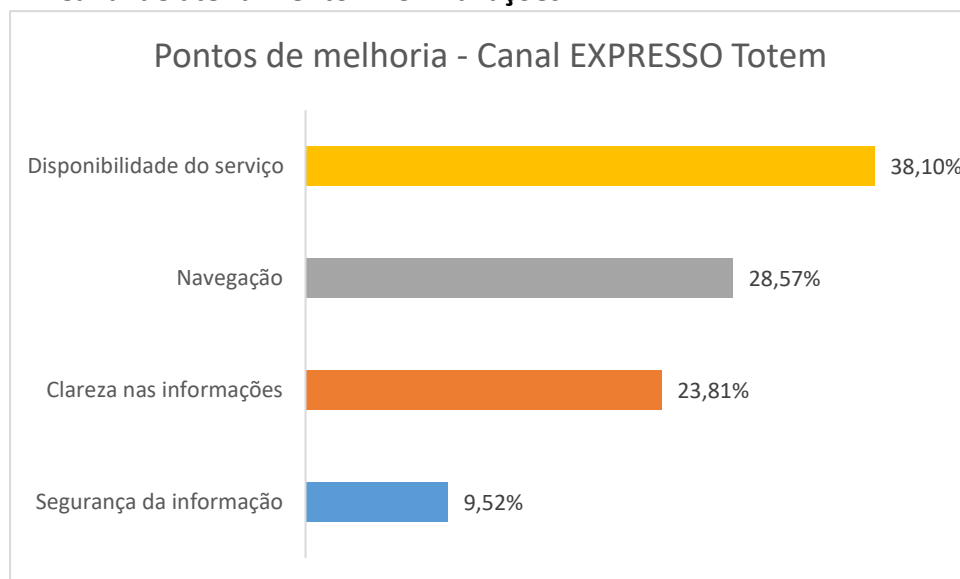


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

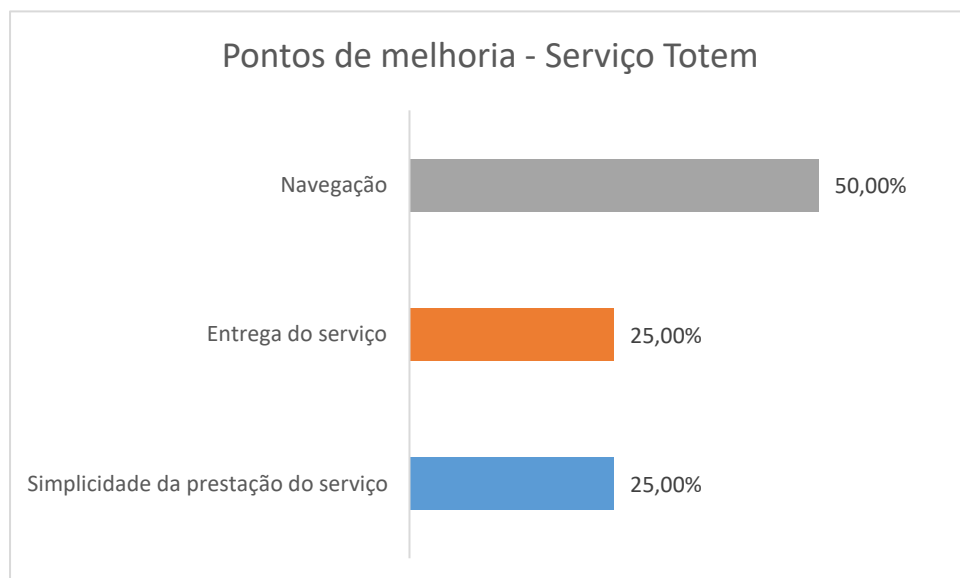
PONTOS DE MELHORIA

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 – 15 Avaliações



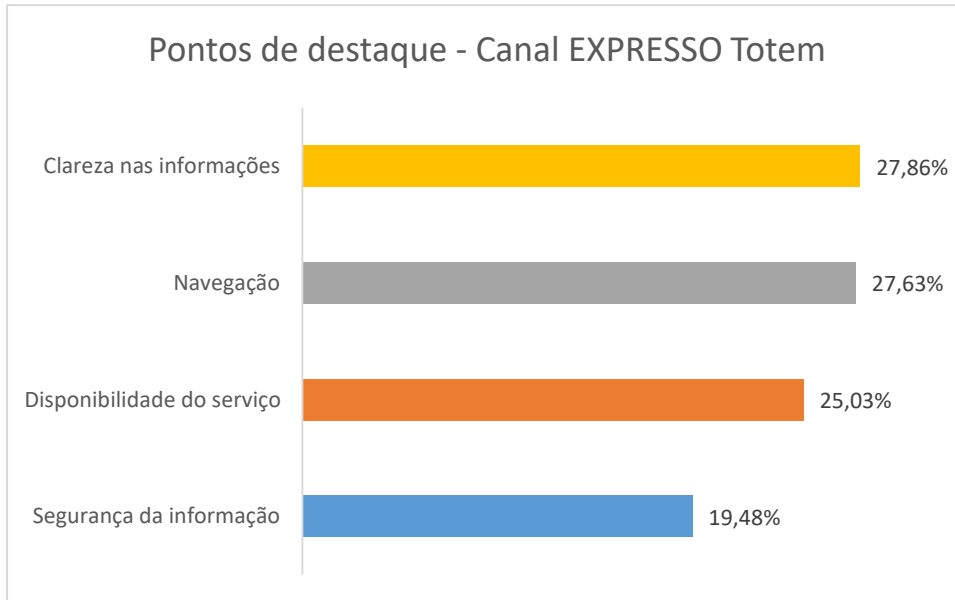
2 – Serviço prestado nos Totens – 14 Avaliações



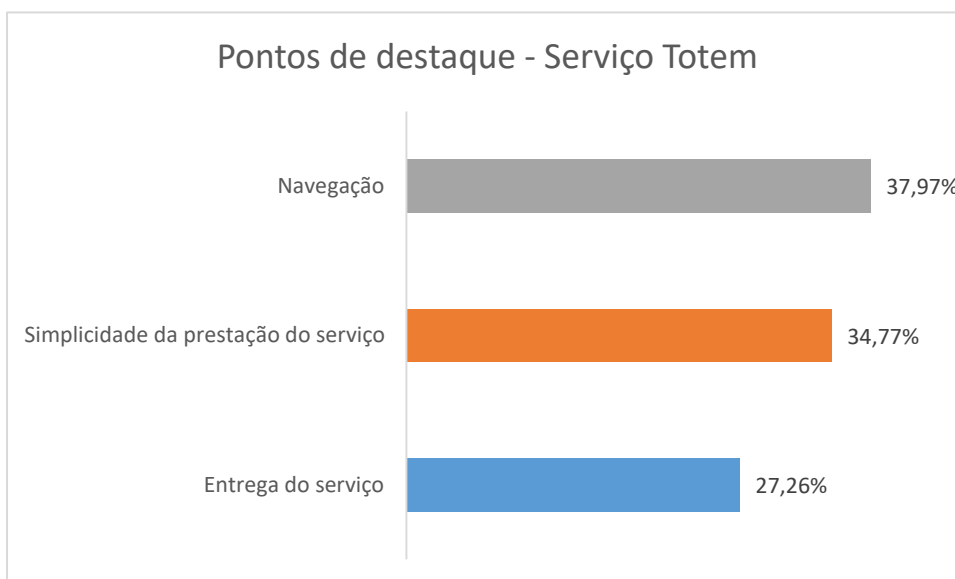
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 384 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 390 Avaliações



AValiação DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/10/2022 a 31/10/2022**

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

Número de serviços realizados: **224**

Número de avaliações recebidas: **175**

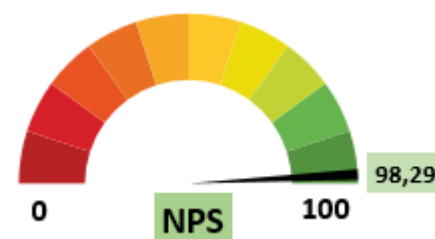
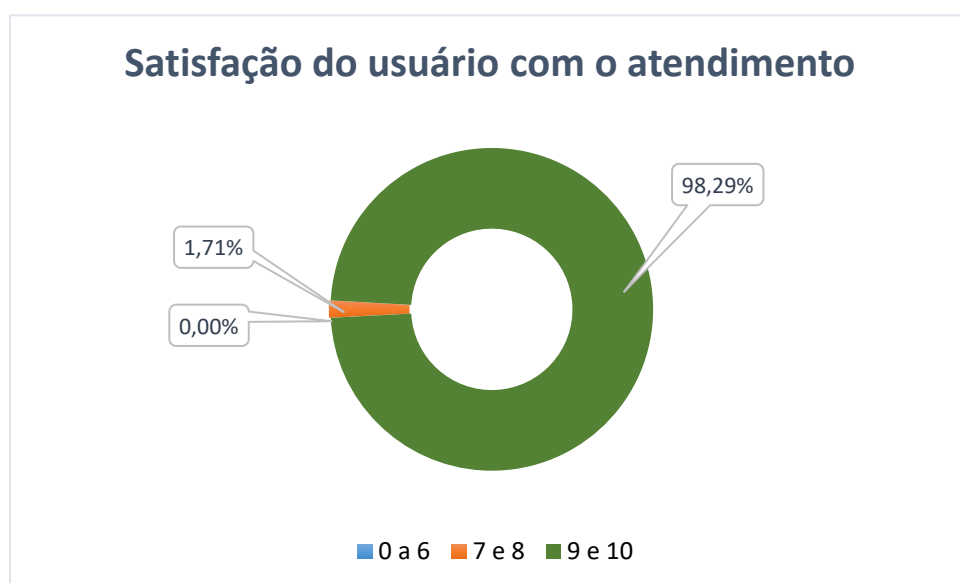
Número de avaliações/número de serviços realizados: **78,13%**

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



Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	98
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	59
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	18
TOTAL		175

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