PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2021

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

JABOATÃO DOS GUARARAPES

Jaboatão dos Guararapes - PE

2022

INSTITUCIONAL

PREFEITO

Luiz Medeiros

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Andréa Costa de Arruda

SUBCONTROLADOR

Carlos Montarroyos

OUVIDORA GERAL

Pricylla Lopes

EQUIPE DA OUVIDORIA

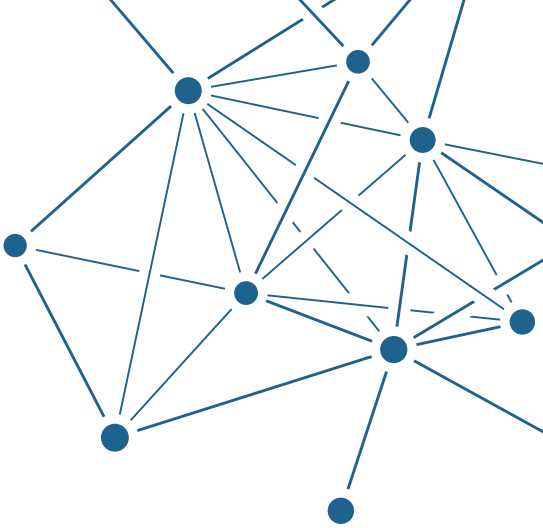
Artur Evangelista

Lorena Ventura

Luís Siqueira

Valderene Alencar

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria Geral do município do Jaboatão dos Guararapes é um órgão da Controladoria Geral do Município, criado em 10 de maio de 2013, por meio da Lei Administrativa nº 015/2013. Tem como missão garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público.

O órgão desempenha papel importante na interlocução com a população, buscando conhecer suas necessidades e intervir junto aos órgãos municipais a fim de garantir a efetiva prestação do serviço público. Além disso, a Ouvidoria auxilia às unidades no fornecimento e sistematização de dados e informações necessárias aos gestores, para garantir a qualidade e a transparência do serviço público, assim como, busca auxiliar no planejamento e implementação de políticas públicas eficazes.

A Ouvidoria Geral vem investindo na estruturação e modernização do setor, na efetividade das ações e principalmente no trabalho de controle e monitoramento junto aos órgãos municipais, apontando as necessidades de melhoria e buscando uma maior resolutividade às respostas dos usuários.

Em 2017, foi instituída a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos. A Lei estabelece normas e procedimentos que visam garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos que utilizam os serviços públicos. Em 2021, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes regulamentou a referida lei por meio do Decreto municipal 070/2021 que além de estabelecer procedimentos para o funcionamento da Ouvidoria, também cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, buscando uma maior interatividade com a população e o fortalecimento dos mecanismos de controle social do município.

O Conselho é um órgão consultivo e tem como atribuições:

a – acompanhar a prestação dos serviços;
b – participar da avaliação dos serviços prestados;
c – propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais;
d – contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
e – acompanhar e avaliar a atuação da OGM e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e,
f – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

No município do Jaboatão dos Guararapes, o conselho foi disponibilizado para população no dia 24 de setembro de 2021, por meio da plataforma virtual (https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/), e trouxe como proposta a atuação de um conselho virtual simples, democrático e transparente.

A metodologia de funcionamento do conselho foi pensada para que a população pudesse obter resultados concretos de suas avaliações e sugestões de forma funcional e transparente.

O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Jaboatão dos Guararapes foi estruturado da seguinte forma:

Etapa 01 - Chamamento Público;
Etapa 02 - Período de Inscrição para Conselheiros;
Etapa 03 - Período de Avaliação dos Serviços Públicos;
Etapa 04 - Análise e estruturação dos dados coletados;
Etapa 05 - Solicitação de relatório de ação corretiva para as Unidade Gestoras avaliadas;
Etapa 06 - Publicação e divulgação dos resultados no Site do Conselho.

O conselho de usuários de serviços públicos constitue uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pela prestação dos serviços.

A PESQUISA

Objetivo

Avaliar a qualidade dos serviços públicos municipais.

Tipo da Pesquisa

Pesquisa descritiva com levantamento de dados quantitativos e qualitativos para verificar a satisfação dos usuários que utilizam os serviços públicos municipais.

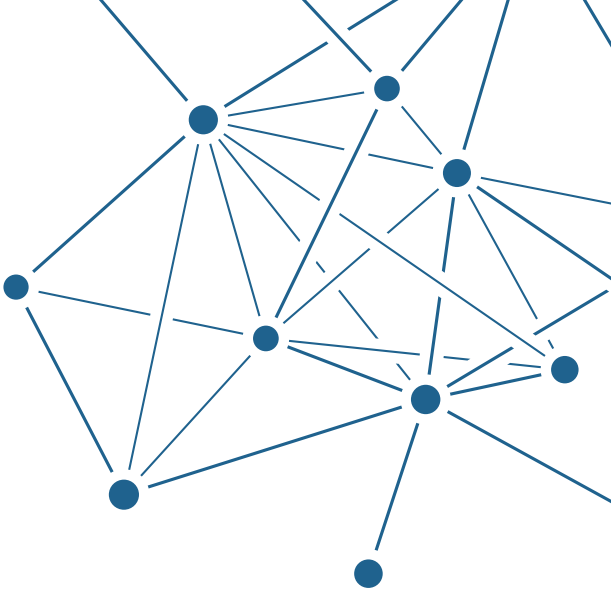
População e Amostra

301 pessoas cadastradas como conselheiros. População residente no município do Jaboatão dos Guararapes, maior de 18 anos e que já tenha utilizado algum serviço público municipal.

Coleta de Dados

Coleta de Dados: Os dados foram coletados no período de 11 de novembro à 31 de dezembro de 2021, por meio de questionários online disponíveis para os conselheiros cadastrados na plataforma virtual https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/.

RESULTADOS



O presente relatório apresenta os resultados da consulta pública direcionada aos conselheiros para avaliar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais de Jaboatão dos Guararapes. Os dados apresentados permitirão a identificação dos serviços públicos que necessitam de uma maior atenção, assim como, auxiliarão os gestores no planejamento de políticas públicas mais estratégicas e efetivas.
Foram disponibilizados para avaliação 38 serviços nas mais diversas áreas do município, obtendo 230 respostas.

Os serviços mais avaliados foram: atendimento ao contribuinte, trânsito e transporte, previdência, regionais de serviços, iluminação pública e atendimento nas unidades de Saúde da família.

De forma geral, a pesquisa buscou avaliar a satisfação dos usuários quanto a cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis para contato da população e infraestrutura dos locais de atendimento.

O questionário foi pensado para ser respondido de modo On-Line, por meio do formulário do google forms disponível na plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos: https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/.

A tabulação e análise dos dados foram realizadas após o período de aplicação e coleta dos dados, e tabulados de acordo com as questões elaboradas, analisadas no programa de computador Microsoft Office Excel.

Todas as avaliaçãoes foram enviadas para as secretarias responsáveis para elaboração de ações corretivas com intuito de melhorar ou aperfeiçoar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais. Os resultados também foram publicados no site https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/ para consulta pública de toda população.

CONSELHEIROS

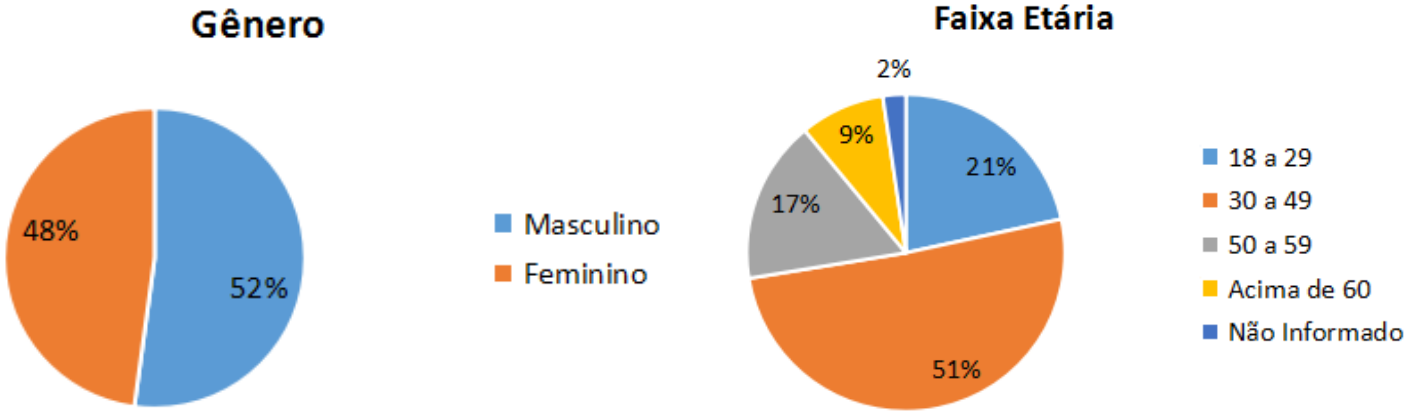
O município do Jaboatão dos Guararapes, localizado no Estado de Pernambuco, faz parte da Região Metropolitana do Recife, com uma área territorial de 258,7 km².

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano de 2020, sua população era de 706. 867 habitantes, com uma densidade demográfica de aproximadamente 2.732,3 habitantes por quilômetro quadrado, sendo, considerado o segundo município mais populoso do estado.

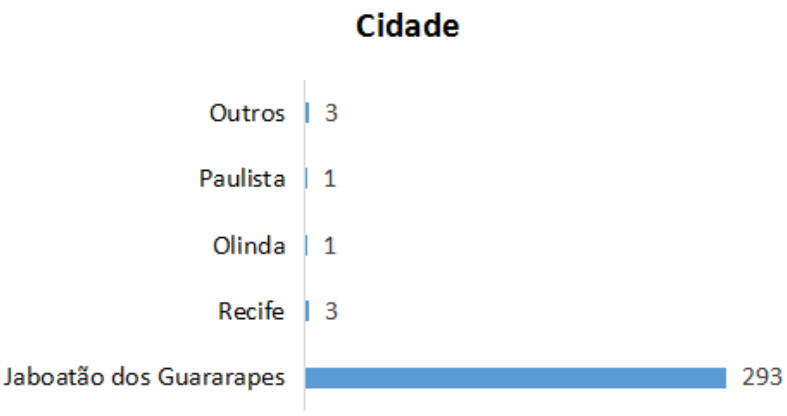
Para realização da pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais, levou-se em consideração o número de pessoas cadastradas na plataforma virtual do conselho (https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/).

No total, 301 pessoas se cadastraram voluntariamente como conselheiros, com objetivo de avaliar a prestação dos serviços públicos prestados pela Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

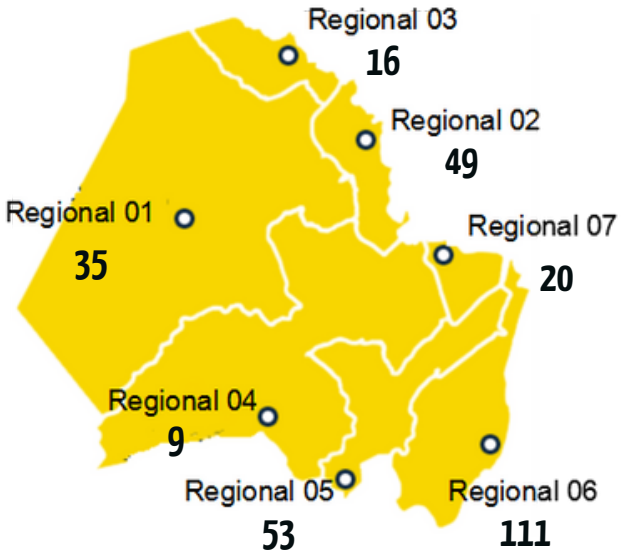
Entre os usuários inscritos como Conselheiros 157 são do gênero masculino e 144 feminino. 51% dos participantes possuem idade entre 30 e 49 anos, 21% de 18 a 29 anos, 17% dos usuários estão na faixa de 50 a 59 anos de idade, 9% acima de 60 anos e 2% dos participantes não informaram a idade.

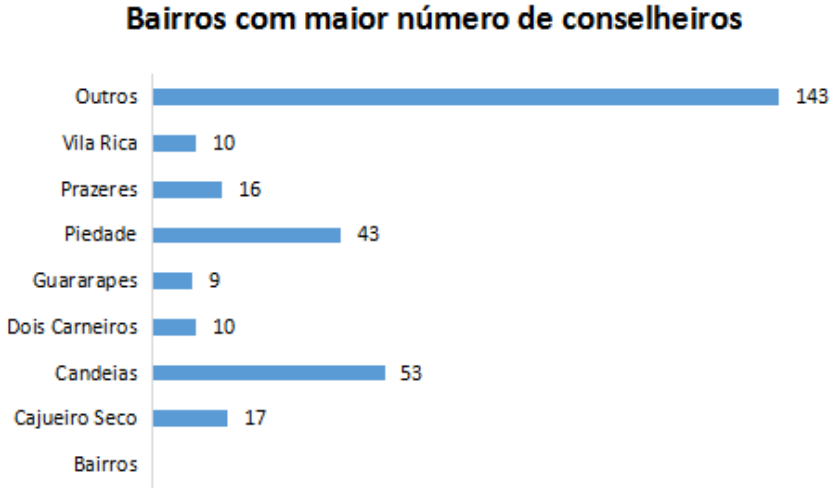


Das pessoas cadastradas na plataforma 293 residem no município do Jaboatão dos Guararapes e 8 pessoas em outras cidades.



Entre os que residem no município do Jaboatão dos Guararapes, 111 pessoas residem na Regional 06, 53 pessoas residem na Regional 05, 49 residem na Regional 02, 35 na Regional 01, 20 na Regional 07, 16 residem na Regional 03 e 09 pessoas residem na Regional 4.





Já os bairros com maior número usuários cadastrados foram os bairros de Candeias (53) e Piedade (43).

SERVIÇOS AVALIADOS

	Serviços Avaliados	Nº de Respostas
1	Atendimento ao Contribuinte	27
2	Trânsito e Transporte	24
3	JABOATÃOPREV	13
4	Iluminação Pública	13
5	Unidades de Saúde da Família - USF	12
6	Comunicação Institucional	9
7	Serviços Urbanos e Defesa Civil	9
8	Regionais de Serviços	14
9	Mercados Públicos	9
10	Bem Estar Animal	9
11	Trabalho e Qualificação	6
12	Proteção e Empoderamento da Mulher	6
13	PROCON	6
14	Portal da Transparência	8
15	Gestão Urbana	8
16	Ouvidoria Geral	4
17	Meio Ambiente	5
18	Licitações, Compras Corporativas e contratos	4
19	Enfrentamento à Covid-19	5
20	Policlínicas Municipais	5
21	Educação	4
22	CRAS/CREAS/Cad Único/Bolsa Família	3
23	Conselho Tutelar	2
24	Academias da Saúde	3
25	Programa Integra	2
26	Ouvidoria da Saúde	3
27	Laboratório Municipal	2
28	Habitação	2
29	Cuida Bem	2
30	Centro POP	2
31	Balcão da Cidadania	2
32	Vigilância em Saúde	1
33	Unidades Móveis de Nível Pré-hospitalar Urgência/Emergência (SAMU)	1
34	Unidade de Pronto Atendimento (UPA) SOTAVE	1
35	Clínicas/Ambulatórios Especializados	1
36	Centros de Reabilitação e Fisioterapia	1
37	Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	1
38	Centro de Referência em Saúde da Mulher	1
	Total	**230**

ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE

Sobre o atendimento ao contribuinte foram respondidos 41 questionários. Contudo, apenas 27 pessoas informaram que já utilizaram algum tipo de serviço. Nesta categoria foram avaliados instalações físicas, limpeza e organização, canais de atendimento, tempo para resolução dos serviços e o atendimento dos servidores. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de atendimento ao contribuinte, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Instalações físicas do Núcleo de Atendimento ao Contribuinte/NAC. (Avenida Barreto de Menezes, 1648, Prazeres).	5	6	9	3	2	2
Limpeza e organização do espaço.	5	9	7	3	1	2
Número de servidores disponíveis para atendimento.	2	3	12	6	2	2
Qualidade, cortesia e agilidade dos serviços prestados pelo atendente	3	6	12	4	1	1
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial).	3	5	8	5	5	1
Atendimento e serviços via Portal do contribuinte.	3	6	10	2	3	3
Atendimento e informações via: Whatsapp, e-mail e 0800.	3	4	10	4	5	1
Atendimento nas Regionais de Serviços.	1	6	8	6	3	3
Tempo para resolução da demanda.	1	4	10	5	6	1

SUGESTÕES

- Mais mão de obra, em atendimento.
- Gostaria que fosse colocado pessoas para nos atender e um número de telefone que funcionasse, um aplicativo ou telefone que atendesse nossas necessidades.
- Deveria o município criar um aplicativo.
- Não generalizando, mas algumas poucas regionais poderiam ter pessoas mais humanas. Exemplo, Regional 6.
- Oriento ter um atendimento via telefone, que atendam ao menos as ligações, outro fator interessante onde fica o NSC no Prédio da Prefeitura de Prazeres? , Porque isso é um fato desconhecido.
- O atendimento eletrônico é uma realidade hoje, porém, muitas vezes queremos falar com alguém! E isso está cada dia mais difícil. O que torna o atendimento muito impessoal. É preciso melhorar este ponto.
- Melhorar a gestão de qualidade e qualificação dos profissionais.

TRÂNSITO E TRANSPORTE

Referente aos serviços relacionados à trânsito e ao transporte público no município foram coletadas 24 respostas.
Nesta categoria foram avaliados os canais de atendimento, emissão de credenciais para estacionamento, o atendimento dos profissionais, sinalizações, atuação dos agentes de trânsito e remoção de veículos. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de trânsito e transporte, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento - Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail, e presencial)	6	1	7	2	6	2
Qualidade da iluminação (ruas e avenidas)	1	3	4	5		
Qualidade dos serviços prestados (ruas e avenidas)	3	3	3	3	1	
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (ruas e avenidas)	4	2	3	2	1	1
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (ruas e avenidas)	4	4		2	1	2
Qualidade da iluminação (praças e parques)	1	3	3	3		3
Quantidades de pontos de iluminação (praças e parques)	1	3	3	3		3
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (praças e parques)	4	2	2	2	1	2
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (praças e parques)	4	3	1	2	1	2
Qualidade da iluminação (Campo de Futebol)	1	1	3	2		6
Quantidades de pontos de iluminação (Campo de Futebol)	1	1	4	1		6
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (Campo de Futebol)	3		2	1	1	6
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (Campo de Futebol)	3	1	1	1	1	6
Qualidade da iluminação (monumentos históricos e turísticos)	1	1	3	2		6
Quantidades de pontos de iluminação(monumentos históricos e turísticos)	1	2	2	2		6

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (monumentos históricos e turísticos)	3		2	1	1	6
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (monumentos históricos e turísticos)	3	1	1	1	1	6
Quantidades de pontos de iluminação (Orla)	2	2	3	3	2	1
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (Orla)	4	2	3		2	2
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpada (Orla)	4	2	2		2	3

SUGESTÕES

- Integração municipal entre ônibus e sistema público de bicicletas compartilhadas;
- As Vans são importante transporte municipal, mas deveriam estar mais conservadas e limpas. Não há fiscalização quanto a isto, nenhuma vistoria. Quanto aos subúrbios, as vias de mão única não são respeitadas. Deveriam existir monitoramento por câmeras para coibir tais infrações;
- Deveriam atuar no conserto das avenidas estão todas esburacadas, precisando de reparos. Há um engarrafamento enorme todo dia na entrada de Cavaleiro até o sinal do Pacheco, onde leva horas, tudo por causa dos buracos e a mal sinalização das vias que deixam carros abandonados;
- Vejo que nos bairros como, Piedade, Candeias e Prazeres a falta de sinalização e/ou fiscalização em pontos mais movimentados é péssima.
- Em trechos próximo ao shopping Guararapes e ao Assaí não existem espaços para transitar bicicletas, precisamos subir nas calçadas para que possamos transitar. Ressalto também a importância de pintar a ciclo faixa de piedade, os carros já estão tomando conta novamente dessa faixa que é de uso das bikes.;
- Proibir a circulação de micro-ônibus(transporte complementar que é a maior bagunça).
- FISCALIZAÇÃO: maior fiscalização nas ruas que foram calçadas e que são transversais e paralelas às Avenidas Principais de Candeias, a exemplo de AV. BERNARDO VIEIRA, AV. PRES. KENNEDY e CASTELO BRANCO. Há placas de Proibido Estacionar, mas não é obedecido pelos motoristas, principalmente, nos finais de semana;
- AGENTES DE TRÂNSITO: só vejo em Candeias quando há algum acidente. Não vejo nos Semáforos orientando e disciplinando o trânsito, em Candeias. No horário de maior movimento, deveria ter Agentes nos Semáforos de Pedestres para agilizar o trânsito, ou seja, pela Manhã no sentido SAIDA e a Noite no sentido CHEGADA em Candeias;
- CRUZAMENTOS: Nos cruzamentos perigosos, a exemplo da entrada para o Catamarã no Supermercado Extra, deveria instalar o Semáforo de Três tempos;
- INSTALAÇÃO DE CÂMERAS: já passou da hora de instalar Câmeras de Transito nas Ruas, Avenidas e Cruzamentos de PIEDADE e CANDEIAS.

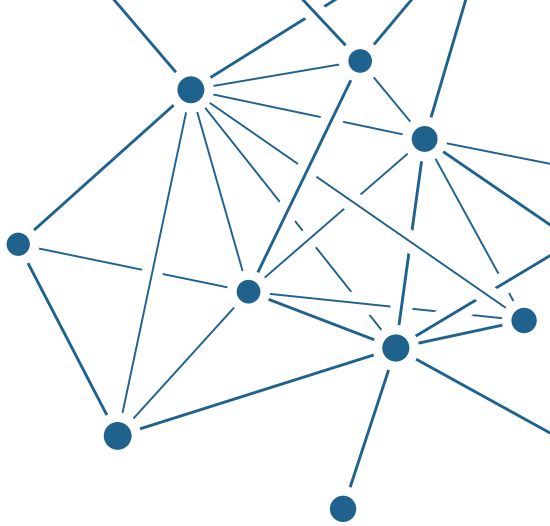
JABOATÃOPREV

Sobre os serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Município do Jaboatão dos Guararapes, foram respondidos 15 questionários, no entanto, apenas 13 pessoas responderam que já utilizaram este serviço.
Os usuários puderam avaliar critérios como: canais de atendimento disponíveis, horário de funcionamento, cordialidade dos servidores, informações fornecidas e tempo médio de espera para concessão dos pedidos e revisão de aposentadorias.
Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços do Jaboatãoprev, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a JaboatãoPrev para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, site, e-mail e atendimento presencial	7	4	1		1	
Horário de atendimento ao público presencial e por telefone (8h às 14h)	3	9			1	
A cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores	6	5	1		1	
Qualidade das informações fornecidas durante o atendimento	6	6			1	
Tempo médio de espera entre o pedido e o ato de concessão da aposentadoria	9	3			1	
Tempo médio de espera entre o pedido e o resultado da análise dos requerimentos de revisão de aposentadoria	6	6			1	

Não houve sugestões para este serviço.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA



Sobre o serviço de iluminação pública do município, 13 pessoas avaliaram a qualidade da iluminação.
Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de iluminação pública, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a EMLUME para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Qualidade da iluminação (ruas e avenidas)		5	4	3	1	
Qualidade dos serviços prestados (ruas e avenidas)	1	3	3	3	3	
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (ruas e avenidas)	1	2	3	2	4	1
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (ruas e avenidas)	1	2		4	4	2
Qualidade da iluminação (praças e parques)		3	3	3	1	3
Quantidades de pontos de iluminação (praças e parques)		3	3	3	1	3
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (praças e parques)	1	2	2	2	4	2
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (praças e parques)	1	2	1	3	4	2
Qualidade da iluminação (Campo de Futebol)		2	3	1	1	6
Quantidades de pontos de iluminação (Campo de Futebol)		1	4	1	1	6
[Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (Campo de Futebol)	1	1	2		3	6
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (Campo de Futebol)	1	1	1	1	3	6
Qualidade da iluminação (monumentos históricos e turísticos)		2	3	1	1	6
Quantidades de pontos de iluminação (monumentos históricos e turísticos)		2	2	2	1	6
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (monumentos históricos e turísticos)	1	1	2		3	6
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpadas (monumentos históricos e turísticos)	1	1	1	1	3	6
Qualidade da iluminação (Orla)	1	5	3	1	2	1
Quantidades de pontos de iluminação (Orla)	2	3	3	2	2	1
Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail) (Orla)	2		3	2	4	2
Tempo de atendimento das solicitações de manutenção e troca de lâmpada (Orla)	2		2	2	4	3

SUGESTÕES

- Melhorar a assistência de iluminação nos subúrbios.
- Incrementar o número de pontos com energia nos calçadões.
- Implementar o uso da tecnologia de LED;
- Dar um "feedback" ao cidadão que abriu o chamado (por e-mail ou whatsapp), acompanhando pesquisa de satisfação;
- Esqueceram que Candeias também tem orla?? Na frente da Academia Gol e, antes um pouco dela, até o limite de Barra de Jangada, não se tem iluminação. A metade de Candeias são lâmpadas halogênicas, enquanto em alguns cantos, led. O que falta para ordenar tudo?
- Realizar análise criteriosa dos materiais, que são utilizados pela empresa terceirizada de iluminação publica, em seguida um acompanhamento nos atendimentos das demandas , para constatação que o serviço de fato estão sendo executados com profissionalismo, porque na maioria das vezes os eletricistas não aceitam orientações dos assistentes de Regional, que acompanham. Sendo assim, tem que ter uma comissão de iluminação pública com autonomia de resolução .
- Acreditamos que com o aumento de pontos de iluminação diminuiria o número de assaltos, facilitaria o trabalho dos Agentes de Segurança Pública, traria mais conforto para a sociedade, principalmente no que tange ao lazer.
- Troca total de todos os postes por iluminação Led para diminuição dos custos de energia.
- Melhorar a iluminação nos locais de difícil acesso.
- Trocar as lâmpadas de ruas e bairros dos subúrbios, não somente nas Avenidas por lâmpadas de Led.
- Aumentar os pontos de LED.
- Substituição para lâmpadas de LED, substituir com mais agilidade, e fazer o atendimento do whatsApp ser funcional, respostas com mais brevidade, qualidade no atendimento e Feedback.

REGIONAIS DE SERVIÇOS

Sobre os serviços prestados pelas Regionais, 10 pessoas responderam que já utilizaram este serviço.
Foram avaliados critérios como localização, infraestrutura, acessibilidade, canais de atendimento disponíveis, cordialidade dos servidores e o sistema online do Núcleo de Solicitação de Serviços ao Cidadão - NSC. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços das regionais de serviço, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Especial de Regionalização da Gestão para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

ITENS AVALIADOS	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento nas Regionais Administrativas [Localização da Regional]	1	4	3		1	1
Atendimento nas Regionais Administrativas [Infraestrutura das instalações]		2	5	1	1	1
Atendimento nas Regionais Administrativas [Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência]		3	1	2	3	1
Atendimento nas Regionais Administrativas [Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial)]		1	3	2	3	1
Atendimento nas Regionais Administrativas [Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores]		1	4	2	2	1
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)? [Apresenta uma interface limpa e de fácil visualização]		1	3	2	3	1
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)? [Facilidade de acesso e navegação]	1	4	4		1	
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)? [Estabilidade, velocidade e resposta aos comandos]		4	3	1	1	1
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)? [Facilidade no preenchimento do cadastro das solicitações de serviços]	2	2	4	1	1	
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)?[Facilidade no acompanhamento da solicitação e visualização da resposta]	2	5	1	1	1	
Como você avalia site Núcleo de Serviço ao Cidadão (NSC) para solicitações de serviços no município (https://servicos.jaboatao.pe.gov.br/)? [Tempo de resposta e atendimento da solicitação]	1	1		4	4	

SUGESTÕES

- Aumento do número dos servidores, bem como o cumprimento dos prazos determinado em lei.
- A amplitude do poder administrativo das regionais são extenso, nada melhor do que trabalhar em conjunto com os demais setores e principalmente com a população.
- Deveria ter uma capacitação geral dos servidores, para adequação das boas práticas nos atendimentos, começando pelos gerentes, coordenadores e chefes de núcleos, pois na maioria das vezes, os atendentes, descontam erradamente nos contribuintes, suas magoas e assedio moral, causado pela gerencia .
- Agendamento de atendimento, atendimento remoto via chat.
- Quando não sou atendido o "feedback" é sofrível e na maioria das vezes fico no limbo.
- Cobranças que a Regional deve fazer as solicitações dos munícipes.

SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

Sobre os serviços prestados pela Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, foram avaliados os serviços referentes a limpeza e manutenção de vias públicas, defesa civil e os cemitérios públicos municipais. Apenas 07 pessoas avaliaram os serviços citados.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de serviços urbanos e defesa civil, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

ITENS AVALIADOS	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Cemitérios Públicos Municipais [Infraestrutura dos cemitérios municipais]		1		2	2	2
Cemitérios Públicos Municipais [Serviços funerários oferecidos para população]		1		2	2	2
Cemitérios Públicos Municipais [Canais de atendimento disponíveis para população (E-mail, telefone, presencial)]			2	1	2	2
Cemitérios Públicos Municipais [Horários de funcionamento]		1	2	1	2	1
Cemitérios Públicos Municipais [Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos profissionais que atuam nos cemitérios.]		1	1	2	2	1
Limpeza e manutenção das vias públicas [Serviço de coleta de lixo]	2	1	1	2	1	
Limpeza e manutenção das vias públicas [Limpeza e manutenção das galerias fluviais]			3	1	3	
Limpeza e manutenção das vias públicas [Limpeza dos canais]			1	2	4	
Limpeza e manutenção das vias públicas [Manutenção de vias públicas]		1	1	1	4	
Limpeza e manutenção das vias públicas [Canais de atendimento disponíveis para população (E-mail, telefone, presencial)]	1		3	2	1	
Limpeza e manutenção das vias públicas [Canais de atendimento disponíveis para população (E-mail, telefone, presencial)]		1	2	1	2	
Defesa Civil [Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos profissionais]		1	2		3	1
Defesa Civil [Monitoramento das áreas de risco]	1		2		3	1
Defesa Civil [Assistência às famílias desabrigadas]	1		1	1	2	2
Defesa Civil [Qualidade das vistorias técnicas realizadas]	1		1	2	2	1

SUGESTÕES

- Que faça a limpeza do canal do curado 2 com mais frequência e que consertem as ruas locais, pois é buraco para tudo quanto é lado.

- Primeiramente acredito que há uma grande necessidade de trabalharmos a educação da população serve para todos os segmentos, e o poder público trabalhar na prevenção, ou seja, realizar a grande maioria das obras no período de estiagem. A coleta de lixo deveria ser ampliada, e caso a população não respeite os horários, cabe ao poder público fazer uso de dispositivos legal para fazer com que o cidadão cumpra o estipulado, no caso de colocação de lixo em horário diferente dos da coletas, a aplicação de multas. No caso dos coletores, Cabe ao poder público intensificar as fiscalizações dos mesmo.

- A barreira da minha residência caiu e liguei diversas vezes e o telefone não pegava, parecia que estava fora do gancho, depois de vários dias foi que com conhecimento de um vereador que a defesa civil apareceu e prometeu que iria realizar um acompanhamento e um estudo do que poderia ser realizado ,mas a única coisa que fizeram foi colocar um plástico que não durou nem uma semana o vento rasgou tudo e a barreira continuou exposta a chuva. a minha experiência com a defesa civil foi péssima. a prefeitura de Jaboatão deveria fazer as barreiras com malhas, igual recife atua. até hoje espero o retorno para fazer a barreira e nada.

- Dar um maior atendimento e visibilidade aos bairros mais periféricos.

- É uma vergonha as marcações de pistas principalmente após a Curva do S. Outro descaso é com a pintura da ciclovia(cor vermelha) e a retirada das placas que só é proibido usar nos finais de semana. Está em desacordo com a pintura vermelha porque é para todos os dias. Outro descaso é com a fiscalização da EMTT onde os motoqueiros usam a ciclovia sem nenhuma cerimônia principalmente à partir das 5 horas na Av. Airton Senna da Silva. Só irão tomar providências quando houver acidente com morte porque acidente já teve, inclusive comigo. Derrubei um motoqueiro na entrada do meu prédio.



MERCADOS PÚBLICOS

A avaliação dos mercados públicos do município contou com 9 respostas onde 8 pessoas informaram utilizar este serviço. Foram avaliadas questões quanto ao número de mercados existentes, infraestrutura, higienização e limpeza dos mercados, qualidade dos bens e serviços disponibilizados, fiscalização, segurança, estacionamento, preço dos produtos, cordialidade e educação dos permissionários.

Entre os participantes, 07 informaram frequentar o Mercado das Mangueiras e 01 o Mercado de Cavaleiro.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de mercados públicos, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a COMAB para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

ITENS AVALIADOS	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de Mercados públicos disponíveis	1	2	3	1	1	
Infraestrutura dos Mercados		3		2	3	
Acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência	1		1	3	3	
Higienização e limpeza do espaço		1	2	1	4	
Sinalização e ordenamento dos boxs e feirantes		2	1	3	2	
Estacionamento disponível para clientes			2		5	
Segurança dentro do mercado		1	1	1	4	1
Estrutura e higienização dos banheiros		1	1	2	3	1
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos feirantes	1	2	3	1	1	
Qualidade dos produtos ofertados		1	2		5	
Valor dos produtos	2	2	2	1	1	

SUGESTÕES

- O Mercado necessita principalmente de limpeza, muita sujeira pelo chão e no seu entorno. Pessoas revirando lixo, mau cheiro próximo aos boxes.

- Nos boxes que vendem produtos frigoríficos é visível que não há controle nenhum em relação a refrigeração dos produtos.

- Falta uma maior organização dos mercados, principalmente nos box e segurança. A Higienização é precária, isso em sua completude.

- Higienização fora e dentro (a entrada ao lado do armazém coral, fede a carniça, se mistura com esgoto a céu aberto, lama e lixo), pavimentação dos piso dentro e fora, sinalização do local, identificação das barracas e feirantes, padronização dos box e ordenação por tipo de produto ofertado, fiscalização das balanças de pesagem, iluminação precária, lugar quente, o local que vende carne fede, é tudo muito sujo, da nojo de entrar, vou uma vez no mês, da vontade de não ir, só de pensar no transtorno os flanelinhas tomam conta do estacionamento é privativo deles, temos que deixar o carro no estacionamentos distantes que existem nas rua paralelas, enfim, é uma vergonha.

- Ampliar a quantidade de mercados públicos, bem como sua infraestrutura e limpeza.

- Em conversa com o Sr. Denis Oliveira (presidente da COMAB) , constatei que está em buscas de subsídios junto a Gestão para um bem estar para todos, e fiquei satisfeito com as respostas, bem como vale salientar a cordialidade do mesmo, em relação as melhorias que iria propor já estão em andamento sendo assim não se faz necessário sugerir .

- No Mercado das Mangueiras: local que comercializa alimentos em geral, não é admissível, que tenhamos uma PÉSSIMA manutenção da limpeza, mal cheiro, água suja o tempo todo no estacionamento e na rua próxima. Aquela água suja e com mal cheiro parece vim de um chiqueiro de porcos.

- VIGILÂNCIA SANITÁRIA: só essa sujeira acima citada, já é motivo para o MERCADO DAS MANGUEIRAS ser INTERDITADO no Geral.

- Os preços são até atrativos, mas só o valor que gastamos com Estacionamento e Flanelinhas, torna inviável você ir ao Mercado exclusivamente para comprar um ou dois produtos. Por exemplo: melhor lugar que vende QUEIJO COALHO de Prazeres, mas ir ao mercado só para comprar Queijo + 2,00 reais pago ao flanelinha, torna inviável comprar QUEIJO no Mercado. Só vale a pena se o cliente for fazer a feira de verdura, frutas, carnes e etc. Com isso, os feirantes deixam de ganhar seu dinheiro e o povo deixa de economizar.

BEM ESTAR ANIMAL

Sobre os serviços prestados pela Secretaria Executiva de Bem Estar Animal, foram coletadas 09 respostas.
Os usuários avaliaram critérios relacionados aos serviços prestados pelas UBS Pet, o atendimento móvel e o serviço de castração.
Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de bem estar animal, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Bem Estar Animal para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

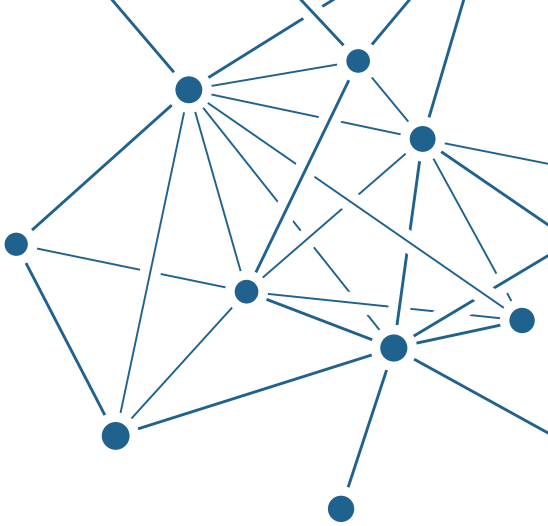
Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
UBS PET - O número de Unidades disponíveis		2	1	1	4	1
UBS PET- A Infraestrutura das Unidades		4	2		2	1
UBS PET - A localização das UBS		3	1	2	2	1
UBS PET - Os canais de comunicação disponíveis para população (telefone, whatsapp, e-mail)		2	2		4	1
UBS PET - Quantidade de profissionais disponíveis		1	3	2	2	1
UBS PET - Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe		4	1	1	2	1
UBS PET - Quantidade de médicos veterinários disponíveis para o atendimento		1	3	2	2	1
UBS PET - Qualidade do atendimento dos Médicos Veterinários	2	2	1	1	2	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Número de Unidade disponível		1	2	1	4	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Infraestrutura da Unidade Móvel		3	1		3	2
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Os canais de comunicação disponíveis para população (telefone, whatsapp, e-mail)		2	1	1	4	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Quantidade de profissionais disponíveis		2	1	3	1	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe		3	1	1	2	2
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Quantidade de médicos veterinários disponíveis para o atendimento		1	2	3	2	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Qualidade do atendimento dos médicos veterinários		3	1	2	2	1
Atendimento Clínico Veterinário Móvel - Quantidade de fichas para atendimento, disponibilizadas por dia		1	2	2	2	2

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Número de Unidade disponível		1	3	1	3	1
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) [Infraestrutura da Unidade		3		2	2	2
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Os canais de comunicação disponíveis para população (telefone, whatsapp, e-mail)		2	1	2	3	1
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Quantidade de profissionais disponíveis		1	3	2	1	2
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) A cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe	1	2		2	2	2
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Quantidade de Médicos Veterinários disponíveis para o atendimento		1	3	2	1	2
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Qualidade do atendimento dos Médicos Veterinários	1	2	1	1	2	2
Castração (Unidade Móvel de Esterilização) Quantidade de fichas para atendimento, disponibilizadas por dia		1	2	2	2	2

SUGESTÕES

- A localização de Piedade deveria não ser ali pois Piedade e Candeias tem muitas opções de Veterinários, deveria ver em outros bairros que não há veterinários.
- Quando surge o período de vacinação antirrábica, as informações são passadas de forma muito vagas, principalmente nas redes sociais. Pede-se para acompanhar no site as atualizações de locais e datas para vacinação, mas não é fácil de encontrar. Seria mais organizado a criação de uma planilha com as datas e locais já autorizadas para que as pessoas possam se programar melhor e levar os seus pets. Independente se divulgado no site ou redes sociais. Unidades móveis poderiam a cada 1 mês circular nos bairros com alto falantes, da mesma forma que fazem com o caminhão da coleta seletiva quando chega no bairro informando que: "está passando em sua rua". Acho que a prefeitura deveria criar uma lei para a proibição de carroças. Muitos equinos sofrem maus tratos, chicoteados, comem lixo e o abuso do tutor ao colocar peso nas costas dos animais. A prefeitura deveria ser mais rigorosa quanto as punições. O monitoramento apenas por denuncias é insuficiente.
- As UBS Pets são muito reduzidas. A mais próxima de minha residência fica na Massangana. Fica difícil, principalmente quem não dispõe de veículo próprio para transporte do animal. Nuca vi, também, uma Umidade Móvel aqui na minha área. Não vejo qualquer tipo de divulgação quanto a isto.
- Ampliar a quantidade de unidades móveis para o máximo de bairros possível, com a finalidade de atender uma maior quantitativo de animais.
- A prefeitura deveria fazer convênio com as clinicas particulares.
- O telefone nunca funciona.

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

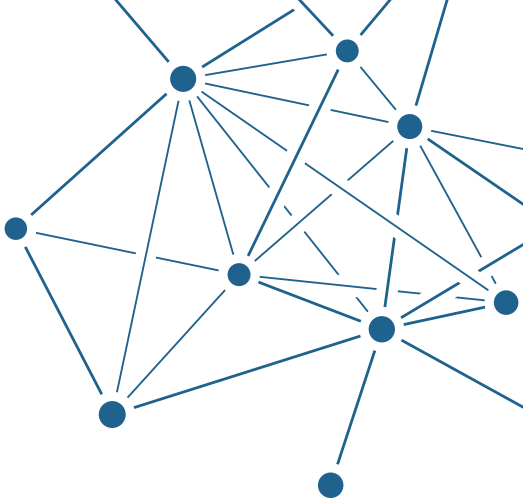


A pesquisa de avaliação dos serviços públicos buscou verificar a satisfação dos usuários com a comunicação institucional da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes. Para isso foram avaliados critérios relacionados às redes sociais, site oficial do município e a sinalização dos prédios públicos. 08 pessoas responderam a pesquisa. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de comunicação institucional, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Municipal de Administração para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

ITENS AVALIADOS	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Rede Sociais - Quantidade de plataformas disponíveis	3	3	1		1	
Rede Sociais - Frequência das publicações/postagens]	1	4	2		1	
Rede Sociais - Diversidade dos temas/segmentos publicados	1	2	4		1	
Rede Sociais - Respostas de demandas e comentários dos usuários		3	4		1	
Sinalização dos prédios públicos - Como você avalia a sinalização dos prédios públicos?		5	1	1	1	
Site Oficial: Apresentação (interface) https://jaboatao.pe.gov.br	3	4			1	
Site Oficial: Facilidade em navegar pelo site	3	4			1	
Site Oficial: Facilidade em localizar e pesquisar informações (Ferramenta de busca)	2	4	1		1	
Site Oficial: Segurança e confiança das informações disponibilizadas para consulta	2	3	2		1	
Site Oficial: Velocidade e tempo de carregamento da página	1	4	2		1	
Site Oficial: Acessibilidade para pessoas com deficiência	2	1	3		1	3
Site Oficial: Responsividade: Funcionamento do site em smartphone ou tablet		3	2		1	
Site Oficial: Qualidade do conteúdo disponível	2	5	1		1	
Site Oficial: Canais de atendimento disponíveis para contato (e-mail, telefone e fale conosco)	4	3			1	
Site Oficial: Impressão Global do site	2	5			1	

Não houve sugestões para este serviço.

TRABALHO E QUALIFICAÇÃO



Sobre os serviços prestados pela Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo, foram respondidos 06 questionários, no entanto, apenas 05 pessoas responderam que já utilizaram este serviço. Os usuários puderam avaliar critérios como: números de postos de atendimento disponíveis, infraestrutura dos postos, cordialidade dos servidores, número de cursos ofertados, opções de cursos.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de trabalho e qualificação, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Número de Postos de Atendimento]		2	1	1	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Infraestrutura dos Postos]		2	1	1	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Número de Profissionais disponíveis para atendimento ao público]		2	1	1	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Qualificação dos Profissionais]		2		2	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Tempo de Atendimento]		1	1	2	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores]		1	2	1	1	
Postos de Atendimento da Agência do Trabalhador do Jaboatão [Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail)]		1	2	1	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Número de Cursos Ofertados]		1	1	2	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Opção de Cursos Ofertados]		1	1	2	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Infraestrutura dos locais onde os cursos são realizados]		1	2	1	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Qualificação dos Profissionais]		2	1	1	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Qualidade dos Cursos Ofertados]		2	1		2	
Cursos de Qualificação Profissional [Número de vagas disponíveis para participação nos cursos.]		1	1	2	1	
Cursos de Qualificação Profissional [Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, whatsapp, e-mail)]		1	2		2	

Não houve sugestões para este serviço.

PROTEÇÃO E EMPODERAMENTO DA MULHER

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Executiva da Mulher. A consulta se propôs a avaliar: canais de atendimento, infraestrutura das unidades, qualificação dos profissionais entre outros.

Foram coletadas 05 respostas. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de proteção e empoderamento da mulher, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva da Mulher para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Número de Centros disponíveis no município]			2	2	1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Infraestrutura do Centro]		3	1		1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Número de Profissionais disponíveis para atendimento]			4		1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Qualificação dos Profissionais]	1	3			1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Oferta de Cursos Profissionalizantes para as mulheres assistidas pelo Centro]			3		1	1
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Rondas realizadas pela Patrulha Maria da Penha]	1		2	1	1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Acolhimento, cordialidade e educação no atendimento prestado pelos Profissionais do Centro Maristela Just	1	3			1	
Centro de Referência a Mulher Maristela Just [Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone , e-mail e presencial)]	2	1	1		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Número de Espaço - Mulher Empreendedora disponível no município.]		1	3		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Infraestrutura do Espaço]	1	2	1		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Canais de atendimento disponíveis para contato (telefone, e-mail e presencial).]	1	1	2		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Número de Profissionais disponíveis para atendimento]		1	3		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos profissionais]	1	3			1	
Espaço Mulher Empreendedora [Número de Cursos Profissionalizantes ofertados]	1		3		1	

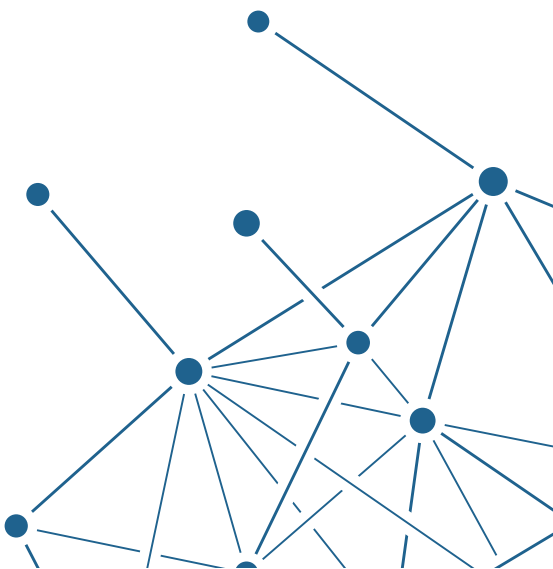
Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Espaço Mulher Empreendedora [Número de vagas disponíveis para os Cursos]		1	3		1	
Espaço Mulher Empreendedora [Qualidade dos cursos ofertados]	1	1	2		1	
Feira Espaço Mulher Empreendedora [Divulgação do cronograma da realização das feiras para população]		1	1	1	1	1
Feira Espaço Mulher Empreendedora [Canais de atendimento disponíveis para contato (telefone, e-mail e presencial).]	1		2		1	1
Feira Espaço Mulher Empreendedora [Locais de realização das feiras.]		1	2		1	1
Feira Espaço Mulher Empreendedora [Qualidade e diversificação dos produtos comercializados nas feiras]	1	1		1	1	1
Feira Espaço Mulher Empreendedora [Números de vagas disponíveis para participação das artesãs]		1		2	1	1

SUGESTÕES

- Prevenção: Palestras sobre proteção e desenvolvimento das mulheres nas comunidades, com divulgação dos canais de atendimento e Socorro.

- Melhoria: profissionalização das mulheres que trabalham nas praias. Com orientação sobre higiene, apresentação e atendimento.

- Microcrédito: para melhoria dos negócios já existentes em nossas praias.



SERVIÇO AO CONSUMIDOR PROCON

Sobre os serviços prestados pelo PROCON, foram respondidos 06 questionários, no entanto, apenas 04 pessoas responderam que já utilizaram este serviço. Os usuários puderam avaliar critérios como: atendimento nas unidades, infraestrutura nas unidades, atendimento online: navegação, interface, responsividade. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação do serviço ao consumidor - PROCON, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para o PROCON para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento [Número de unidades disponíveis para atendimento]			2	1	1	
Atendimento [Infraestrutura das Unidades de atendimento]			2	1	1	
Atendimento [Número de profissionais disponíveis para atendimento]				1	3	
Atendimento [Qualificação dos profissionais]		3		1		
Atendimento [Tempo de espera para atendimento]		1	1	2		
Atendimento [Tempo de espera para resolução da demanda]		1	1	2		
Atendimento [Os canais de comunicação disponíveis para contato da população (telefone, fale conosco, whatsapp, e-mail)]			2	2		
Atendimento Online [Apresentação (interface) do site. Site: https://procon.jaboatao.pe.gov.br/onde-recla mar/]			2	1	1	
Atendimento Online [Facilidade de navegação pelo site]		1	1	1	1	
Atendimento Online [Facilidade em localizar e pesquisar informações (Ferramenta de busca)]			1	2	1	
Atendimento Online [Velocidade e tempo de carregamento da página]		1	2	1		
Atendimento Online [Acessibilidade para pessoas com deficiência]				2	1	1
Atendimento Online [Responsividade: Funcionamento do site em smartphone ou tablet.]		1		1	1	1
Fiscalização [Número de fiscais do PROCON]				2	2	
Fiscalização [Qualidade do atendimento de denúncias]			2	2		
Fiscalização [Tempo de atendimento para realização da fiscalização]				2	2	
Fiscalização [Qualidade das ações fiscalizatórias realizadas]			3	1		
Fiscalização [Qualificação dos Fiscais]		3		1		

Não houve sugestões para este serviço.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência do município tem como objetivo garantir a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como os recursos públicos vem sendo utilizados. Trata-se de uma importante ferramenta de fiscalização e controle social. Nele são disponibilizados informações sobre receitas, despesas, processos licitatórios, contratos, gasto com servidores, diárias entre outras. A pesquisa buscou avaliar questões relacionadas a interface do site, navegabilidade, acessibilidade, canais de atendimento, segurança e qualidade das informações disponibilizadas. 08 pessoas responderam ao questionário.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços do Portal da Transparência, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Ouvidoria Geral para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Apresentação(interface) do site.(https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/)	1	3	2	1	1	
Facilidade de navegação pelo site	1	3	2	1	1	
Facilidade em localizar e pesquisar informações (Ferramenta de busca)		4	2	1	1	
Velocidade e tempo de carregamento da página		3	2	2	1	
Acessibilidade para pessoas com deficiência		2	3	1	1	1
Responsividade - Funcionamento do site em smartphone ou tablet		4	3		1	
Segurança e confiança das informações disponibilizadas para consulta		3	4		1	
Qualidade do conteúdo disponível	1	4	1	1	1	
Canais de atendimento disponíveis para contato(e-mail, telefone e fale conosco)	1	3	2	1	1	
Impressão global do site		4	2	1	1	

Não houve sugestões para este serviço.

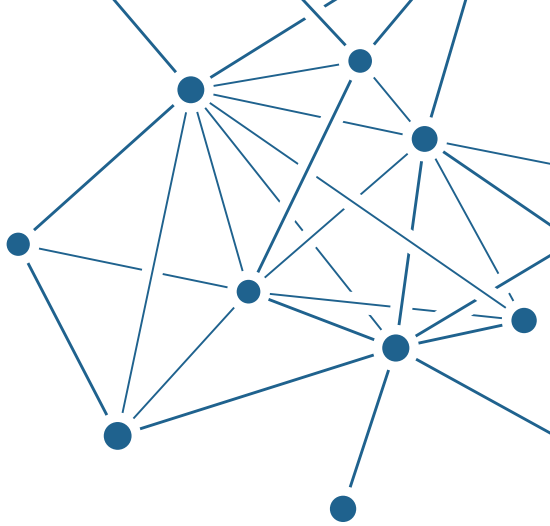
OUVIDORIA GERAL

Sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Geral, foram respondidos 06 questionários, no entanto, apenas 04 pessoas responderam que já utilizaram este serviço. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de ouvidoria, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Ouvidoria Geral para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento da equipe [Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, 0800, site, e-mail, aplicativo e presencial)	1	2	1			
Atendimento da equipe [Horário de atendimento ao público (presencial e por telefone) 8h às 14h]		2	2			
Atendimento da equipe [A cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria]	1	1	2			
Atendimento da equipe [Qualidade das informações fornecidas durante o atendimento]	1	2	1			
Atendimento da equipe [Qualidade dos relatórios de gestão da ouvidoria publicados no Portal da Transparência (https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/relatorio-estatistico/)]	1	2	1			
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Apresentação e interface limpa e de fácil visualização]	1	3				
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Facilidade de navegação]	2	2				
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Estabilidade, velocidade e resposta aos comandos]	1	3				
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Facilidade no preenchimento do cadastro da reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitação.]	2	2				
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Facilidade no acompanhamento da manifestação e visualização da resposta]	1	3				
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Cumprimento do tempo de resposta à sua manifestação dentro do prazo legal estabelecido no Decreto 070/2021]	1	1	2			
Sistema de Ouvidoria - Eouve [Qualidade da resposta disponibilizada pelo setor responsável]	3		1			

Não houve sugestões para este serviço.

GESTÃO URBANA



Sobre os serviços prestados pela Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação, foram respondidos 05 questionários. Os usuários puderam avaliar critérios como: qualidade e canais de atendimento da fiscalização urbana, facilidade acesso e navegação do portal de licenciamento integrado, tempo de análise dos processos, suporte técnico dos servidores de análise e licenciamento. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de gestão urbana, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Como você avalia os serviços de Fiscalização Urbana?						
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial).		2		1	2	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores.		2	1	1	1	
Tempo de espera para atendimento da solicitação	1	2		1	1	
Satisfação com relação ao atendimento das solicitações e aos procedimentos adotados.		2	1	1	1	
Como você o Portal de Licenciamento Integrado?						
Apresentação (interface) do site:(https://cidadao-jaboatao.sissofia.com.br/login)		2			2	1
Facilidade de acesso e navegação ao Portal de Licenciamento Integrado (PLI)		2			2	1
Facilidade em identificar o tipo de processo que necessita no portal.		2		1	1	1
Facilidade em identificar a legislação necessária no portal.		2		1	1	1
Suporte técnico do setor para cadastro e acesso ao sistema		2		1	1	1
Suporte técnico do setor para esclarecimento de dúvidas, documentos solicitados nos processos e exigências		2		1	1	1
Qualificação e conhecimento dos analistas sobre procedimentos do licenciamento urbanístico		2			2	1
Facilidade no acompanhamento dos processos no sistema		2			2	1
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (e-mail, telefone e fale conosco)		2			2	1
Como você avalia os serviços de análise e Licenciamento ?						
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (e-mail, telefone e fale conosco)]		2		1	1	1
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos técnicos e servidores		1		1	1	1

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Tempo de análise dos processo		2	1		1	1
Tempo de resposta às solicitações		2		1	1	1
Suporte técnico do setor para esclarecimento de dúvidas, documentos solicitados e exigências.		2		1	1	1

SUGESTÕES

- Maior esclarecimento a população quanto as leis municipais existentes.
- As praças poderiam ter iluminação fixa referente a cor verde, pois se destaca a vegetação. isso é interessante procurar ressaltar mais as árvores.
- Todo meio fio deve ser pintado delimitado e indicado se o local é permitido estacionar, e melhor, a vaga dos carros poderiam ser desenhadas na rua, assim teríamos uma melhor organização.
- Caixas de som podem ser instaladas em alguns principais postes, e que podem falar sobre a temperatura, hora, condições do ar, tudo em tempo real, sendo atualizado, melhor e mais informação.
- Incentivar placas que incentivem mais a população com reciclagem e manter a cidade sempre limpa, todos os locais de usos públicos, devem ter a sua varrição e limpeza.
- Jaboatão possui placas de boas vindas, mas não possui um pórtico, mostrando a aqueles que estão saindo do cabo que estão chegando em Jaboatão, e isso também se aplica a divisa com recife, outdoors com bem vindos a Jaboatão, letreiros digitais, melhoramentos de jardinagem, observar a quantidade de pichação e como isso estraga as estações de metrô, e se na estação de metrô tivessem mais placas mostrando a proximidade e pontos de ciclovias.
- Os viadutos construídos recentemente, na proximidade do aeroporto, poderiam ter mensagens bíblicas / educativas, grafites que também mostrassem mais sobre a cidade, presença de mais lixeiras, procurar incentivar o bom uso da Lagoa do Olho d Água, a maior em território urbano do Brasil.



HABITAÇÃO

Sobre os serviços prestados pela Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação, foram respondidos 02 questionários. Os usuários puderam avaliar critérios como: acompanhamento do cadastro, repasse das informações em relação aos programas habitacionais, contato telefônico entre outros, conforme apresentado a seguir.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de habitação, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Facilidade de acesso ao cadastro do Programa Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela no site do Município					1	1
Avaliação dos critérios utilizados no sorteio dos cadastros realizado pelo site do Município					1	1
Acompanhamento do cadastro no site do Município					1	1
Atendimento presencial realizado pelos técnicos sociais da Superintendência de Habitação					1	1
Facilidade de contato telefônico com a equipe técnica social					1	1
Repasse de informações em relação aos Programas Habitacionais do Município					1	1

Não houve sugestões para este serviço.

MEIO AMBIENTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Executiva de Meio Ambiente. A consulta se propôs a avaliar os serviços de licenciamento ambiental, fiscalização e ações ambientais. Foram coletadas 05 respostas, onde apenas 04 pessoas informaram ter usado os serviços pesquisados.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de meio ambiente, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Executiva de Meio Ambiente para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Licenciamento Ambiental - Facilidade na entrada do processo no sistema online (Sissofia).		1			2	1
Licenciamento Ambiental -Tempo de resposta ao processo			1		2	1
Licenciamento Ambiental - Comunicação via e-mail ou outros meios de comunicação, com os analistas ou outras pessoas responsáveis pelo setor.		1			2	1
Licenciamento Ambiental - Período decorrido para emissão da licença, desde que cumpridas todas as exigências.		1			2	1
Licenciamento Ambiental - Capacidade técnica dos analistas ambientais.		1			2	1
Licenciamento Ambiental - Disponibilidade dos analistas ambientais para reuniões e esclarecimento de dúvidas.			2		1	1
Licenciamento Ambiental - Facilidade de navegação no sistema online de licenciamento.			1		1	2
Fiscalização e Ações Ambientais - Canais de comunicação disponíveis para contato da população (E-mail, telefone e presencial).			1	1	1	1
Fiscalização e Ações Ambientais - Fiscalização em empreendimento, estabelecimentos e residências causadores de poluição sonora.					3	1
Fiscalização e Ações Ambientais - Fiscalização de desmatamento, poluição hídrica e poluição atmosférica.			1	1	1	1
Fiscalização e Ações Ambientais - Programa de arborização em praças, parques, jardins e vias públicas.			1	1	1	1
Fiscalização e Ações Ambientais - Ações de educação ambiental desenvolvidas pelo município.		1		1	1	1

LICITAÇÕES, COMPRAS CORPORATIVAS E CONTRATOS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Superintendência Especial de Licitações, Compras Corporativas e Contratos. A consulta se propôs a avaliar os serviços de contratação pública. Foi coletada 01 resposta.

Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de licitações, compras corporativas e contratos, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Superintendência Especial de Licitações, Compras Corporativas e Contratos para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Contratação Pública Portal de Licitações: acompanhamento das Licitações em andamento na Prefeitura					1	
Contratação Pública [Canais de atendimento disponíveis para contato (telefone, 0800, site, e-mail, e presencial)					1	
Contratação Pública Solicitação de vistas e cópias aos Processos Licitatório					1	
Contratação Pública Tempo de resposta para solicitação de vistas e cópias aos Processos Licitatórios					1	
Contratação Pública Solicitação de vistas e cópias de processos de formalização de contratos, atas de registro de preços e parcerias					1	
Contratação Pública Tempo de resposta para solicitação de vistas e cópias aos Processos Licitatórios					1	
Contratação Pública Solicitação de vistas e cópias de processos de formalização de contratos, atas de registro de preços e parcerias					1	
Contratação Pública Tempo de resposta para solicitação de vistas e cópias de processos de formalização de contratos, atas de registro de preços e parcerias					1	
Contratação Pública Solicitação de vistas e cópias de processos de formalização de contratos, atas de registro de preços e parcerias					1	
Contratação Pública Tempo de resposta para solicitação de vistas e cópias de processos de formalização de contratos, atas de registro de preços e parcerias.					1	
Contratação Pública Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe da Superintendência de Licitações, compras corporativas e contratos					1	
Contratação Pública Consulta aos Contratos, Atas de Registro de Preços e Instrumentos de Parcerias Vigentes na Prefeitura, disponíveis no portal de transparência.					1	

Não houve sugestões para este serviço.

EDUCAÇÃO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Educação. A consulta se propôs a avaliar os serviços de infra estrutura da rede, acessibilidade para pessoas com deficiência, quantidade de vagas disponíveis para matrícula, merenda escolar, fardamento, qualidade do material escolar do estudante e canais de atendimento.

Foram coletadas 04 respostas, onde apenas 03 pessoas informaram ter usado os serviços pesquisados.
Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de educação, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa. Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Municipal de Educação para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Infraestrutura Predial da Unidade Educacional			1	1	1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência				1	2	
Quantidade de profissionais disponíveis	1		1	1		
Quantidade de vagas disponibilizadas para matrícula	1		1	1		
Qualidade da merenda escolar	1			1	1	
Qualidade do fardamento fornecido pelo município	1			1	1	
Qualidade do material escolar do estudante			1	1	1	
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, e-mail e presencial)	1		1	1		

Não houve sugestões para este serviço.

ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços de assistência social prestados aos munícipes. Foram disponibilizados questionários online sobre os serviços do Balcão da Cidadania, Centro POP, Conselho Tutelar, Programa INTEGRA, CRAS, CREAS, CAD Único e bolsa família.

A pesquisa contemplou questões sobre o número de equipamentos disponíveis, a infraestrutura, acessibilidade dos espaços para atendimento de pessoas com deficiência, os canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, e-mail e presencial), a cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe de recepção/ acolhida no Equipamento, o número de profissionais disponíveis para atendimento entre outras questões especificas de cada serviço.

No entanto apenas 2 pessoas avaliaram os serviços descritos, atribuindo notas entre 1 (péssimo) e 4 (bom) nos itens questionados. Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem representativa sobre a avaliação dos serviços de assistência social do município, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa.
Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

BALCÃO CIDADANIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Balcão Cidadania. A consulta se propôs a avaliar os canais de atendimento disponíveis, infraestrutura do local, pontos de atendimento, número de profissionais disponíveis entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de pontos de atendimento existentes no município					1	
Infraestrutura do local de atendimento					1	
Número de profissionais disponíveis para atendimento					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe					1	
Qualificação dos Profissionais					1	
Tempo de espera para finalização do serviço					1	
Divulgação dos serviços ofertados para população					1	
Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone fixo, celular, e-mail e presencial)					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CENTRO POP

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Centro POP. A consulta se propôs a avaliar: qualidade do kit higiene, capacidade do guarda-volumes, número de abordagens sociais realizadas entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de Equipamentos disponíveis no município para atendimento à população					1	
Infraestrutura do Equipamento					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone fixo, celular, e-mail e presencial)					1	
A cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe					1	
Número de profissionais disponíveis para atendimento					1	
Número de Visitas Domiciliares realizadas					1	
Qualidade das atividades do Serviço de Atendimento a População em Situação de Rua ofertadas aos usuários					1	
Qualidade das refeições ofertadas aos usuários					1	
Qualidade do kit de higiene ofertado aos usuários					1	
Capacidade do Guarda volumes / pertences dos usuários					1	
Número de abordagens sociais realizadas					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CONSELHO TUTELAR

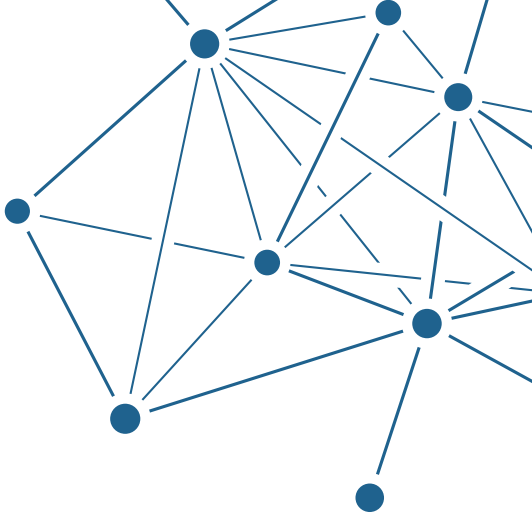
A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Conselho Tutelar. A consulta se propôs a avaliar: canais de atendimento, infraestrutura dos conselhos, qualificação dos profissionais entre outros.

Foram coletadas 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Canais de atendimento disponíveis para contato da população		1			1	
Horário de atendimento ao público (presencial e por telefone) 8h às 14h		1			1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos conselheiros		1			1	
Infraestrutura dos Conselhos Tutelares		1			1	
Atendimento às requisições		1			1	
Qualificação dos Profissionais		1			1	

Não houve sugestões para este serviço.

CRAS / CREAS / CAD ÚNICO / BOLSA FAMÍLIA



A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos: CRAS, CREAS, Cad Único e Bolsa Família. A consulta se propôs a avaliar: canais de atendimento, infraestrutura dos conselhos, qualificação dos profissionais entre outros.

Foram coletadas 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) - Número de Equipamentos disponíveis no município			1		1	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) - Infraestrutura do Equipamento			1		1	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) - Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					2	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) - Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, e-mail e presencial).				1	1	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) [Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe de recepção/ Acolhida no Equipamento]		1			1	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) [Número de profissionais disponíveis para atendimento]					2	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) [Número de Visitas Domiciliares realizadas]				1	1	
Atendimento dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) [Qualidade das atividades do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias - PAIF ofertadas aos usuários.]		1			1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Número de Equipamentos disponíveis no município para atendimento à população]			1		1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) - Infraestrutura do Equipamento			1		1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência]					2	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, e-mail e presencial)]			1		1	

CRAS / CREAS / CAD ÚNICO / BOLSA FAMÍLIA

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe de recepção/ Acolhida no Equipamento]		1			1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Número de profissionais disponíveis para atendimento]					2	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Número de Visitas Domiciliares realizadas]				1	1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Qualidade das atividades do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias - PAIF ofertadas aos usuários.]			1		1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Qualidade das atividades do Serviço de Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos - PAEFI ofertadas aos usuários]			1		1	
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) [Número de abordagens sociais realizadas]			1		1	
Cadastro Único / Bolsa Família [Número de Equipamentos disponíveis no município para atendimento à população]				1	1	
Cadastro Único / Bolsa Família [Infraestrutura do Equipamento]				1	1	
Cadastro Único / Bolsa Família [Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência]				1	1	
Cadastro Único / Bolsa Família [Canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, e-mail e presencial)]			1		1	
Cadastro Único / Bolsa Família [Cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe]		1			1	
Cadastro Único / Bolsa Família - Número de profissionais disponíveis para atendimento					2	
Cadastro Único / Bolsa Família - Número de Visitas Domiciliares realizadas				1	1	

SUGESTÕES

Tornar o serviço digital, demandas de fila e agendamento pela internet.

PROGRAMA INTEGRA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Programa Integra. A consulta se propôs a avaliar: canais de comunicação, número de profissionais, qualidade das ações desenvolvidas entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Os canais de comunicação disponíveis para contato com da população (telefone, site, e-mail, presencial)					1	
Números de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelas equipes					1	
Qualidade das ações desenvolvidas (Abordagens, campanhas e monitoramento) nas regionais					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Os canais de comunicação disponíveis para contato com da população (telefone, site, e-mail, presencial)					1	

Não houve sugestões para este serviço.

SAÚDE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde prestados aos munícipes. Foram disponibilizados questionários online sobre os serviços: Unidades de Saúde da Família, Enfretamento Covid-19, Policlínicas, Academias da Saúde, Laboratório Municipal, Ouvidoria SUS, Cuida Bem, Vigilância em Saúde, SAMU, UPA - Sotave, Clinicas/Ambulatórios Especializados, Centro de Reabilitação e Fisioterapia, CAPS, Centro de Referência em Saúde da Mulher.

A pesquisa contemplou questões sobre o número de equipamentos disponíveis, a infraestrutura, acessibilidade dos espaços para atendimento de pessoas com deficiência, os canais de atendimento disponíveis para contato com a população (telefone, e-mail e presencial), a cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe de recepção/ acolhida no Equipamento, o número de profissionais disponíveis para atendimento entre outras questões especificas de cada serviço.

O serviço prestado pelas Unidades de Saúde da Família obteve 12 avaliações. Os demais serviços foram inferiores a 5 respostas.
Para os itens questionados foram atribuídas notas entre 1 (péssimo) e 4 (bom). Considerando que o número de respostas foi insuficiente em relação a amostra, não é possível ter uma margem confiável sobre a avaliação dos serviços de assistência social do município, não sendo possível atingir o objetivo proposto da pesquisa.
Mesmo assim, o resultado da pesquisa foi enviado para a Secretaria Municipal de Saúde para conhecimento, análise dos resultados e possíveis ações corretivas.

UNIDADE DA SAÚDE DA FAMÍLIA - USF

Sobre os serviços prestados pela Unidade da Saúde da Família - USF, foram respondidos 12 questionários.
Os usuários puderam avaliar critérios como: canais de atendimento disponíveis, horário de funcionamento, cordialidade dos servidores, informações fornecidas e tempo médio de espera para consultas e exames, vacinação , entre outros, conforme apresentado a seguir.

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de Unidades de Saúde da Família disponíveis		5	4		3	
Infraestrutura das Unidades	1	4	3	1	3	
Número de profissionais disponíveis	1	3		4	4	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores	3	4		2	3	
Qualificação dos profissionais	5	1	2	1	2	1
Atendimento odontológico	2	1		1	6	2
Atendimento da vacinação	3	5		2	2	
Oferta de medicamentos	1	2		2	5	2
Tempo de espera para agendamento de consultas e exames			1		10	1
Tempo de espera para atendimento		1	1	2	8	
Limpeza do ambiente	3	6	1		1	1
Horário de funcionamento		5	1		5	1
Acompanhamento e atuação dos Agentes Comunitários de Saúde	1	3			4	4

SUGESTÕES

- Melhor transparência do horário de trabalho dos profissionais, médico e dentista.
- No bairro de Marcos Freire, o posto de saúde próximo a quadra poliesportiva deixa a desejar em muitas coisas: poucas fichas para o atendimento. Um absurdo ter que madrugar as 3 da manhã para garantir uma das 20 fichas para um dia de atendimento com apenas um único médico. Quando este médico se ausenta, não colocam outro pra substituir, levando as pessoas se deslocarem para outros postos de saúde. Acredito que a prefeitura poderia investir em agendamento médicos por canais via whatsapp ou pelo site. Seria mais organizado. Incluir médico(a) ginecologista, pois não tem e dentista para adultos.
- Vamos lá , 1˚ passo , seria locais de espera para os pacientes que chegam na noite anterior para tentar pegar senha de atendimento, deveria ter ao menos tendas na parte externar dos PSFs, para abrigar a população por causa da chuva, frio, entre outros. Outra solução é um mecanismo menos complexo, pq esse de olho na consulta para quem não possui acesso a internet, fica complicado, então uma opção via ligações, seria muito bom .

ACADEMIA DA SAÚDE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Academia da Saúde. A consulta se propôs a avaliar: Infraestrutura das academias, número de profissionais disponíveis, número de academias disponíveis entre outros.

Foram coletadas 03 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de academias disponíveis					3	
Infraestrutura das academias			2		1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência				1	2	
Número de profissionais disponíveis			2		1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores		1	1		1	
Qualificação dos profissionais	1	1			1	
Horário das atividades/aulas	1		1		1	
Limpeza do ambiente	1		1		1	

SUGESTÕES

- Temos um espaço no Curado 3, na praça da bíblia que foi reformado e até hoje está a espera da chegada dos equipamentos para uma academia do idoso.
- Mini academia da cidade em todos os bairros do municípios, você pode pesquisar e saber mais tomando como exemplo a cidade de Vitoria de Santo Antão.
- Péssima gestão.

CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Referência da Mulher. A consulta se propôs a avaliar: número de unidade disponível, infraestrutura, acessibilidade do espaço, número de profissionais, oferta de medicamentos entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de unidades disponíveis					1	
Infraestrutura da unidade					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Número de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Tempo de espera para agendamento					1	
Tempo de espera para atendimento					1	
Oferta de medicamentos					1	
Limpeza do ambiente					1	
Horário de funcionamento					1	

SUGESTÕES

- Não tem dentista, médicos, péssima infraestrutura falta remédio funcionários passam informação errada

CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). A consulta se propôs a avaliar: número de unidade disponível, infraestrutura, acessibilidade do espaço, número de profissionais, oferta de medicamentos entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de CAPS disponíveis para atendimento					1	
Infraestrutura dos CAPS					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Número de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Oferta de medicamentos					1	
Tempo de espera para agendamento					1	
Tempo de espera para atendimento					1	
Limpeza do ambiente					1	
Horário de funcionamento					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CENTROS DE REABILITAÇÃO E FISIOTERAPIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Centros de Reabilitação e Fisioterapia. A consulta se propôs a avaliar: número de unidade disponível, infraestrutura, acessibilidade do espaço, número de profissionais entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de Centros de Reabilitação e Fisioterapia disponíveis para atendimento					1	
Infraestrutura das unidades					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Número de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Tempo de espera para agendamento					1	
Tempo de espera para atendimento					1	
Limpeza do ambiente					1	
Horário de funcionamento					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CLINICAS/AMBULATÓRIOS ESPECIALIZADOS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Clinicas/Ambulatórios especializados. A consulta se propôs a avaliar: número de unidade disponível, infraestrutura, acessibilidade do espaço, número de profissionais entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de Centros de Reabilitação e Fisioterapia disponíveis para atendimento					1	
Infraestrutura das unidades					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Número de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Atendimento odontológico					1	
Tempo de espera para agendamento					1	
Tempo de espera para atendimento					1	
Oferta de Medicamentos					1	
Limpeza do ambiente					1	
Horário de funcionamento					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CUIDAR BEM

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Cuidar Bem. A consulta se propôs a avaliar: número de vagas disponíveis, facilidade no cadastramento, qualificação dos condutores entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de vagas disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Facilidade no cadastramento para participar do programa					1	
Canais de comunicação disponíveis para à população					1	
Qualificação dos condutores que atuam no programa					1	

Não houve sugestões para este serviço.

ENFRENTAMENTO À COVID-19

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Enfretamento à Covid-19. A consulta se propôs a avaliar: Oferta de testagem, Oferta de vacinação, Atendimento aos usuários com sintomas respiratórios e acompanhamento e tratamento dos pacientes diagnosticados com covid-19

Foram coletadas 05 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atendimento aos usuários com sintomas respiratórios		3	1		1	
Oferta de testagem		1	3		1	
Oferta de vacinação	2	1	1		1	
Acompanhamento e tratamento dos pacientes diagnosticados com covid-19		3	1		1	

SUGESTÕES

- No APP "De Olha Na Consulta" deveria existir uma notificação, por e-mail, SMS ou WhatsApp, com o fim de avisar proximidade da segunda dose. Outra coisa: verifiquei que, mesmo as pessoas sendo agendadas para aquele dia, faltavam doses, mesmo chegando meia hora antes do término do turno. Deveriam resguardar as doses agendadas e separar outras para as eventualidades.

- Maior oferta de testagem na população, principalmente para os usuários de transporte público.

- Menos espera por parte dos usuários que esperam pela vacina e mais transparência e compromisso por parte da equipe de saúde.

LABORATÓRIO MUNICIPAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Laboratório Municipal. A consulta se propôs a avaliar: número de unidades, número de exames ofertados, qualidade do atendimento nos postos de coleta, tempo de espera para resultados de exames entre outros.

Foram coletadas 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de unidades disponíveis					2	
Número de exames ofertados					2	
Qualidade do atendimento nos postos de coleta			1		1	
Qualificação dos profissionais dos postos de coleta			1		1	
Tempo de espera para agendamento				1	1	
Tempo de espera para resultados de exames			1		1	
Infraestrutura dos postos de coleta				1	1	

SUGESTÕES

- Acredito que a demanda é muito grande em relação ao número de laboratórios, sendo assim, há a necessidade de ampliar o números de laboratórios Municipais e/ou Parcerias com o setor Privado.

OUVIDORIA DA SAÚDE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Ouvidoria da Saúde. A consulta se propôs a avaliar: canais de atendimento, horário de atendimento, qualidade das informações fornecidas entre outros.

Foram coletadas 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone fixo, celular, 0800, e presencial		1			1	
Horário de atendimento ao público (presencial e por telefone) 8h às 14h		1			1	
A cordialidade e educação no atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria		1			1	
Qualidade das informações fornecidas durante o atendimento			1		1	
Tempo de resposta das demandas registradas					2	

SUGESTÕES

- Comprimento do prazo para a resposta das ouvidoria, como determina a legislação.

POLICLÍNICAS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Policlínicas. A consulta se propôs a avaliar: número de policlínicas disponíveis, infraestrutura, número de profissionais disponíveis, atendimento vacinação, atendimento odontológico entre outros.

Foram coletadas 05 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de policlínicas disponíveis			2	1	2	
Infraestrutura das policlínicas			1		4	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência				1	4	
Número de profissionais disponíveis				1	4	
Número de especialidades médicas disponíveis				1	4	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores				2	3	
Qualificação dos profissionais			1	2	1	1
Atendimento odontológico			1	1	3	
Atendimento da vacinação			1		4	
Tempo de espera para agendamento					5	
Tempo de espera para atendimento			1		4	
Oferta de medicamentos				1	4	
Limpeza do ambiente	1				4	
Horário de funcionamento			1	1	3	

SUGESTÕES

- Olhar mais para a população de Marcos Freire.
- Capacitar os profissionais para um atendimento mais humanizado.
- Desenvolvimento de colaboradores em atendimento ao cliente. Existe vários relatos de atendimento de baixa qualidade na policlínica localizada no bairro do curado IV, isto inclui falta de informação e falta de educação.
- Nunca tem vaga, falta remédio, funcionários destratam paciente, péssima estrutura.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA (SOTAVE)

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Unidade de Pronto Atendimento - UPA (Sotave). A consulta se propôs a avaliar: números de unidades disponíveis, infraestrutura, número de profissionais, qualificação profissional, tempo de espera de atendimento entre outros.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Número de unidades disponíveis					1	
Infraestrutura da unidade					1	
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência					1	
Número de profissionais disponíveis					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	
Tempo de espera para atendimento					1	
Limpeza do ambiente					1	

Não houve sugestões para este serviço.

UNIDADES MÓVEIS DE NÍVEL PRÉ HOSPITALAR URGÊNCIA/EMERGÊNCIA (SAMU)

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Unidades Móveis de Nível Pré-hospitalar Urgência/Emergência (SAMU). A consulta se propôs a avaliar: tempo de chegada após o chamado, estado de conservação das ambulâncias, qualificação dos profissionais e cordialidade e educação do atendimento.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Tempo de espera após o chamado da ambulância					1	
Estado de conservação das ambulâncias					1	
Cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores					1	
Qualificação dos profissionais					1	

Não houve sugestões para este serviço.

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Vigilância em Saúde. A consulta se propôs a avaliar: atividades educativas de prevenção, tratamento das arboviroses, frequência das visitas domiciliares, qualidade das visitas domiciliares.

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Excelente (5)	Bom (4)	Regular (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)	Não se Aplica (0)
Atividades educativas de prevenção às arboviroses (dengue, zica e chikungunya)					1	
Tratamento das arboviroses (dengue, zica e chikungunya)					1	
Frequência das visitas domiciliares dos agentes de combate a endemias					1	
Qualidade das visitas domiciliares dos agentes de combate a endemias					1	

Não houve sugestões para este serviço.

CONSIDERAÇÕES

A Lei Federal 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos, está em vigor desde 2019 em âmbito municipal, federal e estadual. A mesma determina que todos os municípios avaliem periodicamente os serviços públicos prestados.

A avaliação dos serviços públicos é uma importante ferramenta de participação social, capaz de auxiliar a gestão municipal no planejamento de políticas públicas mais efetivas e eficazes.

Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços, contribui diretamente para a melhoraria, aperfeiçoamento e/ou simplificação dos serviços prestados à população.
Seguindo a Lei Federal 13.460/17, o usuário deve avaliar os serviços públicos considerando os critérios como a qualidade do atendimento, satisfação com o serviço e o cumprimento de prazos para a prestação desses serviços.

Ao avaliar o serviço o cidadão colabora diretamente para a construção coletiva de oportunidades e mudanças benéficas para todo município.

Este relatório apresentou os resultados da pesquisa realizada com os usuários membros do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos do Jaboatão dos Guararapes. A pesquisa buscou avaliar a satisfação dos usuários com os principais serviços prestados pelo município.
Estatisticamente, alguns serviços foram pouco avaliados, o que dificultou a geração de dados e informações mais efetivas sobre a qualidade e a satisfação dos serviços.

Os resultados foram encaminhados para as Unidades Gestoras para que as mesmas pudessem conhecer, analisar e aprimorar os serviços ofertados no município, assim como para adoção de medidas corretivas com intuito de melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados.

A Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria, ressalta que buscará meios para incentivar e ampliar a participação dos usuários de serviços públicos nas próximas avaliações, assim como, complementa que é fundamental o envolvimento e o comprometimento das Unidades Gestoras em utilizar os dados coletados para aprimorar e aperfeiçoar os serviços públicos municipais, garantindo o direito do cidadão em usufruir de serviços públicos corretos e de qualidade.