



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

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

SETEMBRO/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: 01/09/2022 a 30/09/2022

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	Pontuação NPS
1	Hidrolândia	3821	107	2,80%	100,00%	100,00
2	Itapaci	2579	112	4,34%	100,00%	100,00
3	Rialma	3704	20	0,54%	100,00%	100,00
4	Itauçu	3414	576	16,87%	99,57%	99,48
5	Anicuns	3562	159	4,46%	99,69%	99,37
6	Bela Vista de Goiás	2144	543	25,33%	99,54%	99,26
7	Campos Belos	4104	270	6,58%	99,63%	99,26
8	Itapuranga - Júnior Bento	9646	171	1,77%	99,12%	99,12
9	Mozarlândia	2003	116	5,79%	99,14%	98,71
10	Quirinópolis	8670	372	4,29%	99,06%	98,52
11	Goianira	6251	227	3,63%	98,68%	98,24
12	Pirenópolis	4833	100	2,07%	99,00%	98,00
13	Ceres	4608	298	6,47%	98,66%	97,99
14	Buriti Alegre	1401	117	8,35%	98,29%	97,44
15	Piracanjuba	4412	231	5,24%	98,05%	97,40
16	Paraúna	2290	125	5,46%	98,00%	97,20
17	São Miguel do Araguaia	1885	518	27,48%	97,49%	96,72
18	Goiatuba	3903	379	9,71%	98,02%	96,70
19	Catalão	6355	180	2,83%	97,22%	96,11
20	Trindade - Maysa	6608	128	1,94%	97,66%	96,09
21	Anápolis Sul	12140	200	1,65%	97,00%	96,00
22	Iporá	6005	59	0,98%	97,46%	95,76
23	Cristalina	4899	169	3,45%	95,86%	95,56
24	Rubiataba	5998	246	4,10%	95,73%	94,72
25	Novo Gama	3083	168	5,45%	96,52%	94,62
26	Palmeiras de Goiás	7732	158	2,04%	96,52%	94,62
27	São Luís de Montes Belos	8178	116	1,42%	96,12%	94,40
28	Bom Jesus de Goiás	3871	534	13,79%	95,22%	94,38
29	Ipameri	3796	153	4,03%	96,08%	94,12
30	Cidade de Goiás	4755	455	9,57%	94,95%	93,85
31	Posse	4966	64	1,29%	94,53%	93,75
32	Goianésia	9611	152	1,58%	93,42%	93,42
33	Alexânia	2426	170	7,01%	94,41%	93,24
34	Minaçu	5277	164	3,11%	92,99%	91,77
35	Caldas Novas	5864	94	1,60%	94,68%	91,49
36	Nerópolis	4604	96	2,09%	93,23%	91,15
37	Águas Lindas de Goiás	13718	160	1,17%	94,38%	90,94

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	Avaliações (%)	Índice de satisfação	Pontuação NPS
38	Planaltina	5048	117	2,32%	93,16%	90,60
39	Inhumas	5677	226	3,98%	92,48%	90,27
40	Porangatu	8124	199	2,45%	94,22%	89,95
41	Trindade	11999	790	6,58%	92,34%	89,56
42	Alvorada do Norte	1845	98	5,31%	92,35%	89,29
43	Morrinhos	5192	95	1,83%	90,00%	88,95
44	Mineiros	5067	265	5,23%	92,08%	88,49
45	Senador Canedo	11126	208	1,87%	91,59%	87,02
46	Pires do Rio	7633	135	1,77%	92,59%	86,67
47	Jaraguá	11910	29	0,24%	93,10%	86,21
48	Shopping Bougainville	16081	135	0,84%	90,37%	85,56
49	Passeio das Aguas	16023	100	0,62%	88,50%	82,00
50	Itumbiara	14760	124	0,84%	87,50%	79,44
51	Shopping Cerrado	9333	105	1,13%	84,29%	74,76
52	Lozandes	11530	119	1,03%	81,09%	70,59
53	Mangalô	13194	116	0,88%	81,03%	69,83
54	Praça Cívica(Central do Servidor)	10826	194	1,79%	79,64%	68,56
55	Anápolis	25830	100	0,39%	79,50%	66,00
56	Jataí	8954	212	2,37%	76,42%	64,86
57	Formosa	8181	107	1,31%	78,97%	64,49
58	Portal Shopping	11099	138	1,24%	78,99%	64,13
59	Jardim Ingá	5064	26	0,51%	76,92%	61,54
60	Rio Verde	23037	143	0,62%	73,43%	57,69
61	Luziânia	8523	77	0,90%	75,32%	57,14
62	Aparecida Shopping	12513	71	0,57%	72,54%	52,82
63	Valparaíso de Goiás	8958	96	1,07%	70,31%	51,56
64	Praça da Bíblia	11893	103	0,87%	71,36%	49,51
65	Campinas	21724	270	1,24%	69,07%	48,15
66	Shopping Cidade Jardim	20365	220	1,08%	63,18%	36,82
67	Santo Antônio do Descoberto	4504	50	1,11%	61,00%	33,00
68	Admar Otto(Buriti Shopping)	23274	257	1,10%	57,39%	25,88
69	Buena Vista	18214	122	0,67%	52,05%	15,16
70	Garavelo	17394	208	1,20%	47,60%	5,77
71	Araguaia Shopping*					
72	Itaberaí*					
73	Santa Helena de Goiás*					
Total Geral		588.011	13.162	2,24%	90,62%	85,09

*** 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*: **13.162**

Número de avaliações sobre os serviços: **4.232**

Referência: **01 a 30/09/2022**

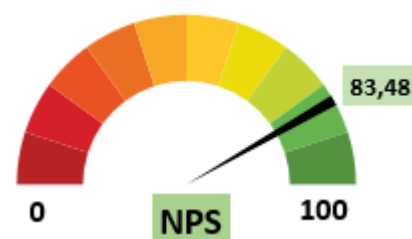
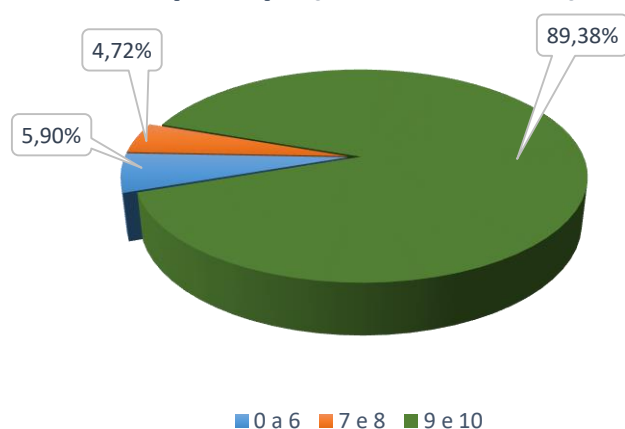
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

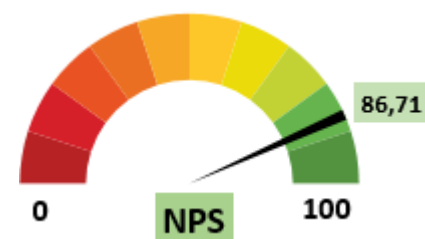
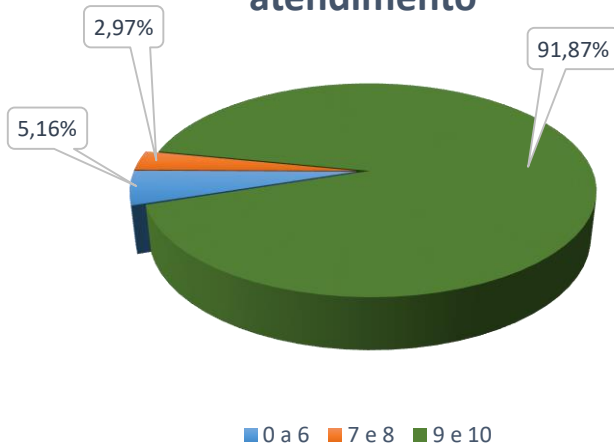
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

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



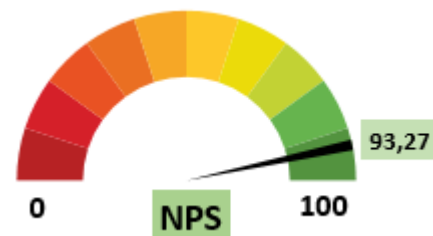
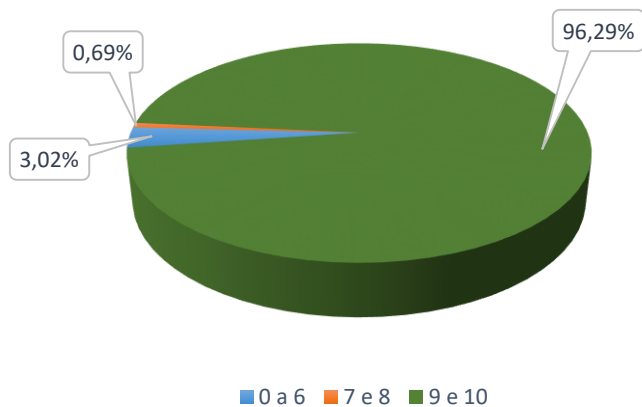
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



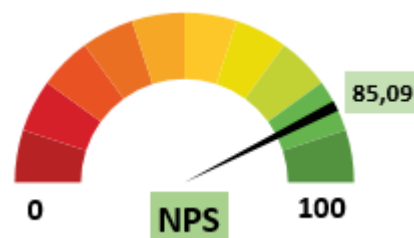
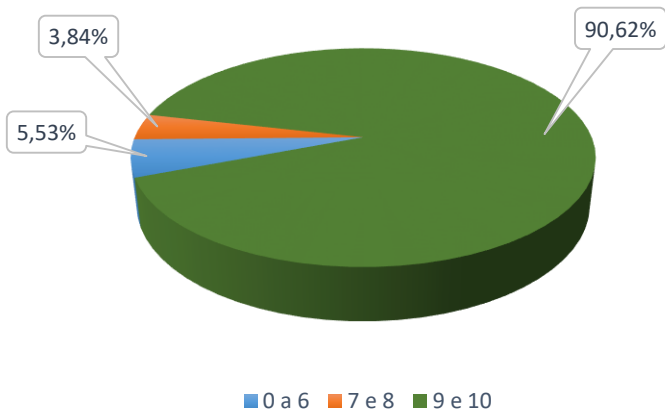
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**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***

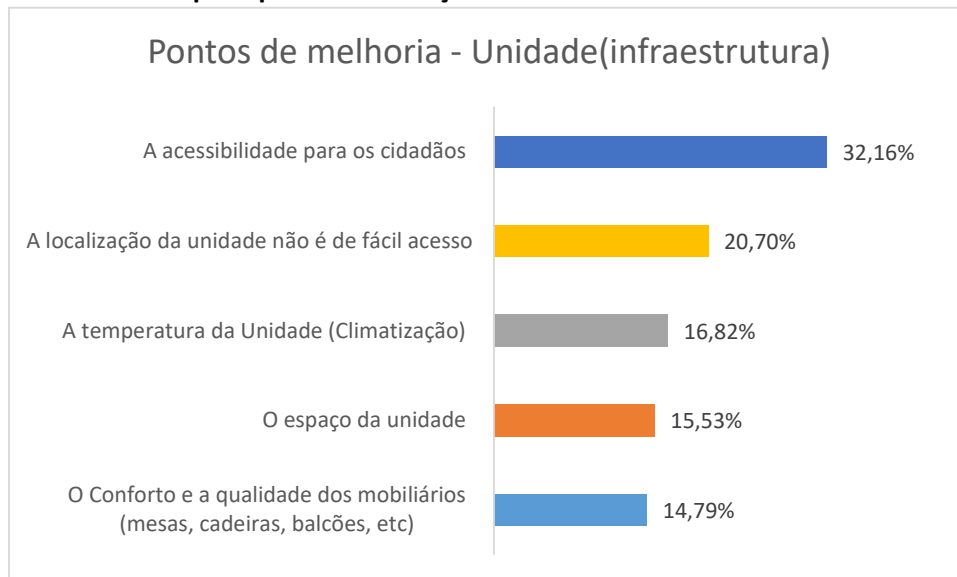


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

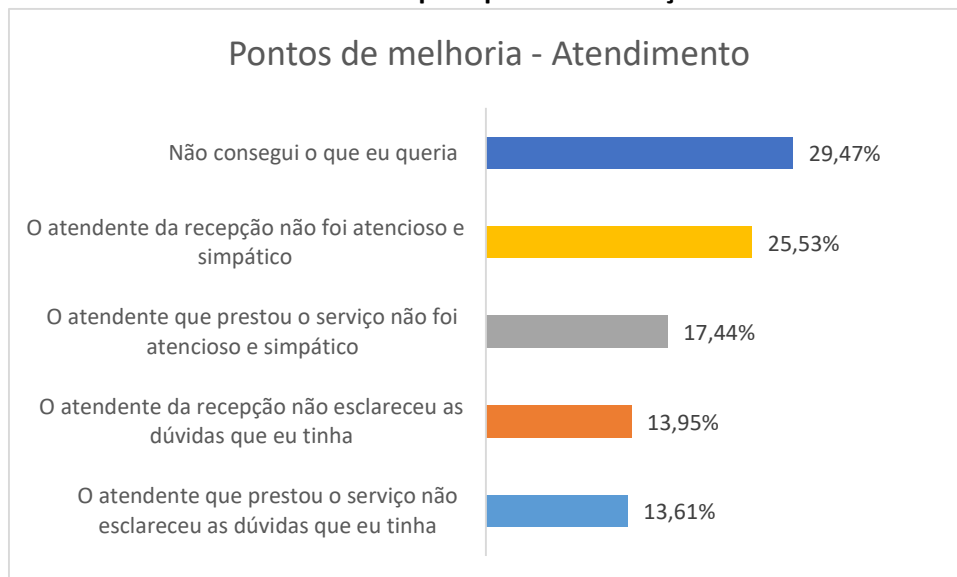
PONTOS DE MELHORIA

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

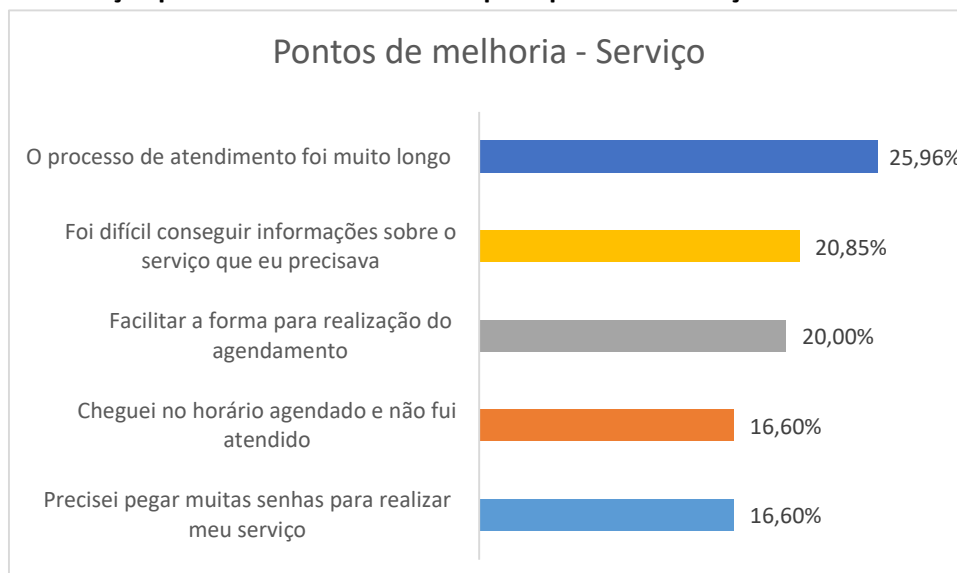
1 – Unidade Vapt Vupt – 777 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 679 Avaliações



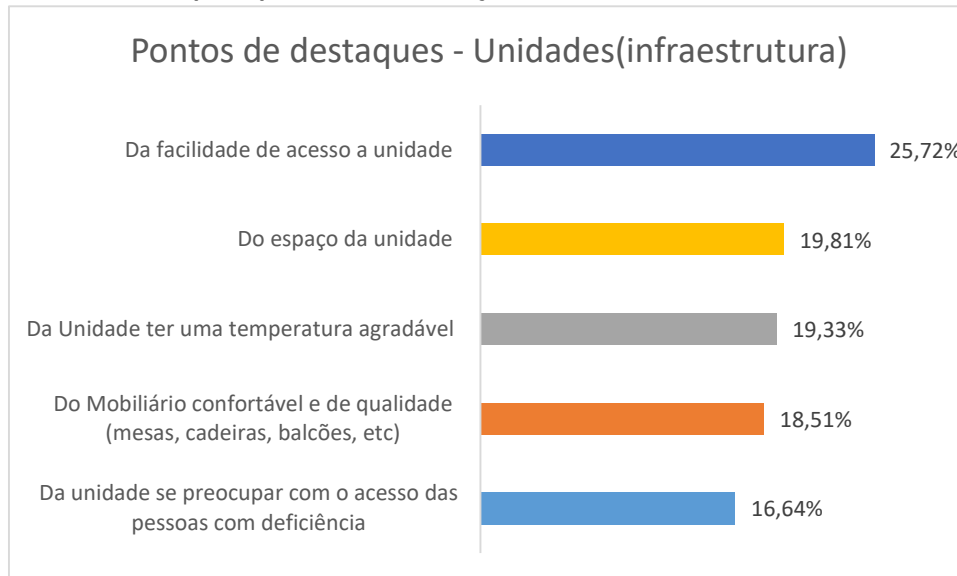
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 128 Avaliações



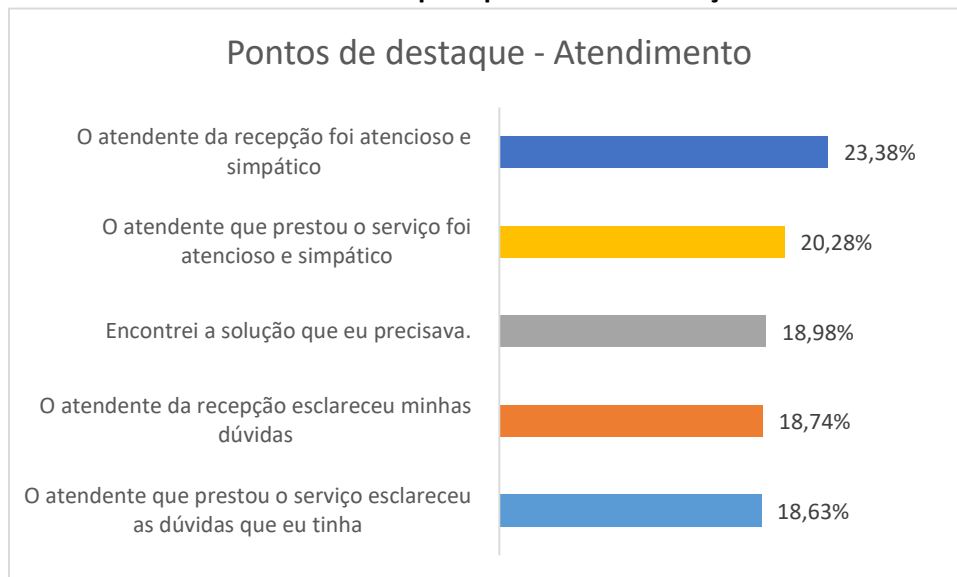
PONTOS DE DESTAQUE

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

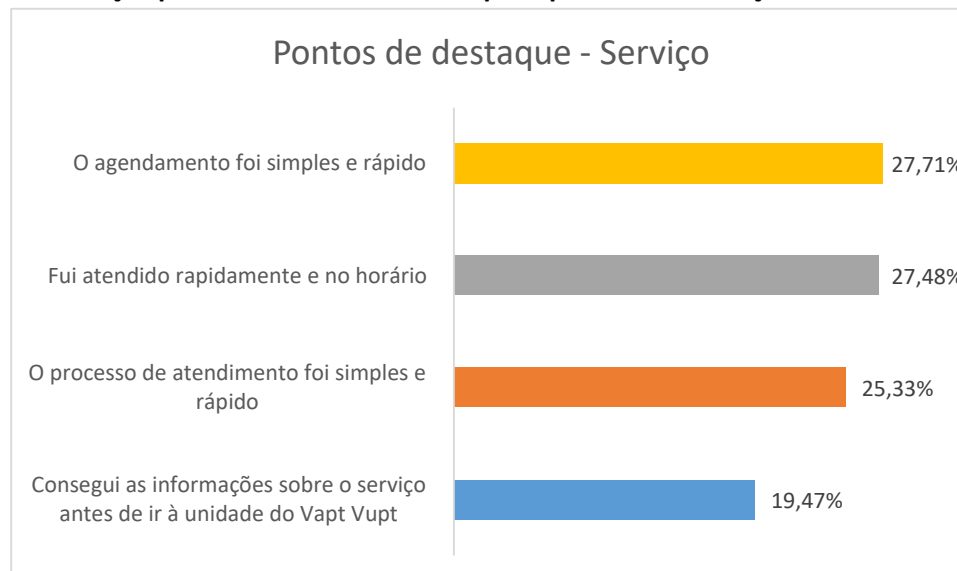
1 – Unidade Vapt Vupt – 11.764 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 12.092 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 4.075 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/09/2022 a 30/09/2022**

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	Pontuação NPS
1	Bonópolis	19	18	94,74%	100,00%	100,00
2	Carmo do Rio Verde	14	1	7,14%	100,00%	100,00
3	Divinópolis	18	9	50,00%	100,00%	100,00
4	Gameleira de Goiás	215	111	51,63%	100,00%	100,00
5	Goianápolis	85	74	87,06%	100,00%	100,00
6	Indiara	61	44	72,13%	100,00%	100,00
7	Montividiu	76	12	15,79%	100,00%	100,00
8	Mundo Novo	31	31	100,00%	100,00%	100,00
9	Porteirão	5	3	60,00%	100,00%	100,00
10	Rio Quente	55	3	5,45%	100,00%	100,00
11	São Luiz do Norte	1	1	100,00%	100,00%	100,00
12	São Patrício	26	5	19,23%	100,00%	100,00
13	Varjão	44	25	56,82%	100,00%	100,00
14	Palminópolis	44	25	56,82%	98,00%	98,00
15	São Miguel do Passa Quatro	108	80	74,07%	97,50%	97,50
16	Silvânia	23	12	52,17%	95,83%	95,83
17	Niquelândia	65	12	18,46%	95,83%	91,67
18	Nova América	14	9	64,29%	66,67%	33,33
19	Cristianópolis	9	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Flores de Goiás	4	0	0,00%	0,00%	0,00
21	Monte Alegre de Goiás	25	0	0,00%	0,00%	0,00
22	Joviânia	-	-	-	-	-
23	Nova Crixás	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		942	475	50,42%	98,63%	97,89

	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*: **475**

Número de avaliações sobre os serviços: **160**

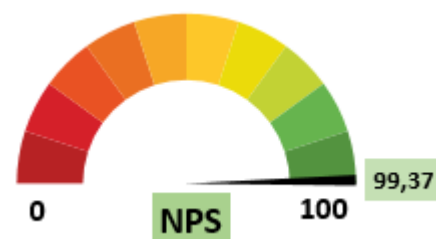
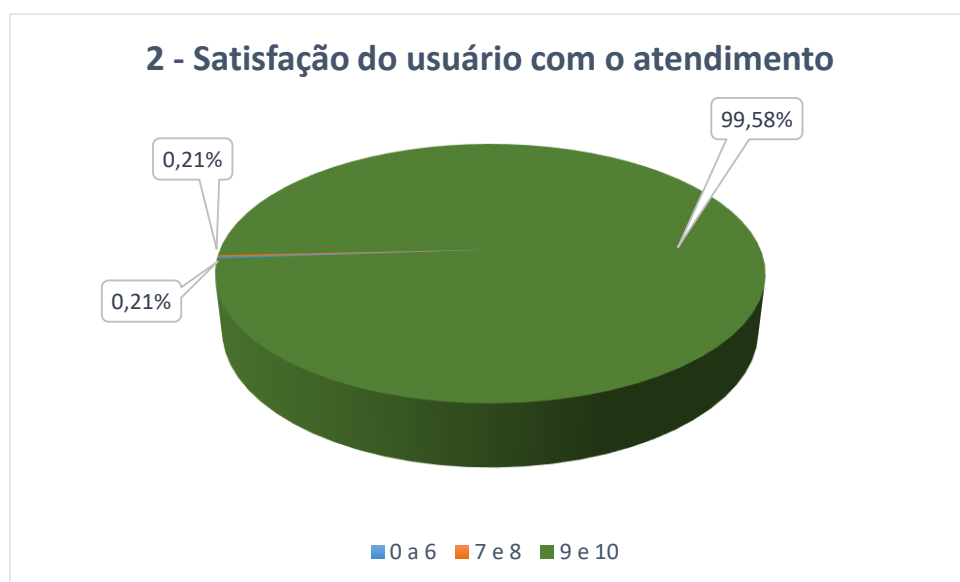
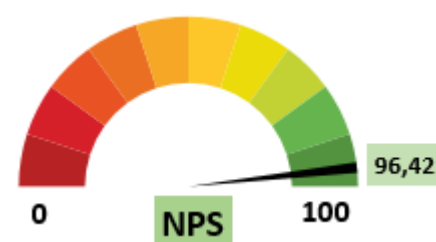
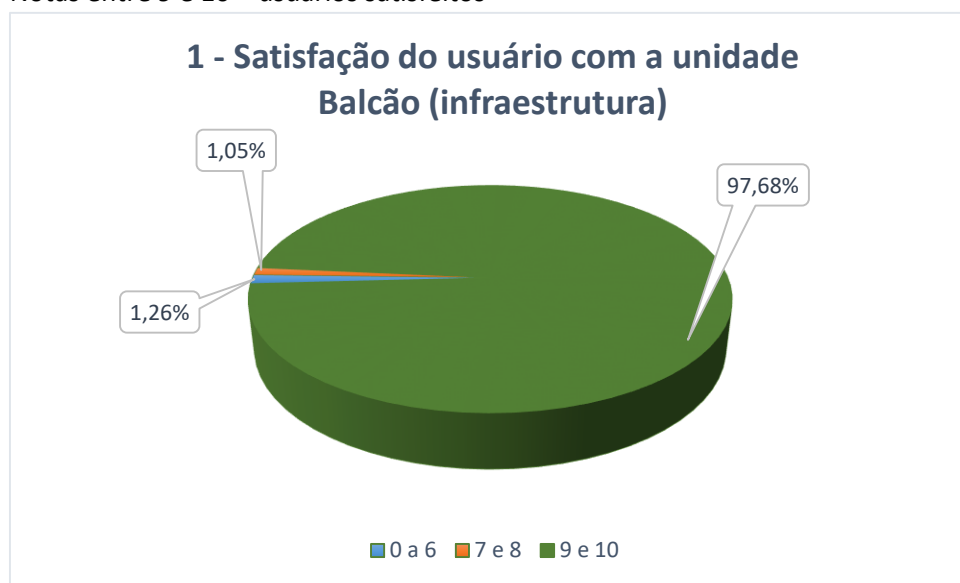
Referência: **01 a 30/09/2022**

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

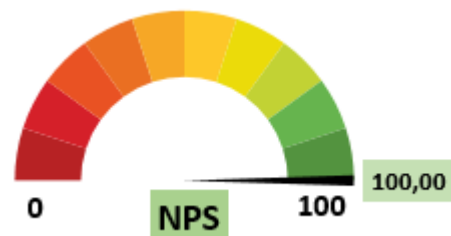
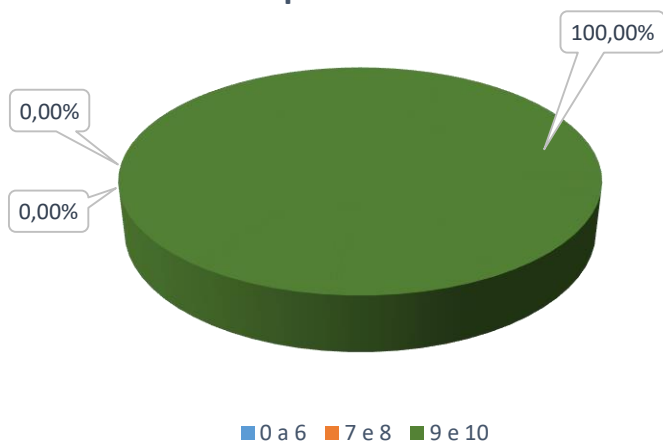


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

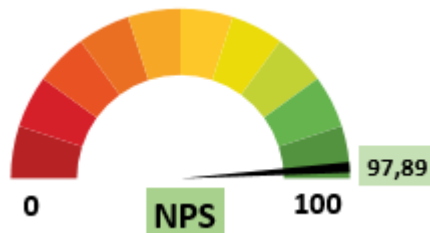
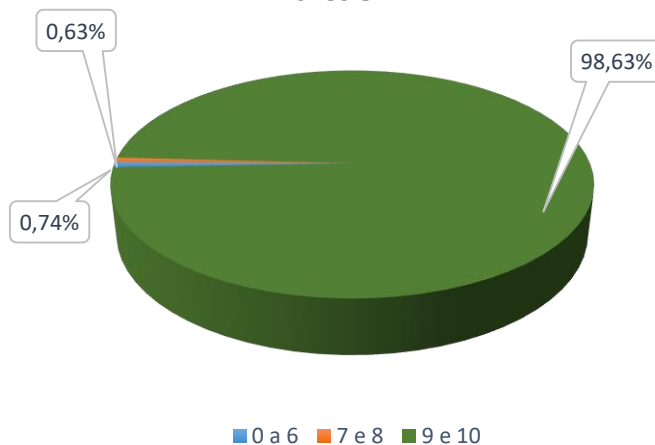
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



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

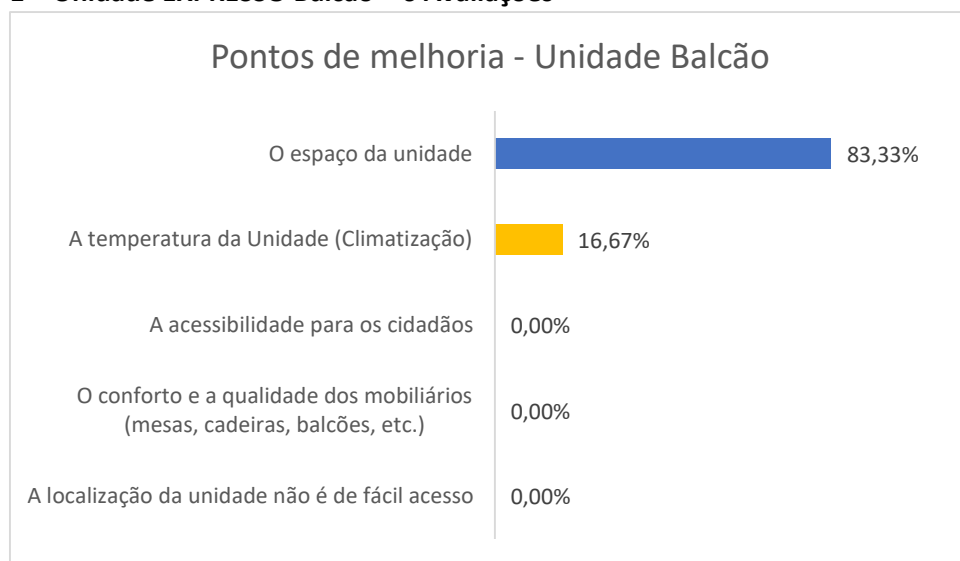


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

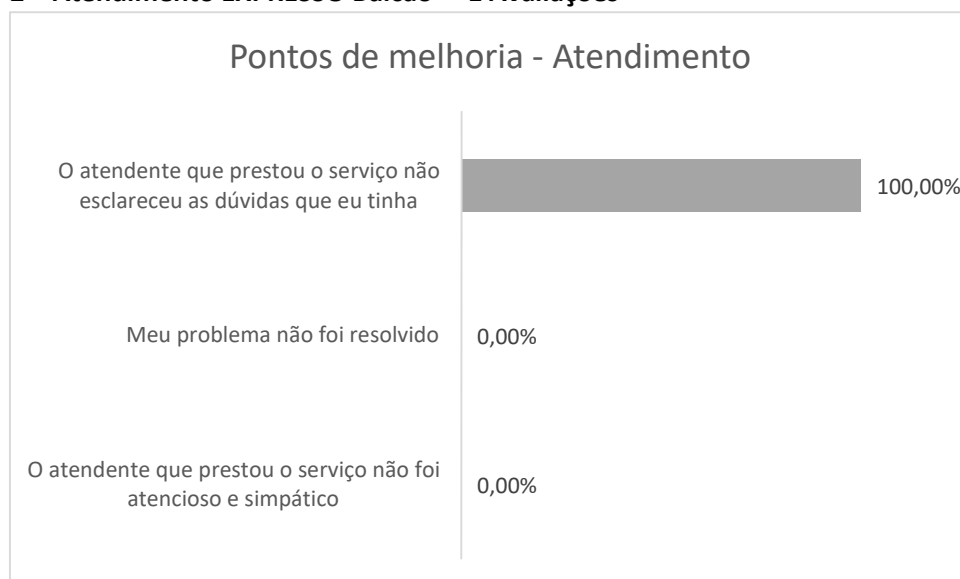
PONTOS DE MELHORIA

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 – 6 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 1 Avaliação

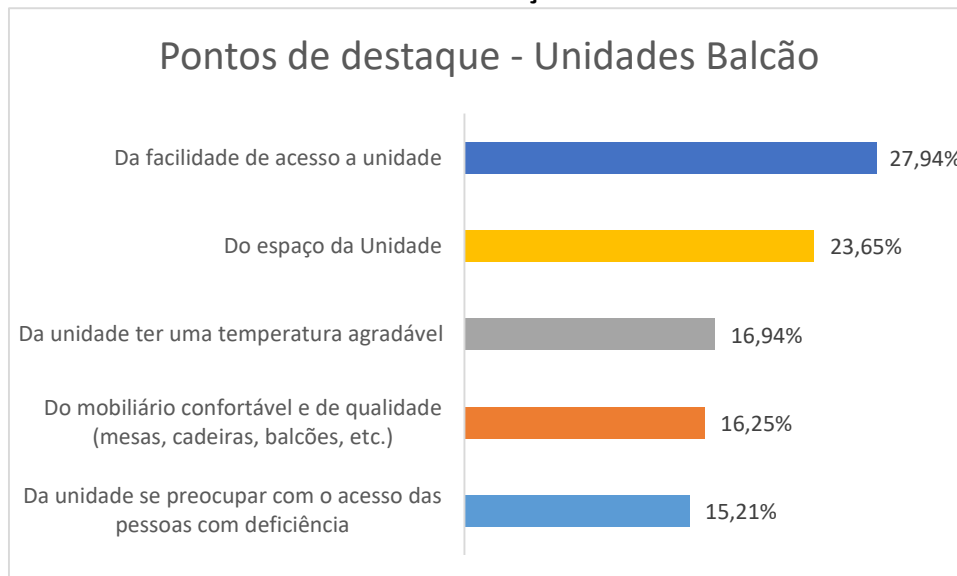


Não foi registrado pontos de melhoria para os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

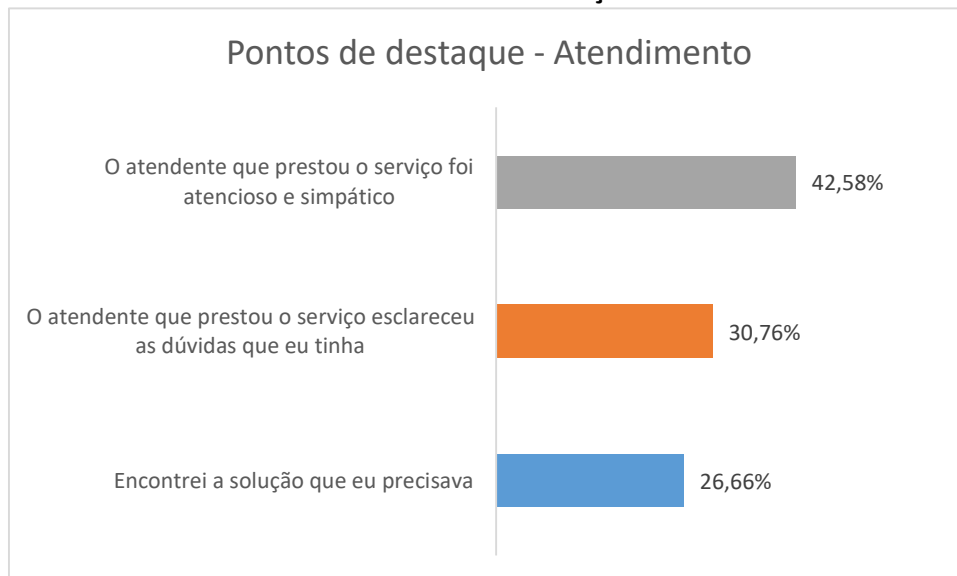
PONTOS DE DESTAQUE

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

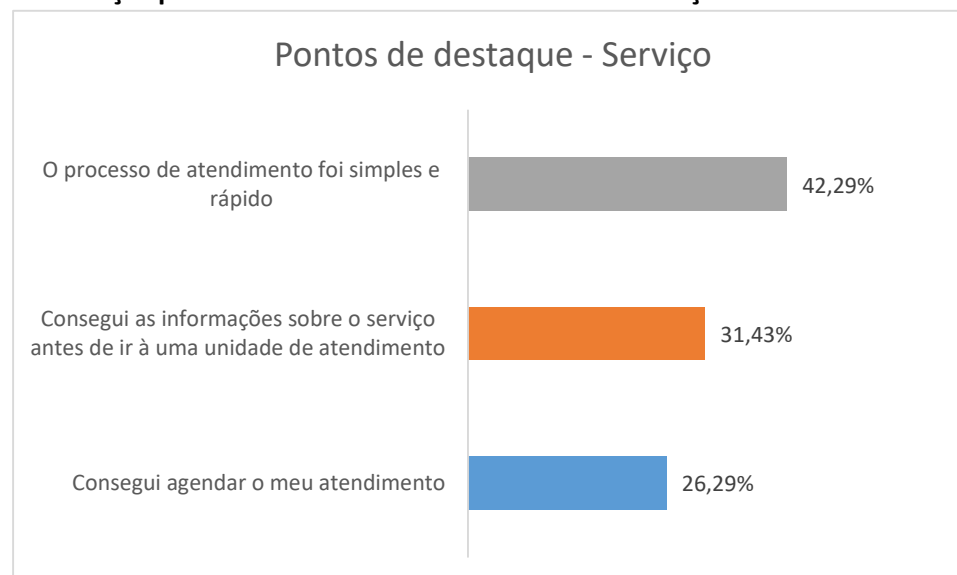
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 464 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 473 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 160 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/09/2022 a 30/09/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **76**

Número de acesso ao Portal Web: **1.992.681**

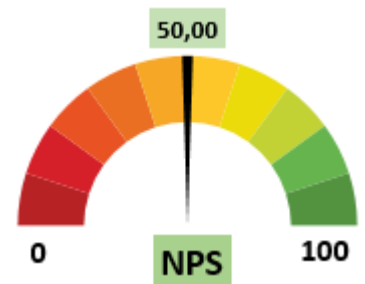
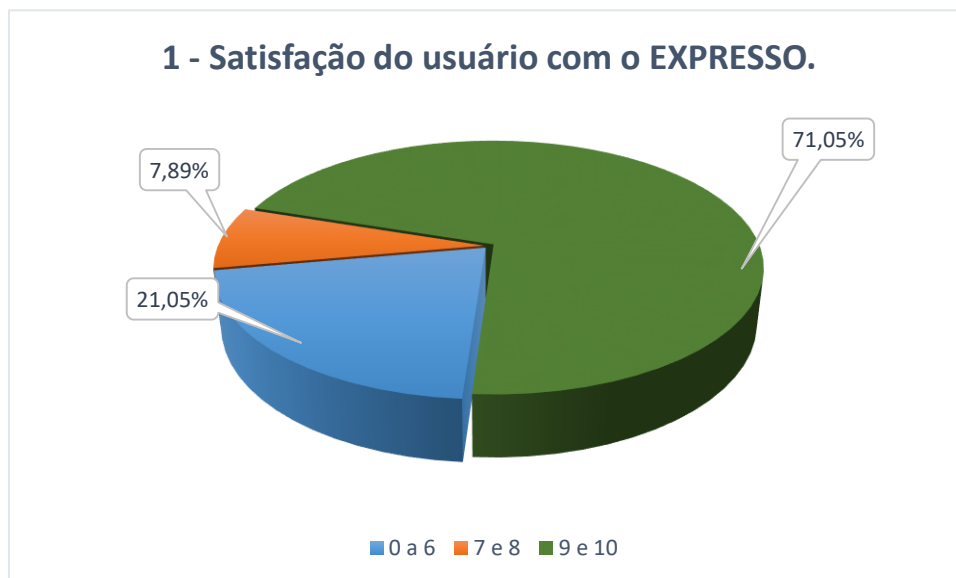
% de avaliações/número de acessos: **0,0038%**

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

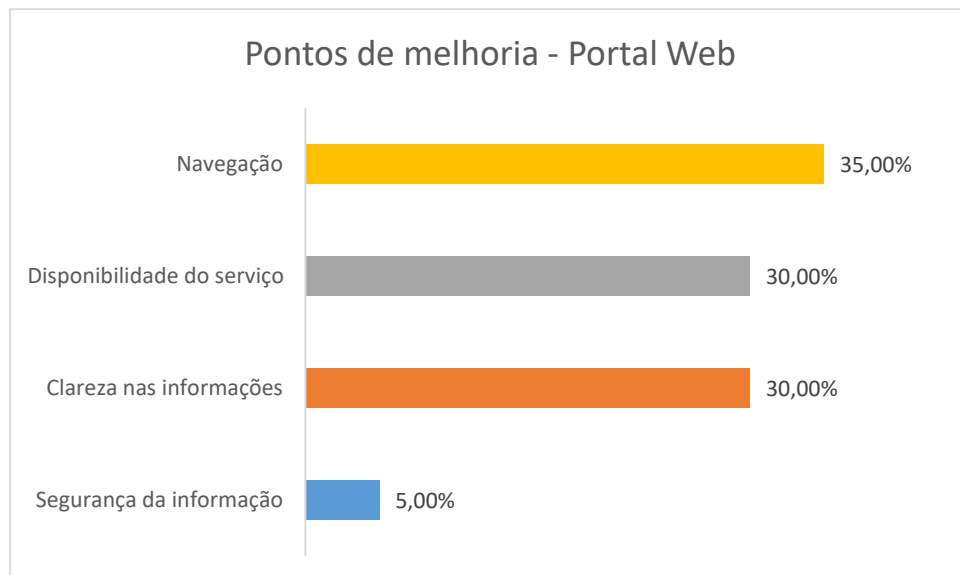


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

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.

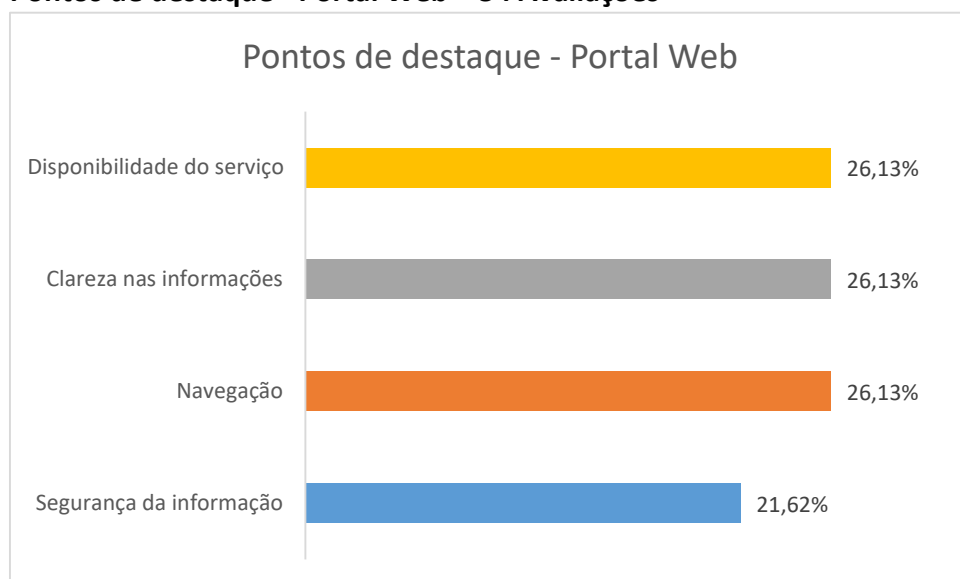
Pontos de melhoria - Portal Web - 16 Avaliações



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 – 54 Avaliações



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

Período registrado: **01/09/2022 a 30/09/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **1.012**

Número de serviços realizados no Portal Web: **436.160**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,2320%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	622
2	Solicitar Boletim Escolar	113
3	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	93
4	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	40
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	32
6	Validar Antecedente Criminal	12
7	Apresentar declaração de indicação do real condutor (pontuação)	11
8	Delegacia Virtual	11
9	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	10
10	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	8
11	Consultar Veículo	7
12	Obter CNH Definitiva	6
13	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	5
14	Consultar RENACH	4
15	Consultar Unidades do Vapt Vupt	4
16	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	4
17	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	3
18	Emitir Certidão Negativa/Positiva/Positiva com efeito negativa	3
19	Alterar endereço do Veículo	2
20	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	2
21	Obter a Segunda Via da CNH	2
22	Obter certidão de prontuário para emprego, seguro ou aposentadoria	2
23	Realizar manifestação de ouvidoria	2
24	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	2
25	Atualizar Cadastro de Micro Empreendedor Individual - MEI	1
26	Consultar CNH	1
27	Consultar Extrato Financeiro	1
28	Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto	1
29	Consultar veículos apreendidos e recuperados	1
30	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	1
31	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	1
32	Obter a Primeira via da CNH	1
33	Obter Certidão de Embargos	1
34	Obter cópia do CRLV-e	1
35	Obter Licença de Pesca	1
36	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	1
TOTAL		1.012

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

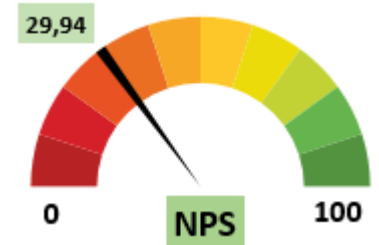
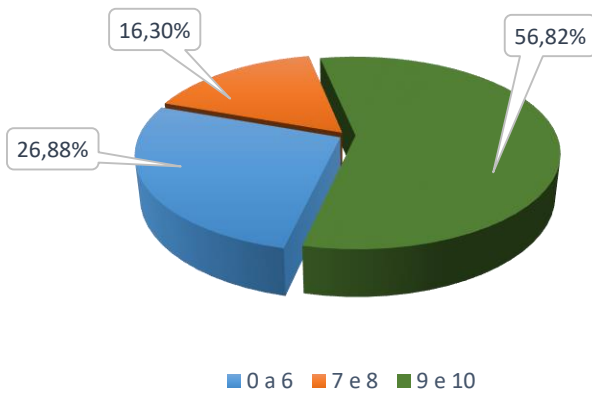
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

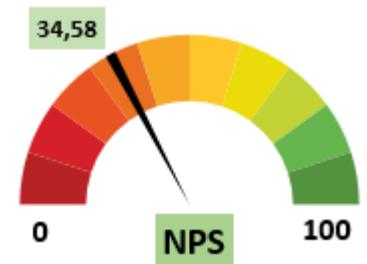
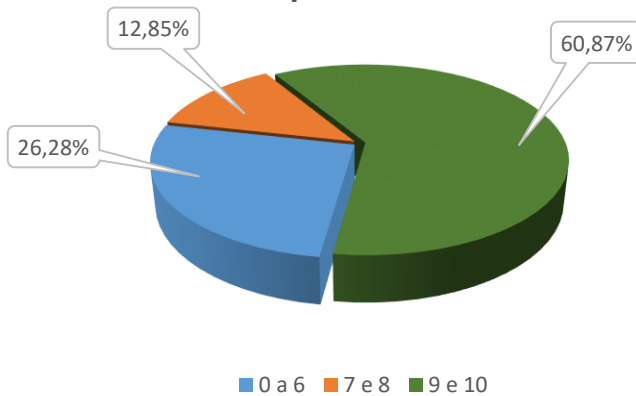
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

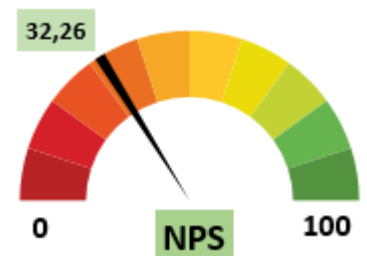
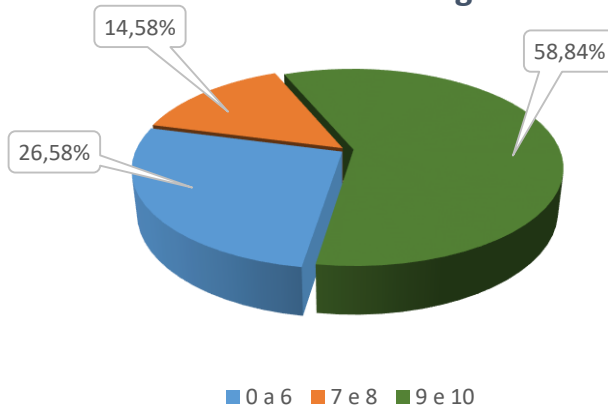
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



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

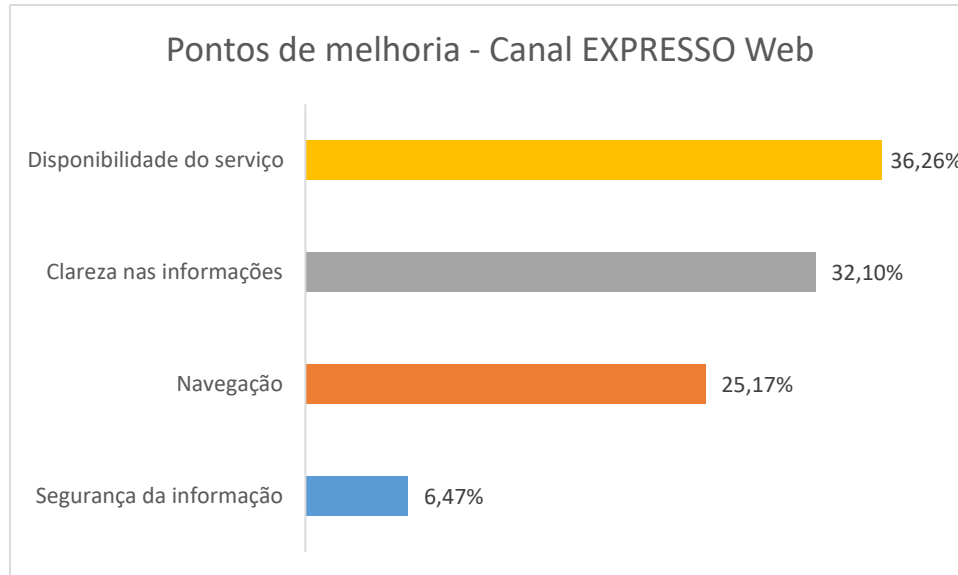


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

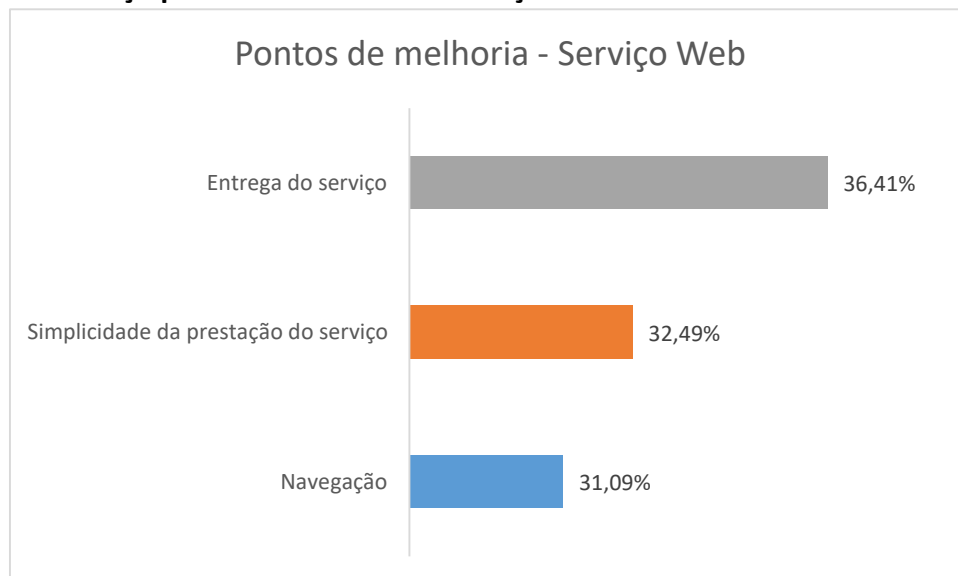
PONTOS DE MELHORIA

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 – 272 Avaliações



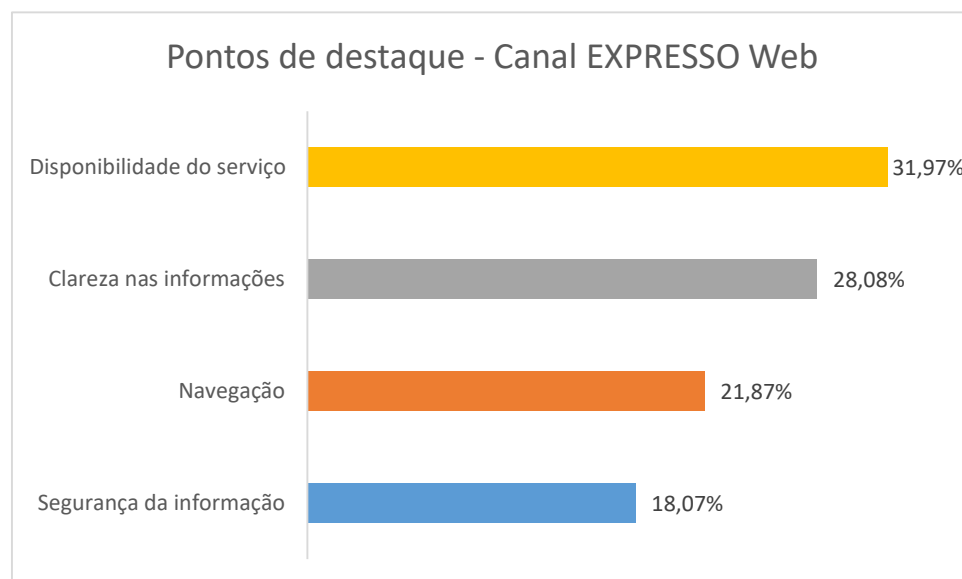
2 – Serviço prestado Web – 266 avaliações



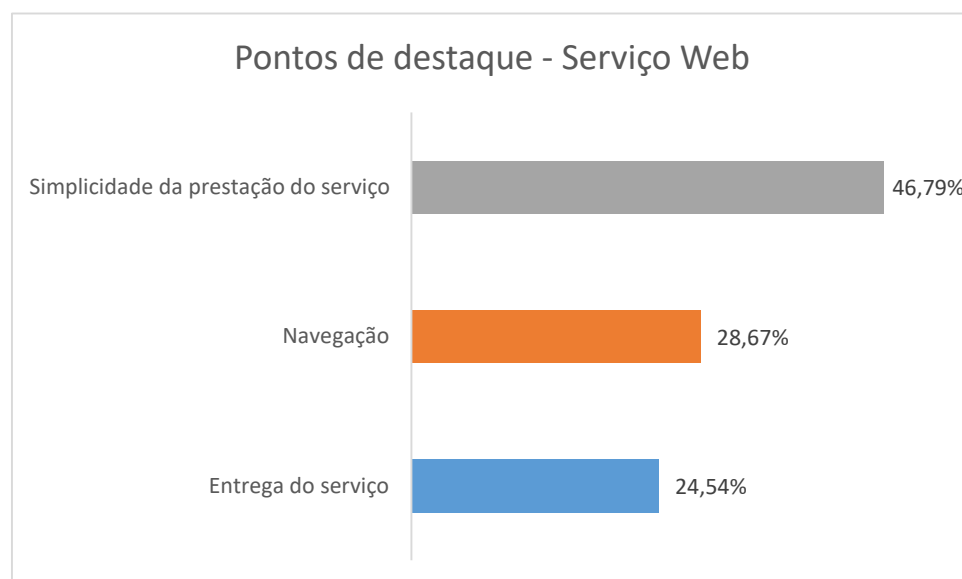
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 575 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 616 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/09/2022 a 30/09/2022**

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

Número de avaliações recebidas: **409**

Número de serviços realizados nos totens: **75.464**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,5420%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	408
2	Consultar acervo das Bibliotecas	1
TOTAL		409

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

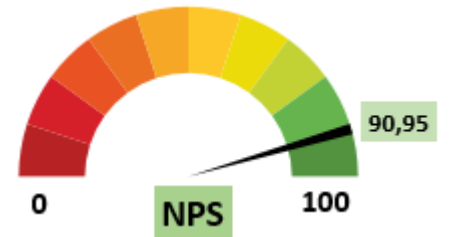
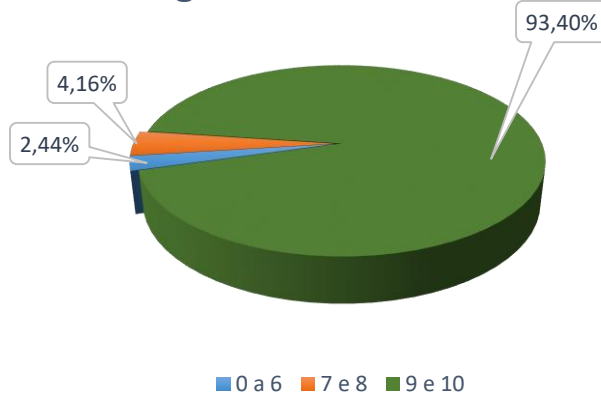
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

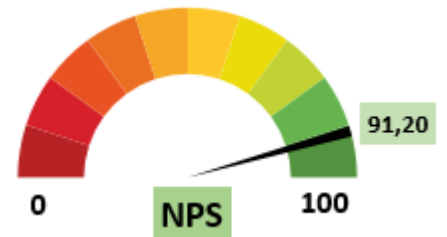
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

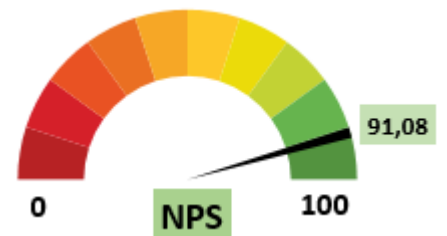
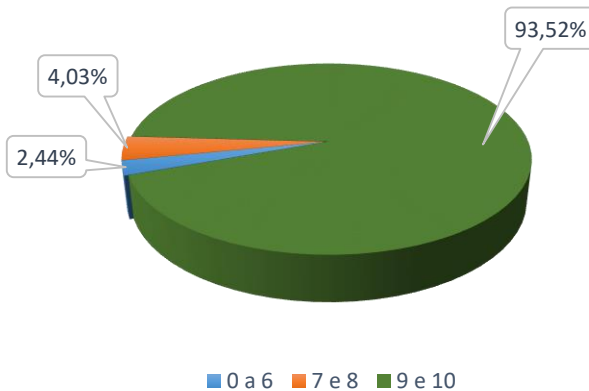
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

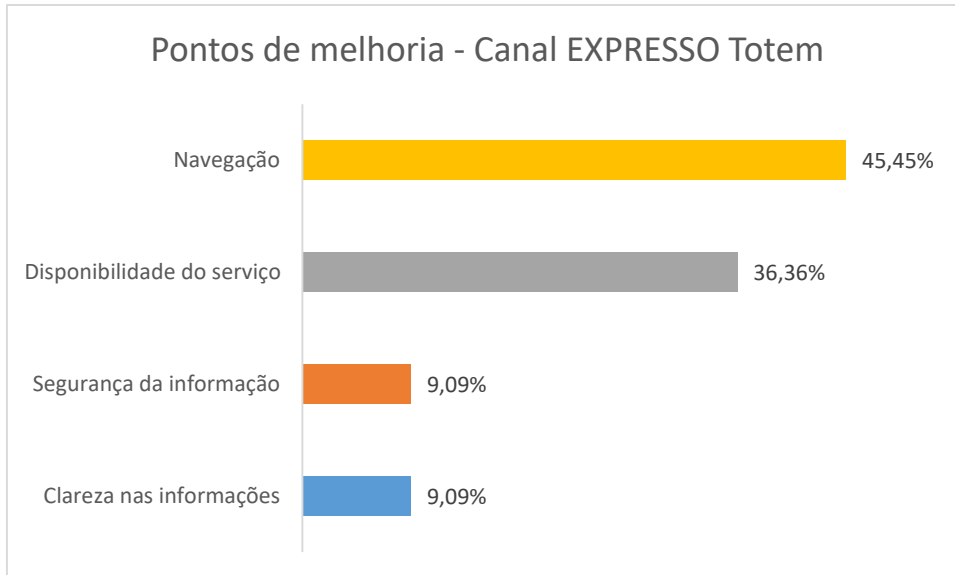


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

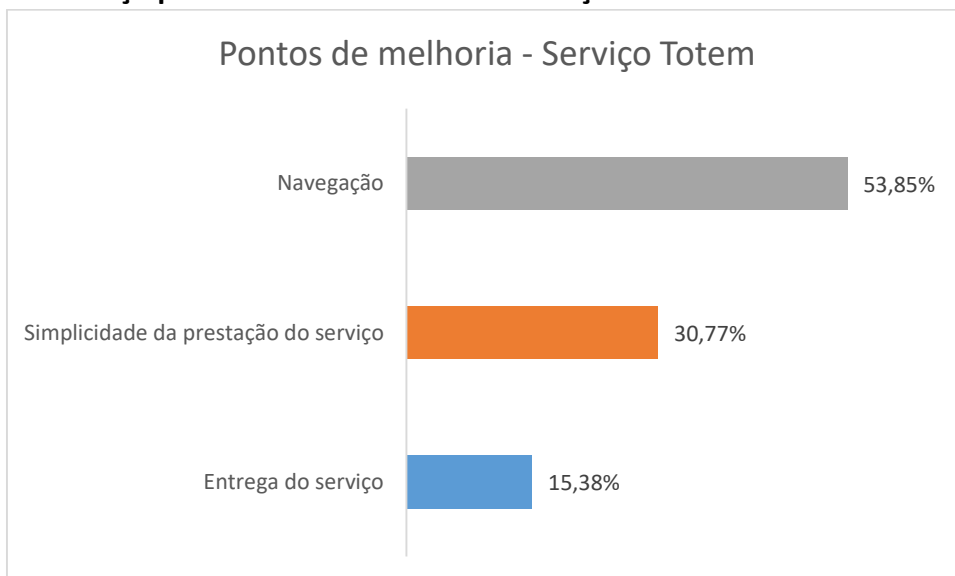
PONTOS DE MELHORIA

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 – 10 Avaliações



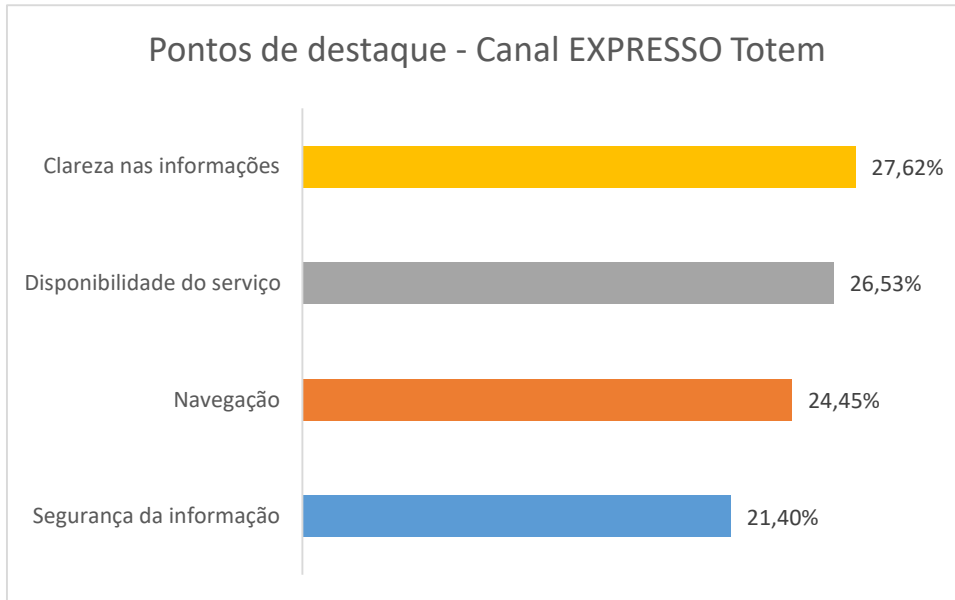
2 – Serviço prestado nos Totens – 10 Avaliações



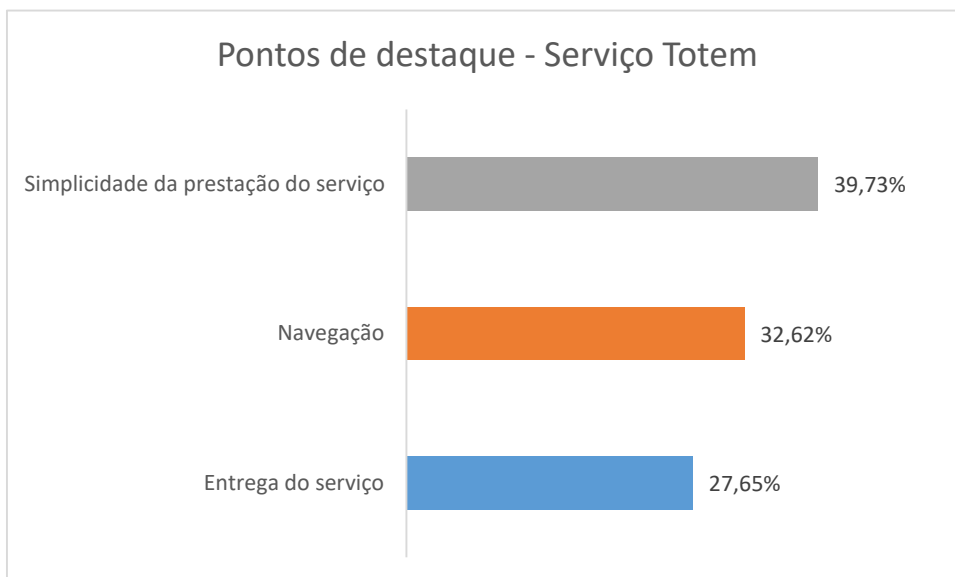
PONTOS DE DESTAQUE

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 – 382 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 383 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/09/2022 a 30/09/2022**

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

Número de serviços realizados: **361**

Número de avaliações recebidas: **190**

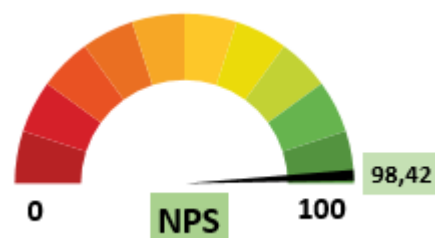
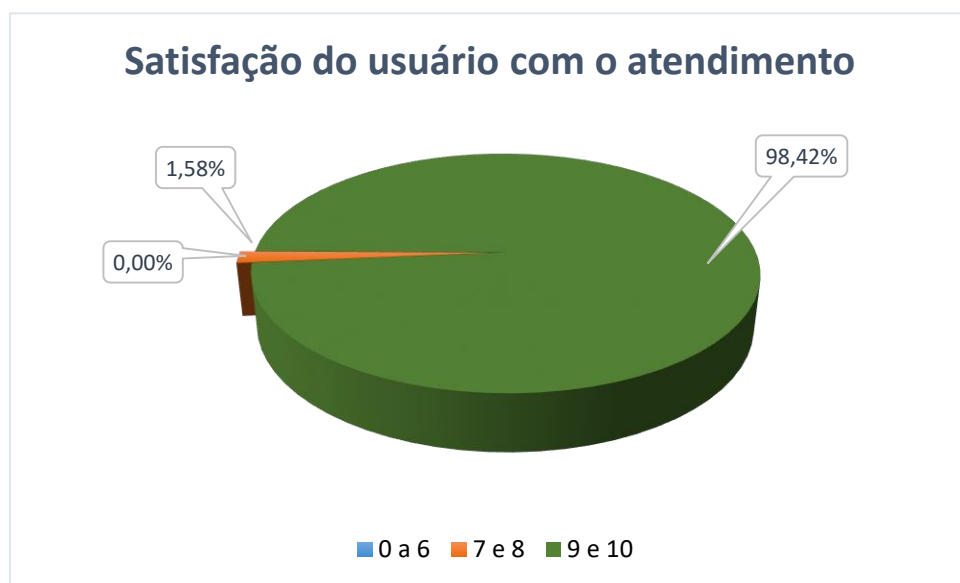
Número de avaliações/número de serviços realizados: **52,63%**

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	79
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	55
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	52
4	Obter Licença de Pesca	4
TOTAL		190

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