



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

NOVEMBRO/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.....	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado).....	13
Pontos de melhoria	14
Pontos de destaque.....	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado).....	15
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	15
Grau de satisfação dos usuários – ambiente logado.....	16
Pontos de melhoria	17
Pontos de destaque.....	18
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	19
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	19
Grau de satisfação dos usuários.....	20
Pontos de melhoria.....	21
Pontos de destaque.....	22
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	23
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	23

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: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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	Itaçu	3851	686	17,81%	99,93%	99,85
2	Bela Vista de Goiás	2557	648	25,34%	99,85%	99,85
3	Buriti Alegre	1471	259	17,61%	99,81%	99,61
4	Hidrolândia	3900	581	14,90%	99,57%	99,40
5	Anicuns	4218	134	3,18%	99,63%	99,25
6	Itapuranga - Júnior Bento	10255	48	0,47%	98,96%	98,96
7	Rialma	3298	299	9,07%	99,00%	98,83
8	Alexânia	2183	119	5,45%	98,74%	98,74
9	Goianira	5975	198	3,31%	98,99%	98,48
10	Goianésia	10403	175	1,68%	98,86%	98,29
11	Cidade de Goiás	5112	317	6,20%	98,74%	98,26
12	Piracanjuba	4003	222	5,55%	98,20%	97,97
13	Ipameri	3566	61	1,71%	97,54%	97,54
14	Mozarlândia	2109	155	7,35%	97,74%	97,42
15	Campos Belos	3792	72	1,90%	97,92%	97,22
16	Ceres	5046	314	6,22%	97,77%	97,13
17	Posse	4890	156	3,19%	98,40%	97,12
18	São Luís de Montes Belos	8009	123	1,54%	97,15%	96,75
19	Inhumas	5751	601	10,45%	97,17%	96,67
20	Quirinópolis	7929	274	3,46%	97,26%	96,35
21	São Miguel do Araguaia	2418	455	18,82%	97,03%	96,26
22	Jaraguá	13641	38	0,28%	97,37%	96,05
23	Novo Gama	5571	196	3,52%	96,47%	95,88
24	Palmeiras de Goiás	7399	85	1,15%	96,47%	95,88
25	Itapaci	2785	199	7,15%	96,48%	95,73
26	Bom Jesus de Goiás	3587	331	9,23%	96,68%	95,62
27	Catalão	6412	541	8,44%	96,49%	95,56
28	Rubiataba	7723	53	0,69%	96,23%	95,28
29	Minaçu	5780	144	2,49%	95,83%	95,14
30	Pirenópolis	4772	88	1,84%	96,02%	94,89
31	Alvorada do Norte	1892	236	12,47%	95,97%	94,07
32	Cristalina	4843	275	5,68%	94,73%	93,82
33	Jardim Ingá	4306	166	3,86%	96,08%	93,67
34	Paraúna	1766	87	4,93%	93,68%	92,53
35	Águas Lindas de Goiás	11283	334	2,96%	94,01%	91,77
36	Mineiros	5114	480	9,39%	93,13%	90,73
37	Anápolis Sul	10614	96	0,90%	92,19%	90,63

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	Trindade	10406	980	9,42%	91,99%	89,85
39	Iporá	5957	144	2,42%	92,36%	88,89
40	Goiatuba	4086	107	2,62%	93,93%	88,79
41	Nerópolis	4567	96	2,10%	93,23%	88,54
42	Senador Canedo	10235	520	5,08%	91,35%	87,69
43	Itumbiara	13954	40	0,29%	92,50%	87,50
44	Santo Antônio do Descoberto	3968	61	1,54%	90,16%	86,89
45	Passeio das Aguas	12603	206	1,63%	90,78%	85,44
46	Porangatu	7033	350	4,98%	91,71%	85,29
47	Formosa	7254	148	2,04%	90,20%	84,46
48	Pires do Rio	6947	100	1,44%	90,50%	83,50
49	Planaltina	4572	137	3,00%	89,05%	81,75
50	Anápolis	23481	140	0,60%	87,14%	80,00
51	Caldas Novas	5406	47	0,87%	84,04%	75,53
52	Praça da Bíblia	11020	204	1,85%	85,54%	75,00
53	Praça Cívica(Central do Servidor)	9825	221	2,25%	84,16%	74,21
54	Shopping Bougainville	14593	180	1,23%	83,61%	73,89
55	Morrinhos	5056	103	2,04%	80,10%	73,79
56	Trindade - Maysa	6636	207	3,12%	84,30%	73,43
57	Valparaíso de Goiás	8162	146	1,79%	82,53%	71,58
58	Shopping Cidade Jardim	18187	228	1,25%	82,68%	69,08
59	Mangalô	11543	204	1,77%	80,39%	67,16
60	Araguaia Shopping	10302	102	0,99%	79,41%	64,71
61	Portal Shopping	10988	215	1,96%	78,14%	63,49
62	Lozandes	9754	140	1,44%	77,86%	62,86
63	Campinas	18324	204	1,11%	76,23%	60,05
64	Rio Verde	22091	142	0,64%	75,35%	58,80
65	Aparecida Shopping	10762	110	1,02%	72,27%	54,55
66	Jataí	8245	178	2,16%	72,19%	53,65
67	Shopping Cerrado	9325	87	0,93%	70,69%	48,28
68	Luziânia	8540	44	0,52%	68,18%	43,18
69	Garavelo	20141	186	0,92%	65,05%	38,98
70	Admar Otto(Buriti Shopping)	21893	231	1,06%	63,42%	36,58
71	Buena Vista	17062	138	0,81%	62,68%	34,06
72	Itaberaí*	-	-	-	-	-
73	Santa Helena de Goiás*	-	-	-	-	-
Total Geral		571.142	15.592	2,73%	91,93%	87,29

*** 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*: **15.592**

Número de avaliações sobre os serviços: **4.152**

Referência: **01 a 30/11/2022**

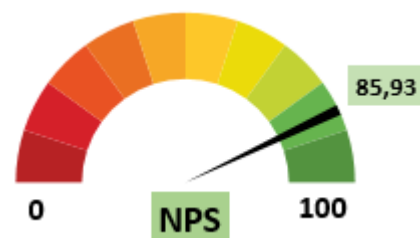
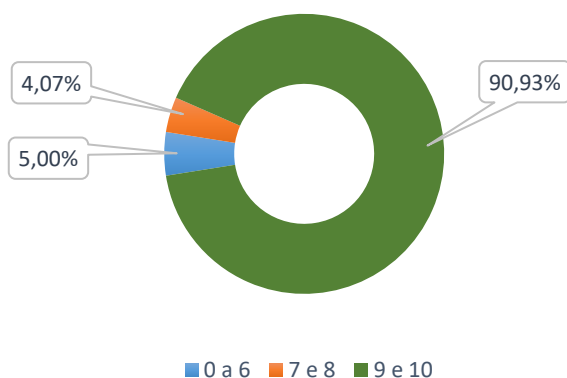
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

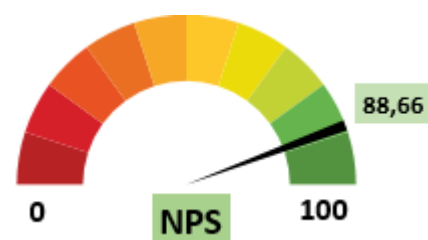
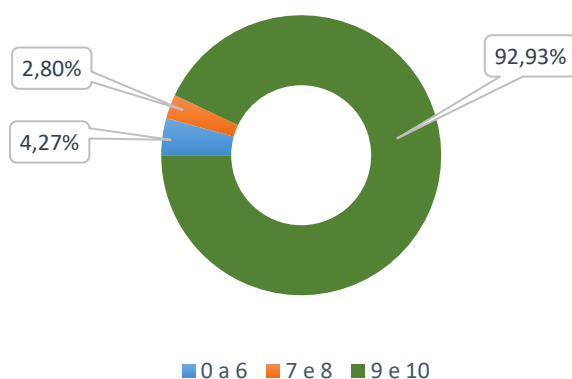
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



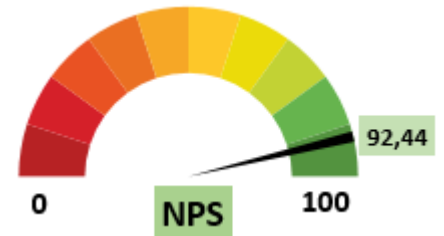
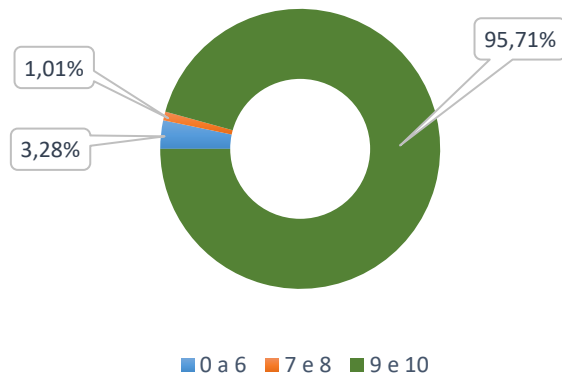
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



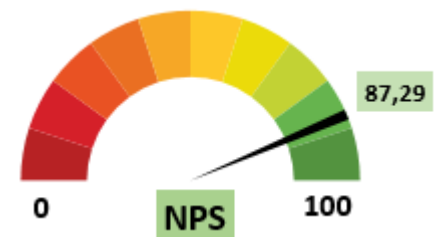
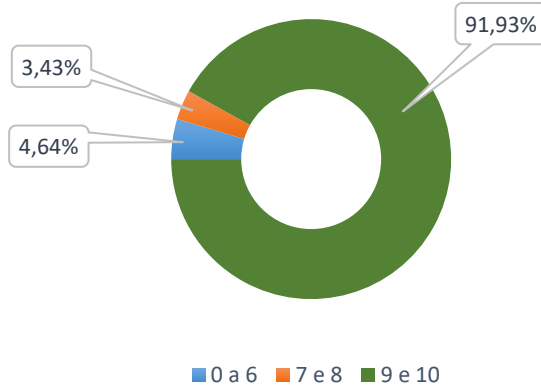
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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***

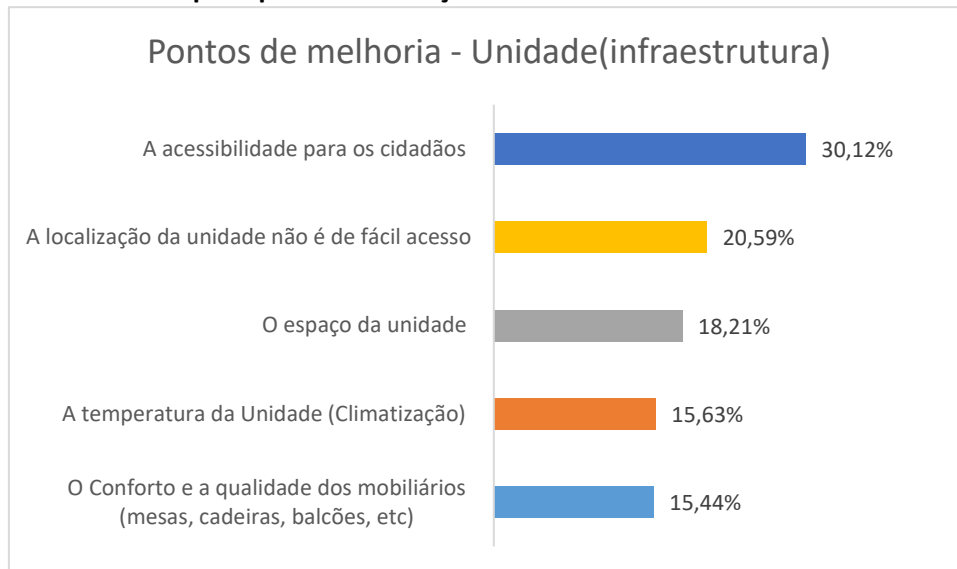


**A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.*

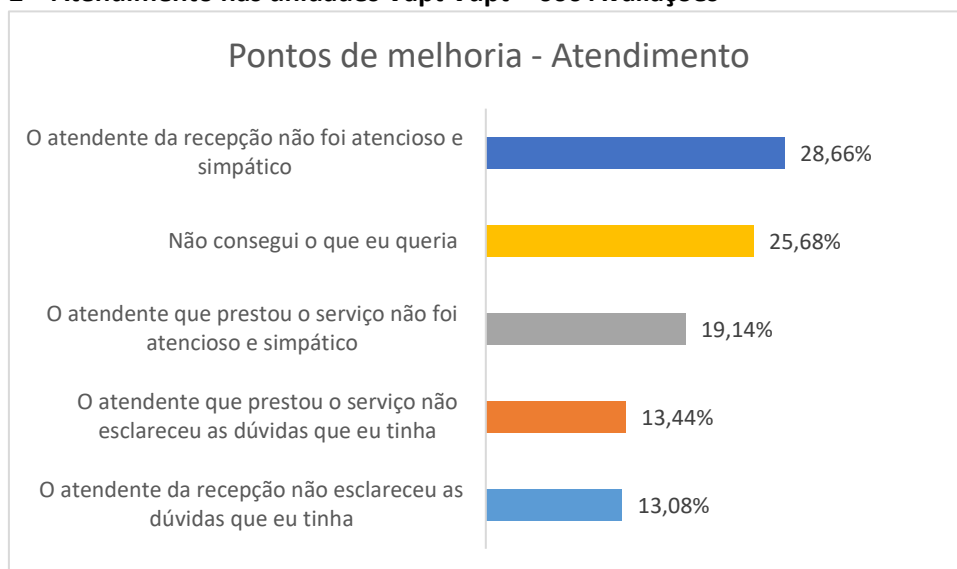
PONTOS DE MELHORIA

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

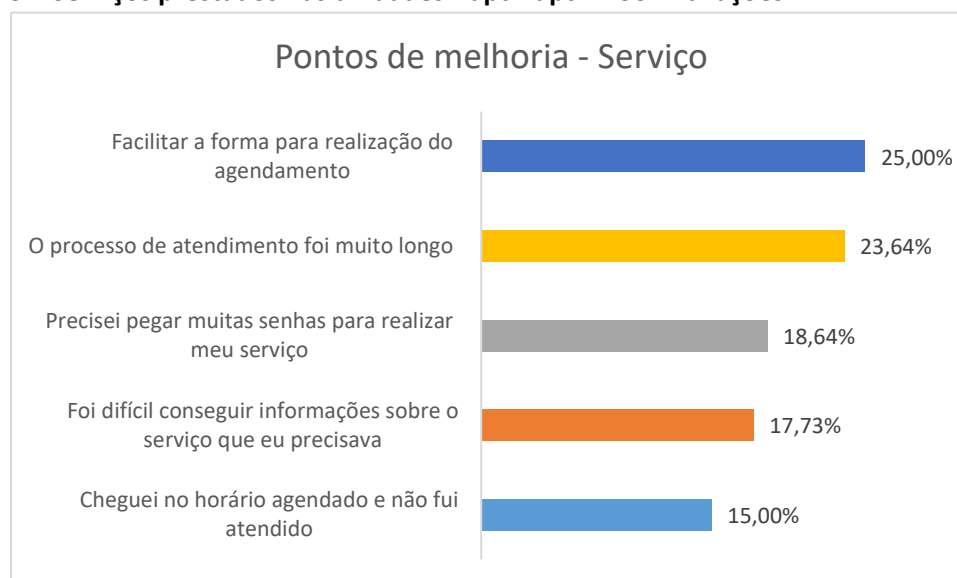
1 – Unidade Vapt Vupt – 780 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 666 Avaliações



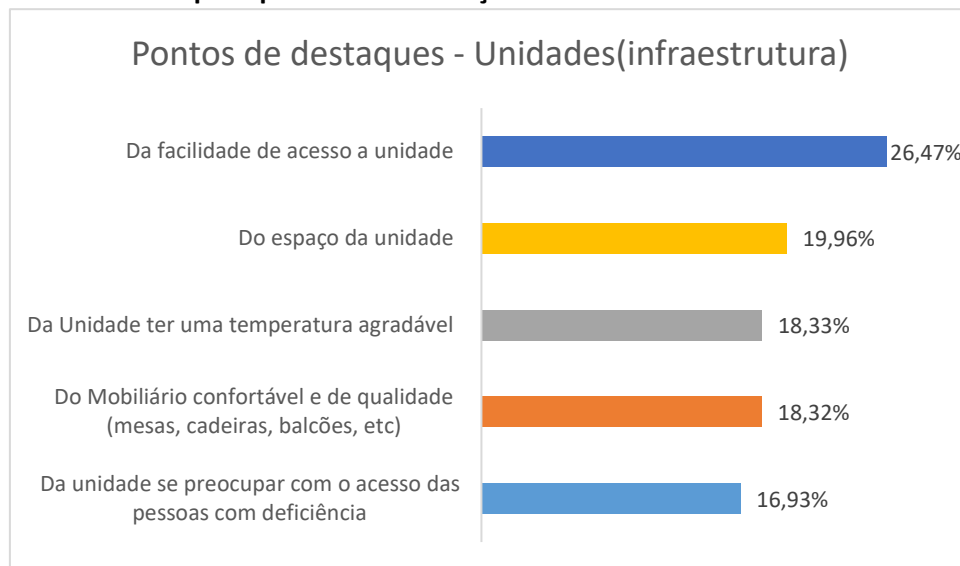
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 136 Avaliações



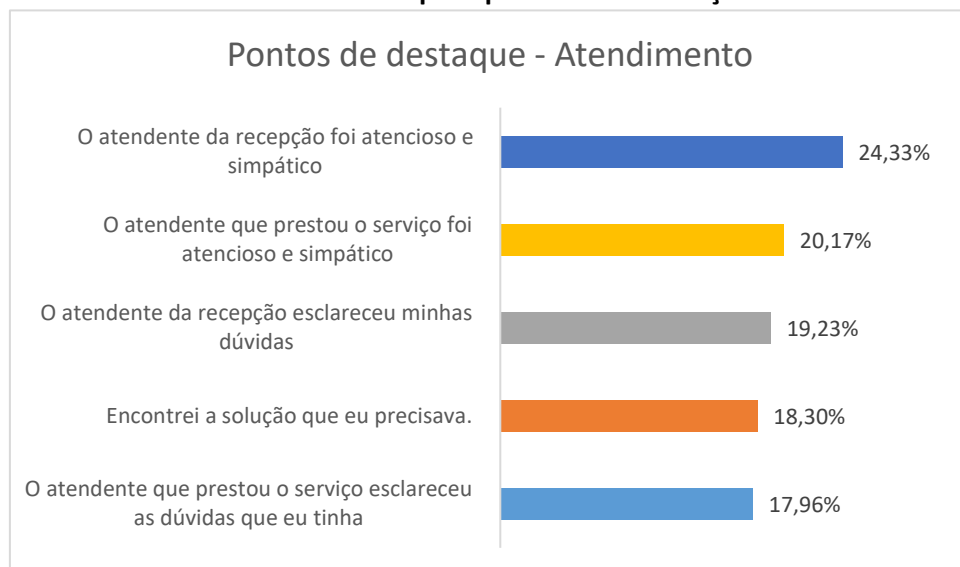
PONTOS DE DESTAQUE

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

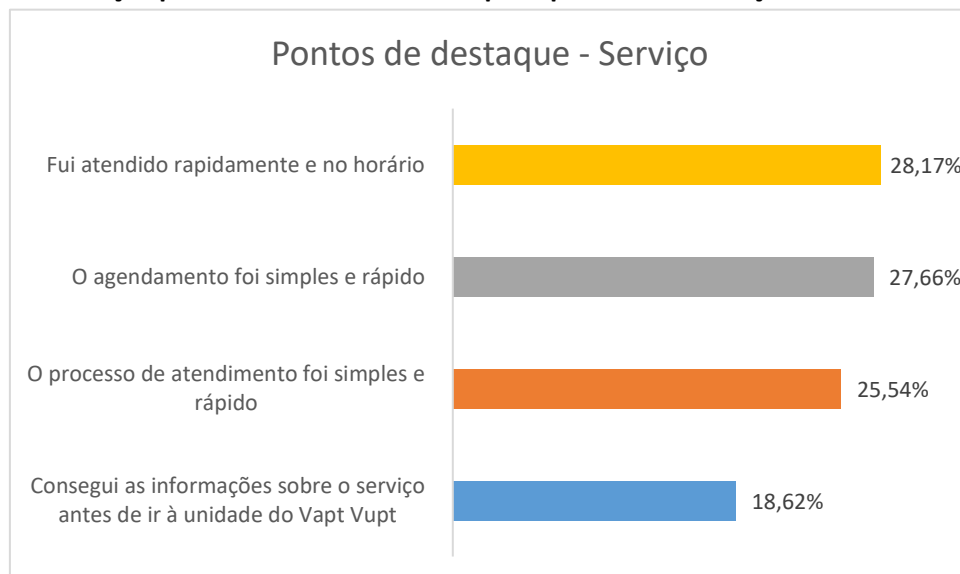
1 – Unidade Vapt Vupt – 14.178 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 14.490 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 3.974 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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	13	13	100,00%	100,00%	100,00
2	Cachoeira Alta	51	15	29,41%	100,00%	100,00
3	Carmo do Rio Verde	5	1	20,00%	100,00%	100,00
4	Cristianópolis	25	1	4,00%	100,00%	100,00
5	Divinópolis	15	5	33,33%	100,00%	100,00
6	Gameleira de Goiás	37	23	62,16%	100,00%	100,00
7	Indiara	56	25	44,64%	100,00%	100,00
8	Montividiu	88	28	31,82%	100,00%	100,00
9	Mundo Novo	11	4	36,36%	100,00%	100,00
10	Nova Crixás	49	4	8,16%	100,00%	100,00
11	Palminópolis	37	8	21,62%	100,00%	100,00
12	Porteirão	4	3	75,00%	100,00%	100,00
13	Rio Quente	68	4	5,88%	100,00%	100,00
14	São Patrício	22	19	86,36%	100,00%	100,00
15	Silvânia	13	5	38,46%	100,00%	100,00
16	São Miguel do Passa Quatro	39	15	38,46%	96,67%	96,67
17	Niquelândia	82	11	13,41%	90,91%	90,91
18	Nova América	22	15	68,18%	80,00%	80,00
19	Monte Alegre de Goiás	14	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Goianápolis	-	-	-	-	-
22	Joviânia	-	-	-	-	-
23	Santa Rita do Araguaia	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	Varjão	-	-	-	-	-
27	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		651	199	30,57%	97,74%	97,74

	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*: **199**

Número de avaliações sobre os serviços: **82**

Referência: **01 a 30/11/2022**

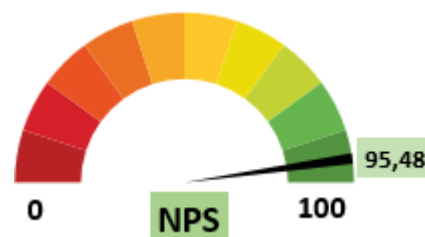
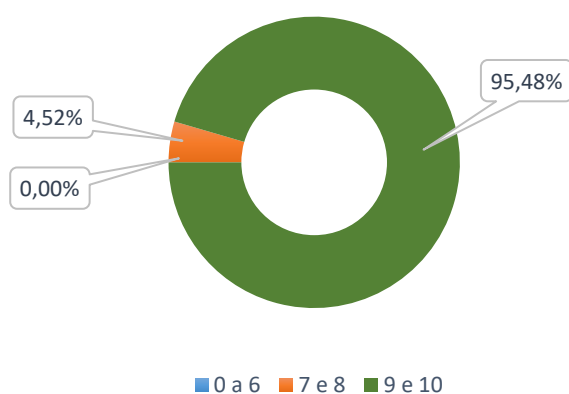
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

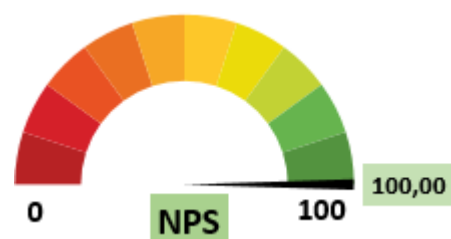
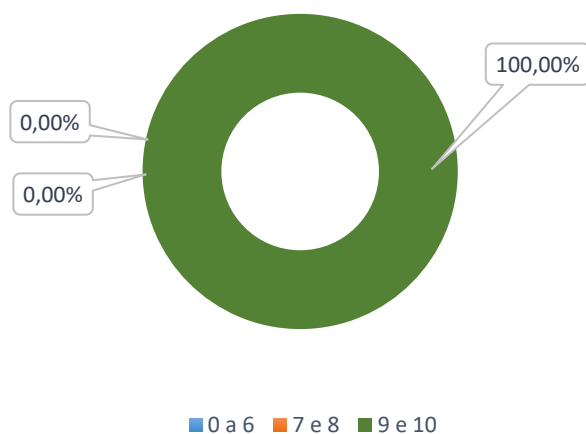
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

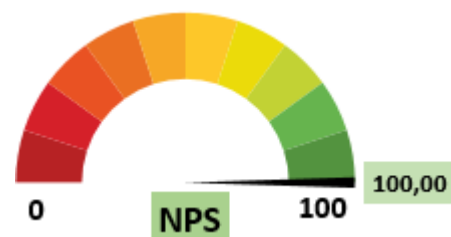
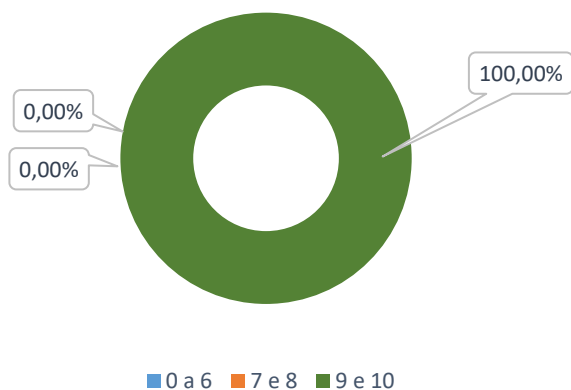


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

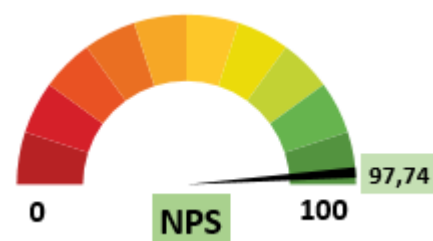
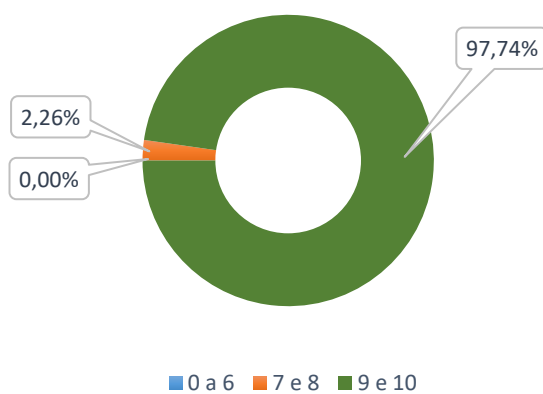
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

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.

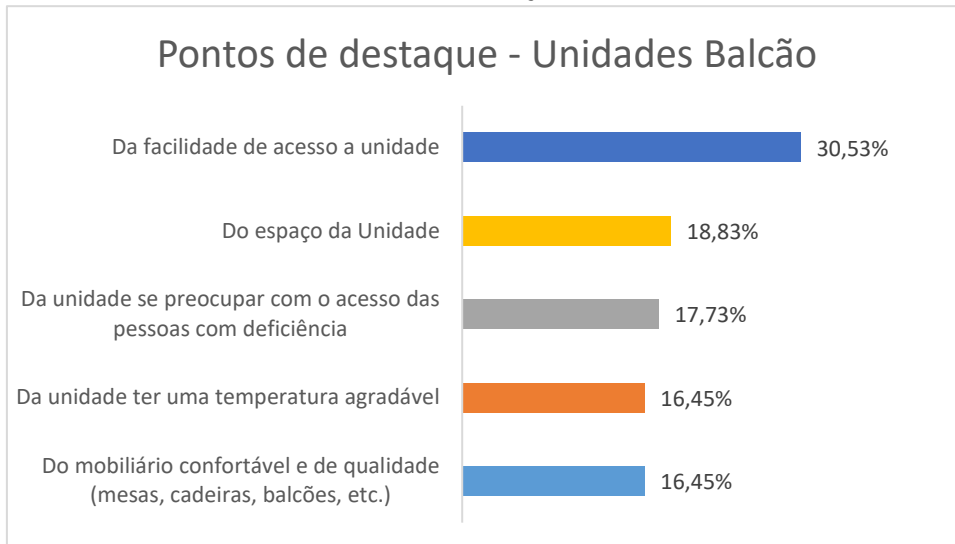
PONTOS DE MELHORIA

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

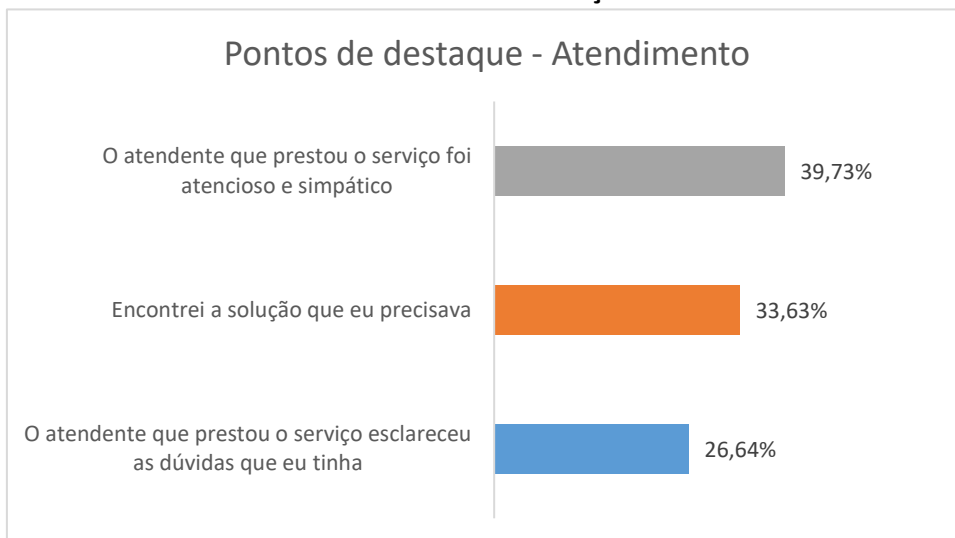
PONTOS DE DESTAQUE

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

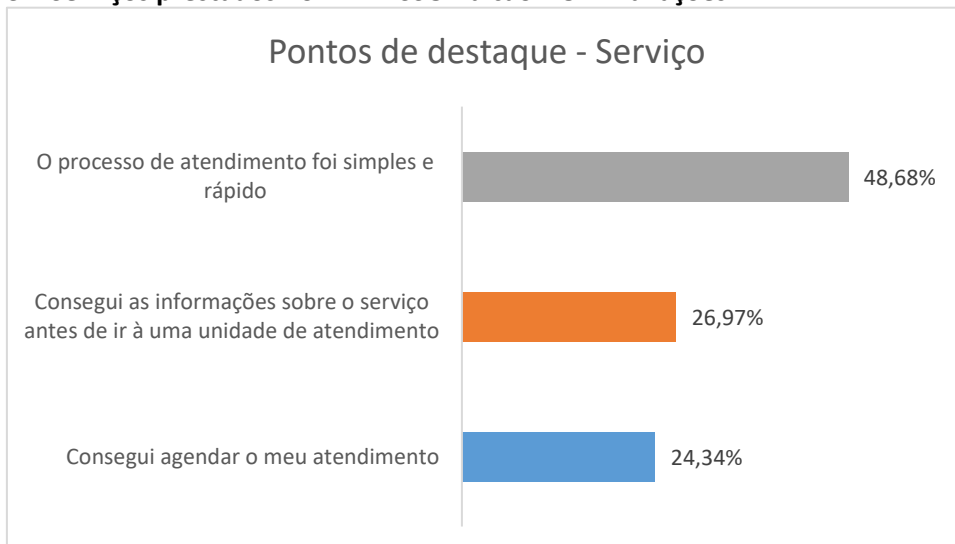
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 190 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 199 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 82 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **148**

Número de acesso ao Portal Web: **1.805.488**

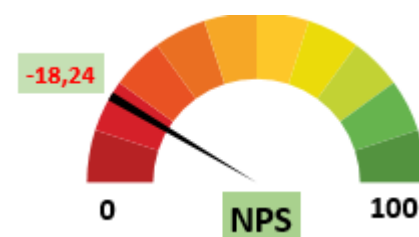
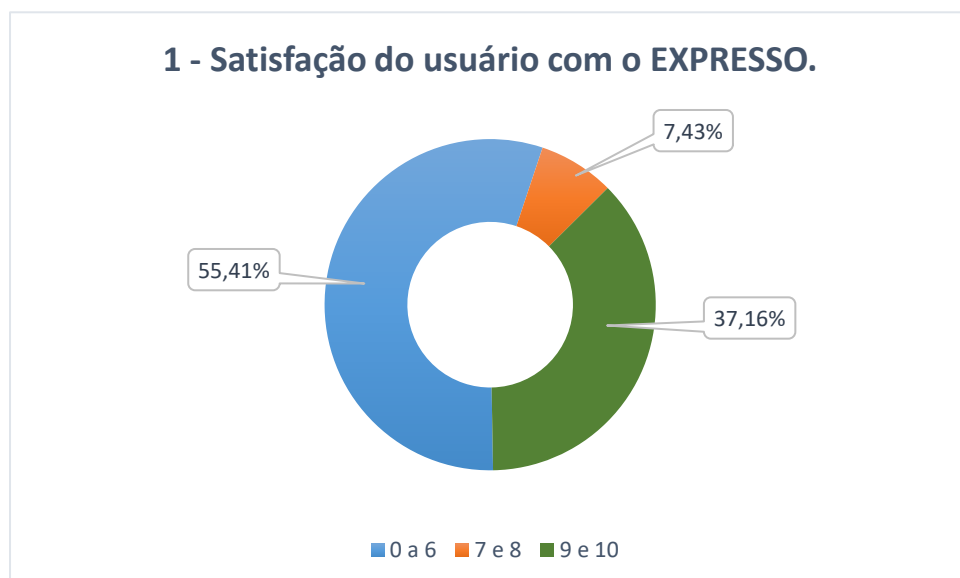
% de avaliações/número de acessos: **0,0082%**

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

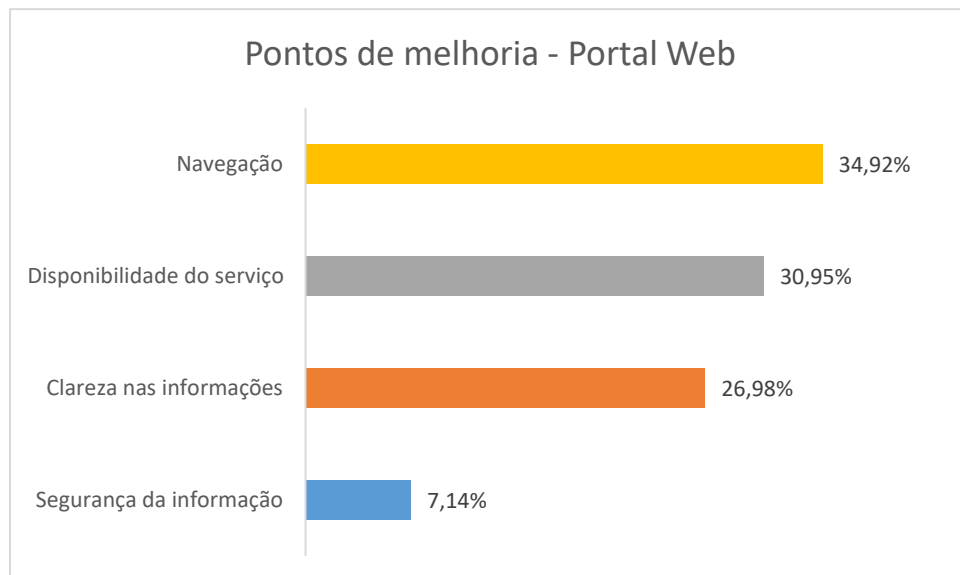


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

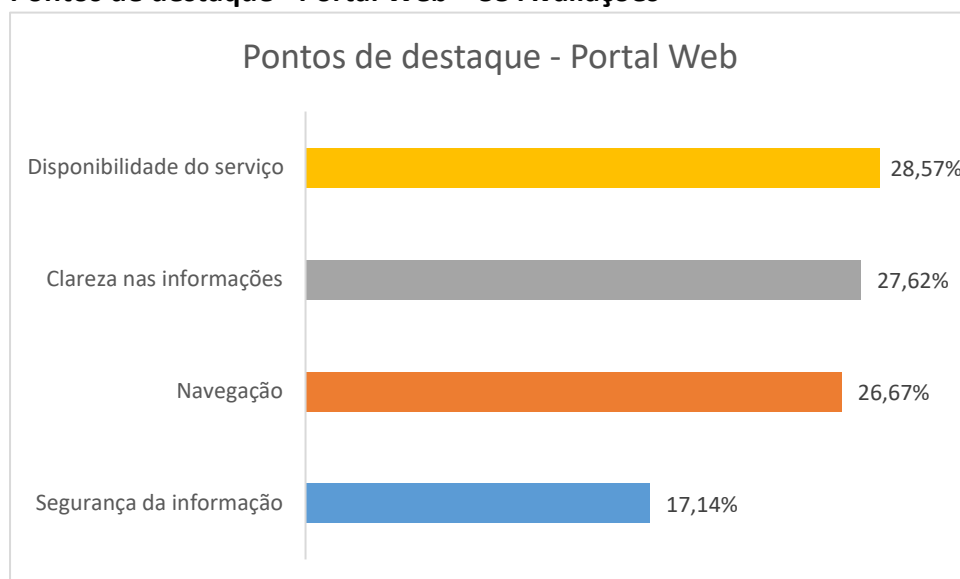
Pontos de melhoria - Portal Web - 82 Avaliações



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 – 55 Avaliações



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

Período registrado: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **756**

Número de serviços realizados no Portal Web: **316.055**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2392%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	546
2	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	76
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	53
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	27
5	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	14
6	Validar Antecedente Criminal	9
7	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	6
8	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	6
9	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	4
10	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	4
11	Consultar CNH	2
12	Consultar Veículo	2
13	Apresentar declaração de indicação do real condutor (transferir pontuação)	1
14	Consultar Frequência	1
15	Consultar objetos apreendidos e recuperados	1
16	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	1
17	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
18	Emitir boletos do Ipasgo	1
19	Obter Licença de Pesca	1
TOTAL		756

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

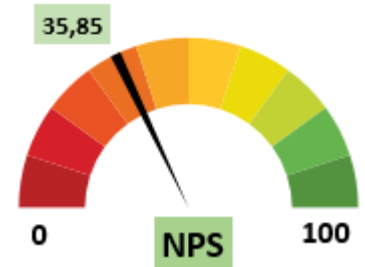
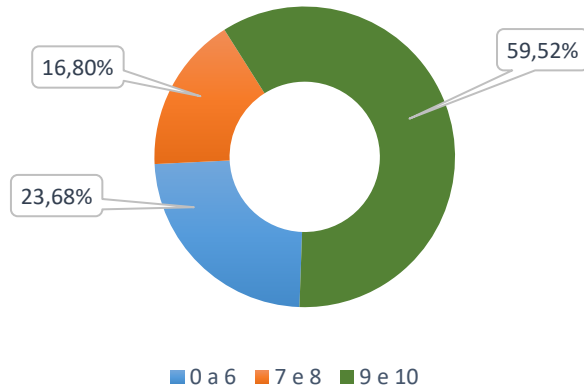
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

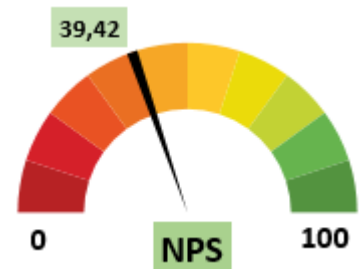
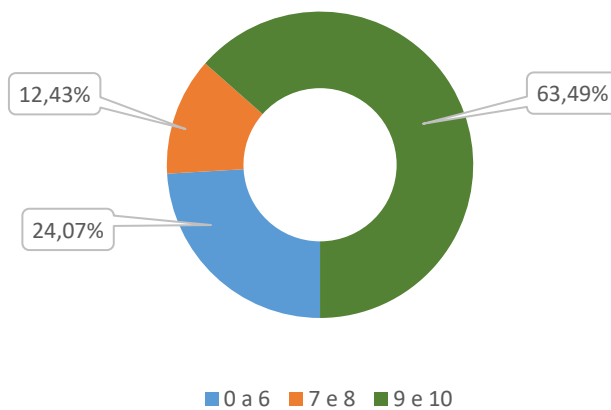
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

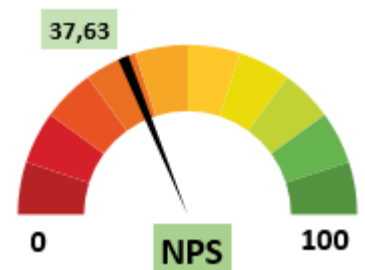
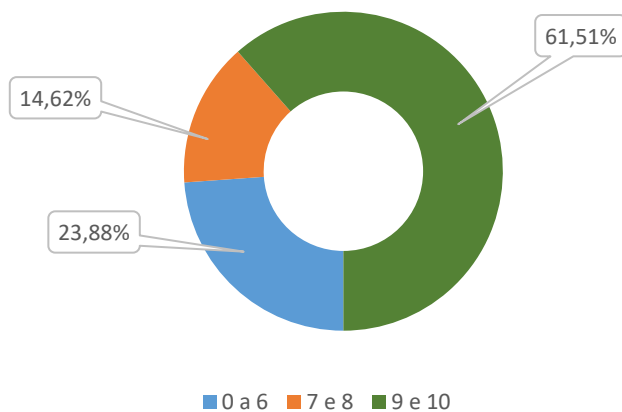
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

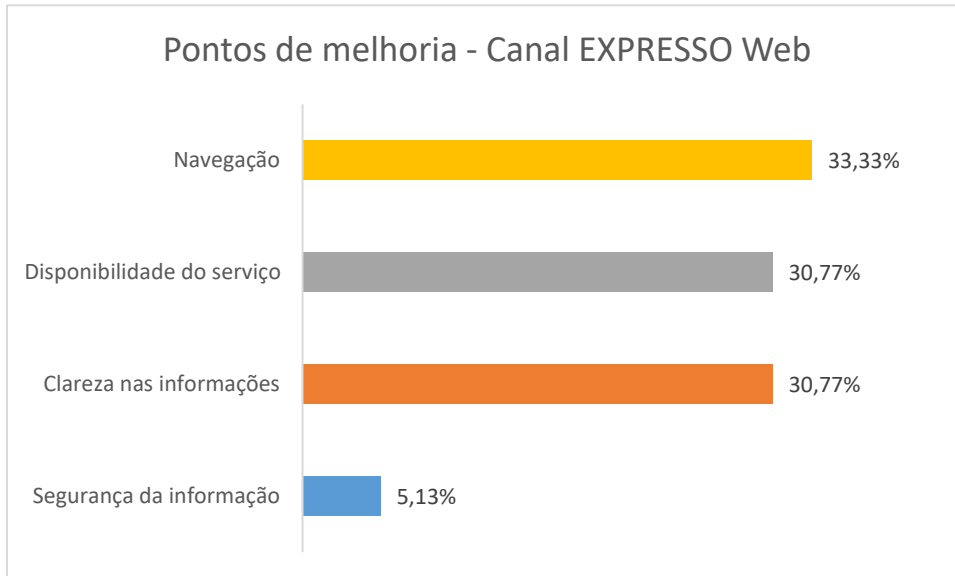


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

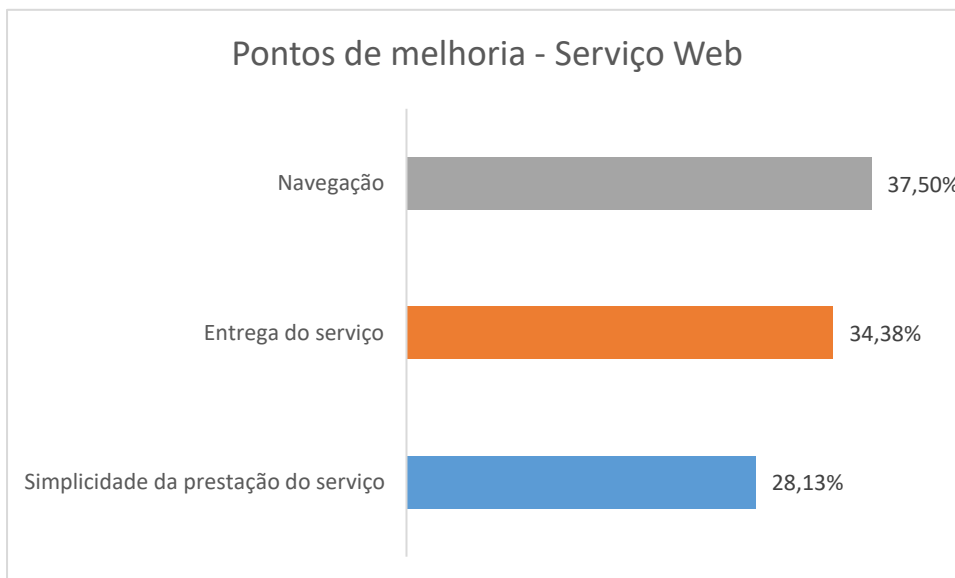
PONTOS DE MELHORIA

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 – 179 Avaliações



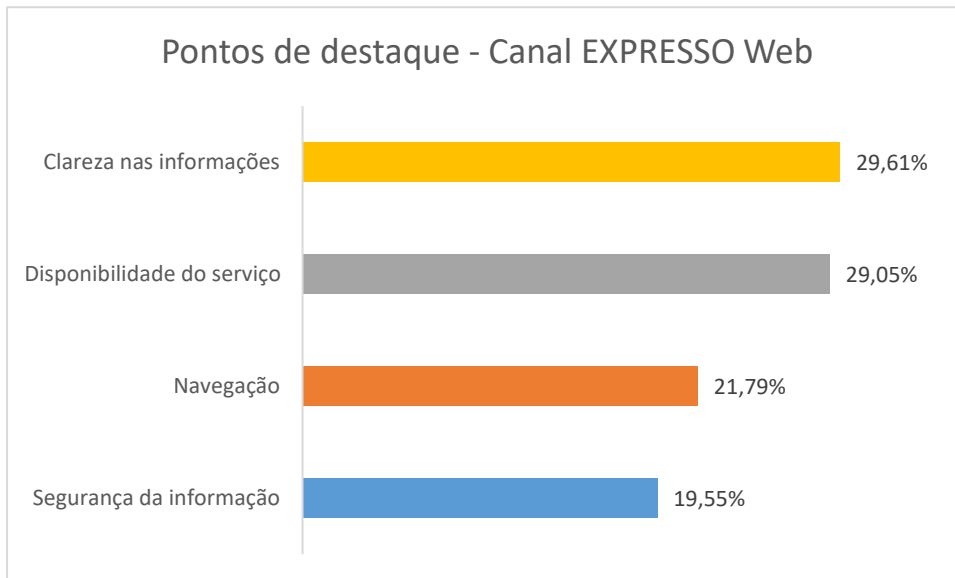
2 – Serviço prestado Web – 182 avaliações



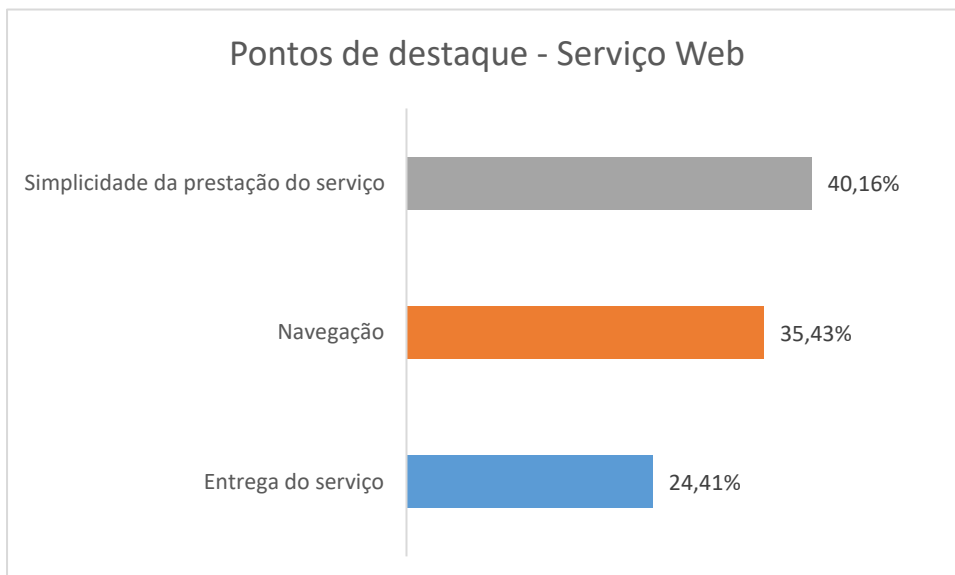
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 450 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 480 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **503**

Número de serviços realizados nos totens: **73.052**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,6886%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	503
TOTAL		503

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

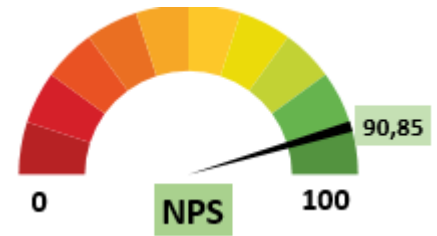
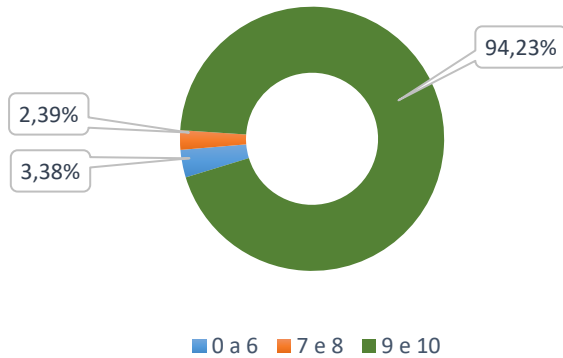
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

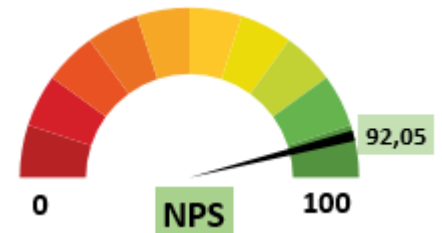
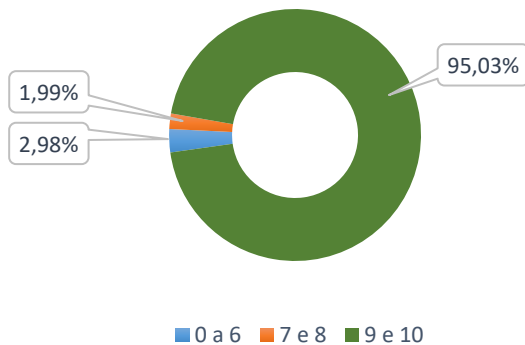
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

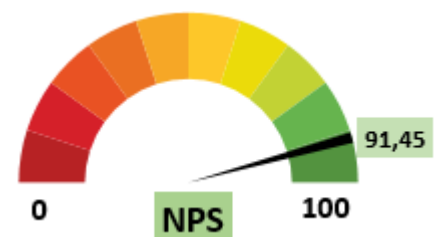
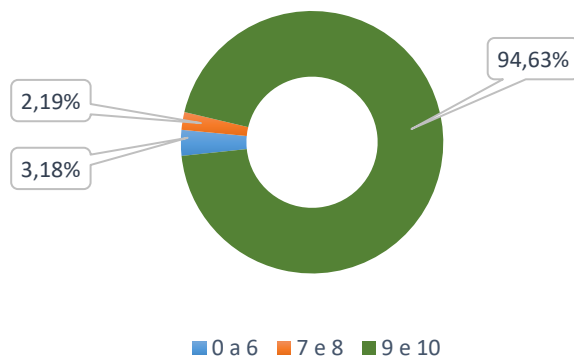
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

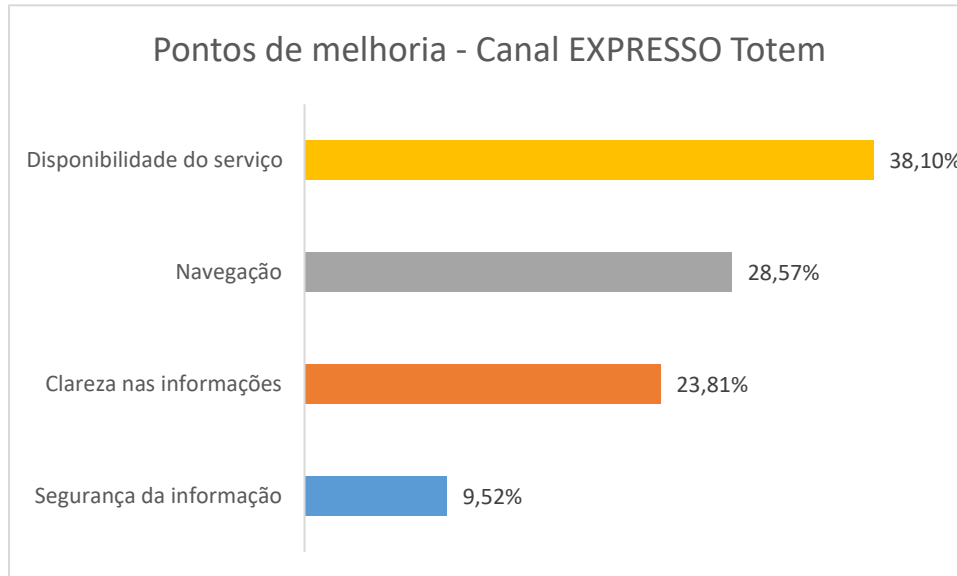


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

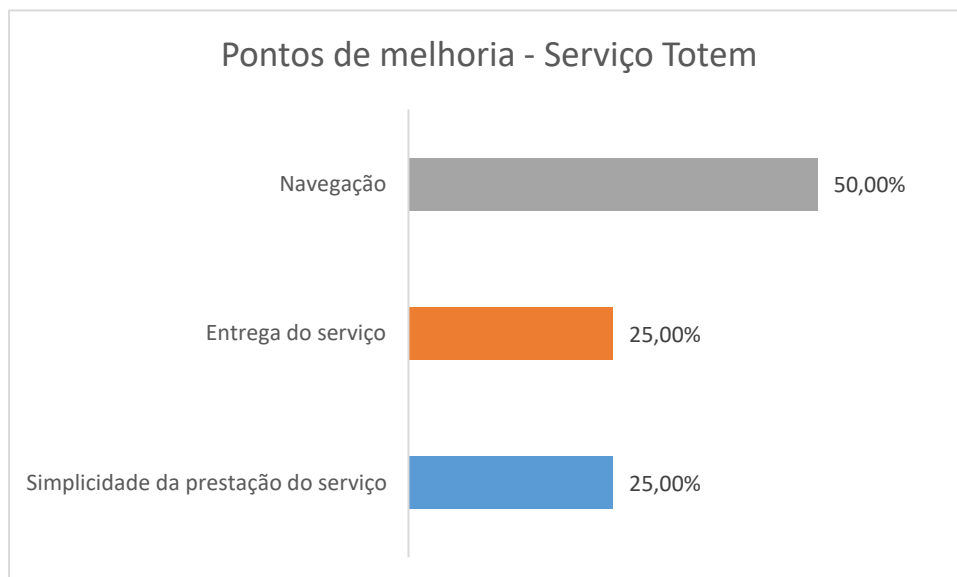
PONTOS DE MELHORIA

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 – 17 Avaliações



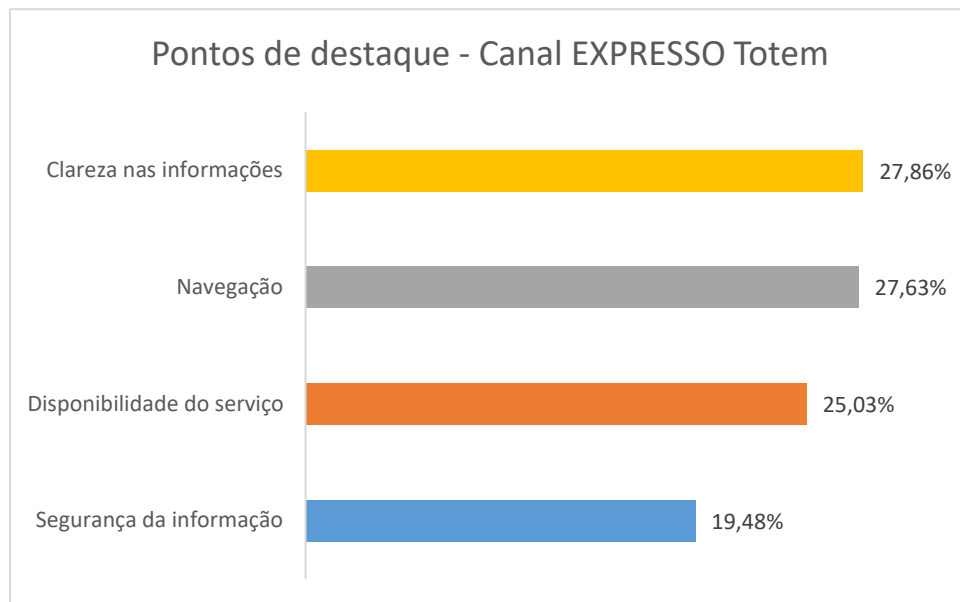
2 – Serviço prestado nos Totens – 15 Avaliações



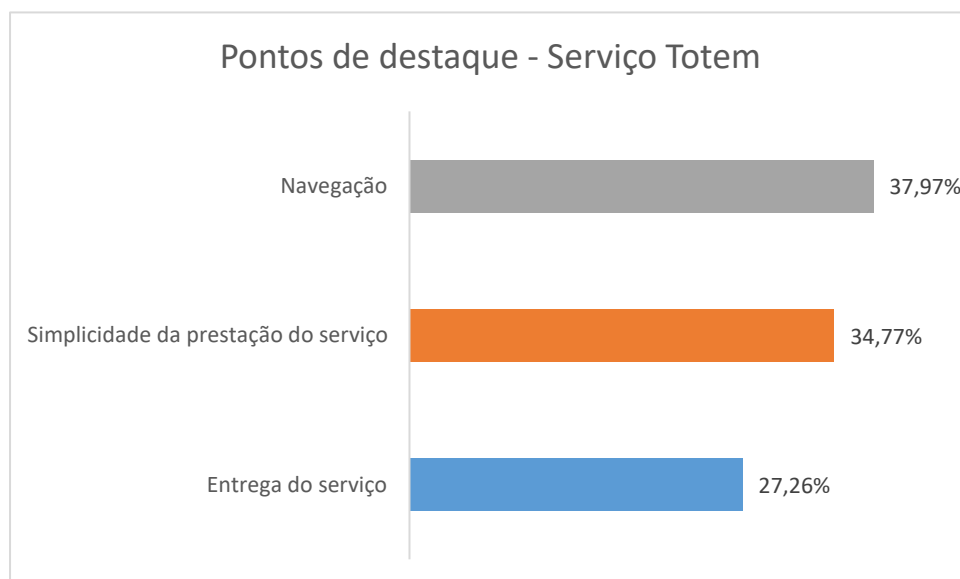
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 474 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 478 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/11/2022 a 30/11/2022**

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

Número de serviços realizados: **155**

Número de avaliações recebidas: **138**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **89,03%**

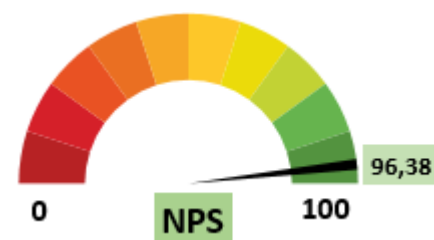
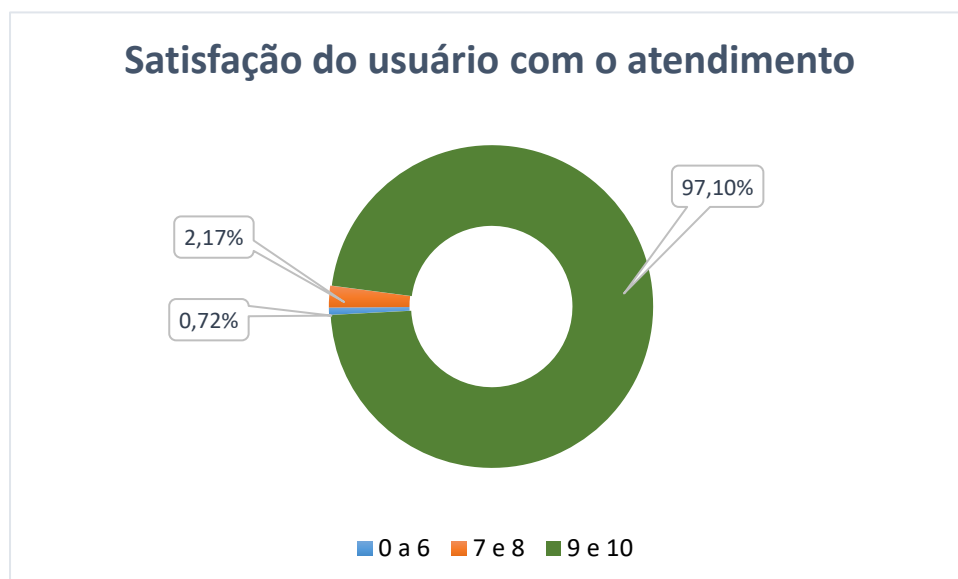
Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	89
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	35
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	14
TOTAL		138

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).