JABOATÃO DOS GUARARAPES
PREFEITURA DA GENTE



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2024

OUVIDORIA
JABOATÃO DOS GUARARAPES

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
JABOATÃO DOS GUARARAPES

INSTITUCIONAL

PREFEITO
Luiz Medeiros

Vice-Prefeita
Josabete Maria da Silva

CONTROLADORA
Pricylla Lopes

SUBCONTROLADOR
Carlos Montarroyos

OUVIDORA GERAL
Lorena Ventura

EQUIPE DA OUVIDORIA
Ana Paula Ferreira
Franscyne Machado
Karina Carvalho
Mailton Silva
Valderene Alencar

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do município de Jaboatão dos Guararapes, criada em 2013 pela Lei Administrativa nº 015/2013, está vinculada à Controladoria Geral do Município. Seu objetivo é garantir o acesso da população aos seus direitos, promovendo transparência, controle social e melhorias contínuas nos serviços públicos. Além disso, desempenha um papel fundamental na comunicação entre a população e os órgãos municipais.

Com a instituição da Lei Federal 13.460/2017, foram estabelecidas normas para a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Em 2021, o município regulamentou essa lei por meio do Decreto 070/2021, criando o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos. Esse conselho tem a função de acompanhar, avaliar e sugerir melhorias nos serviços, fortalecendo o controle social.

Em 2023, a Ouvidoria inovou ao ampliar a participação popular na avaliação dos serviços públicos, permitindo que toda a população contribuísse com sugestões e opiniões. Essa iniciativa reforçou a transparência e a colaboração entre a gestão municipal e os cidadãos.

Como resultado desse esforço, em 2024, houve um aumento positivo na avaliação dos serviços, incentivando a continuidade dessa abordagem. A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com a melhoria contínua e a busca por atender melhor às necessidades da população.

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
Os dados foram coletados no período de 04 de novembro de 2024 a 31 de janeiro de 2025, por meio de questionário online disponível para a população e os conselheiros através do Google Forms

RESULTADOS

O presente relatório apresenta os resultados da consulta pública realizada com a população e o Conselho de Usuários para avaliar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais de Jaboatão dos Guararapes. A pesquisa foi conduzida entre 04 de novembro de 2024 e 31 de janeiro de 2025, por meio de um questionário on-line disponibilizado à população e aos conselheiros via Google Forms.

O objetivo foi mensurar a satisfação dos usuários em relação à cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, acessibilidade para pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis, horário de funcionamento, infraestrutura dos locais de atendimento e tempo de espera para a conclusão dos serviços.

O questionário foi acessível por meio do Google Forms, disponibilizado nos sites do Conselho de Usuários, da Ouvidoria e do Portal da Transparência, por meio de um pop-up. Além disso foi colocado 40 cartazes com QR - Code redirecionado ao formulário nas 07 regionais administrativas de serviços, 04 Policlínicas e 02 Cadúnicos.

Após a aplicação e coleta das respostas, os dados foram tabulados e analisados conforme os critérios estabelecidos, utilizando a plataforma Excel.

Ao todo, 13 serviços de diferentes áreas foram avaliados, com a participação de 606 usuários. Os serviços mais avaliados foram os de Saúde, Educação e Trânsito e Transporte.

Os dados obtidos permitem identificar os serviços públicos que demandam maior atenção, além de auxiliar os gestores no planejamento de políticas públicas mais estratégicas e eficazes.

Os resultados da avaliação foram encaminhados às Unidades Gestoras responsáveis, a fim de subsidiar a elaboração e implementação de ações corretivas para aprimorar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

POPULAÇÃO E CONSELHEIROS

O município de Jaboatão dos Guararapes, situado no Estado de Pernambuco, integra a Região Metropolitana do Recife e possui uma área territorial de 258,7 km².

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população do município é de 644.037 habitantes, com uma densidade demográfica aproximada de 2.489,28 habitantes por quilômetro quadrado, mantendo-se como o segundo município mais populoso do estado.

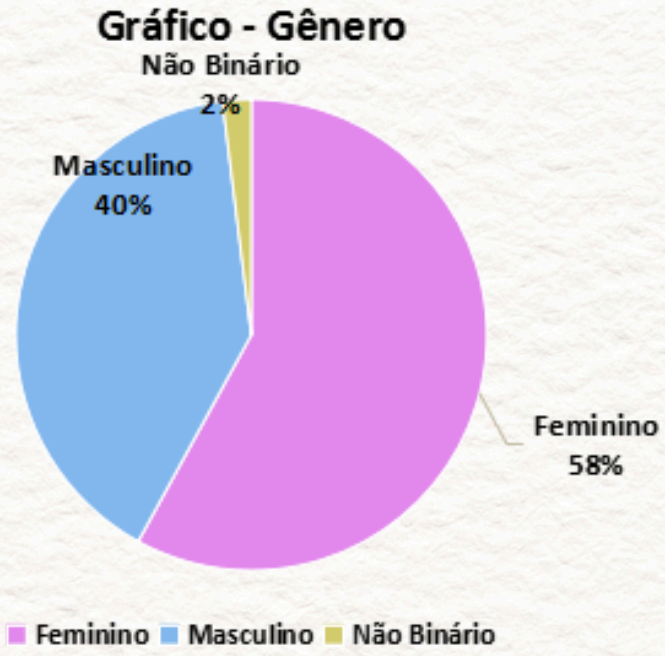
No total, 606 pessoas participaram desta pesquisa, com o objetivo de avaliar os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes. A seguir, apresentamos os dados da pesquisa socioeconômica dos munícipes que responderam.

Entre os participantes, 58% se identificam como do gênero feminino, 40% como do gênero masculino e 2% como não binários. Quanto à faixa etária, a maior concentração de respondentes está entre 37 e 47 anos, representando aproximadamente 31,3% das respostas. Por outro lado, as faixas de 72 a 82 anos tiveram a menor representatividade. Vale destacar o engajamento dos jovens adultos, de 26 a 36 anos, que corresponderam a 28,7% dos entrevistados.

Para a realização da pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais, considerou-se o número de participantes que responderam à pesquisa por meio do Google Forms.

Ao todo, 614 pessoas participaram voluntariamente da pesquisa, com o objetivo de avaliar os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes. A seguir, apresentamos os dados socioeconômicos dos respondentes, incluindo tanto a população quanto os conselheiros.

Entre os participantes da avaliação, 58% são do gênero feminino, 40% do gênero masculino, e 2% como não binários.



Com base na faixa etária dos respondentes, observa-se que a maior concentração está entre 37 e 47 anos, representando aproximadamente 31,3% das respostas. Também se destaca a participação do público de 26 a 36 anos, que corresponde a 28,7% dos entrevistados.



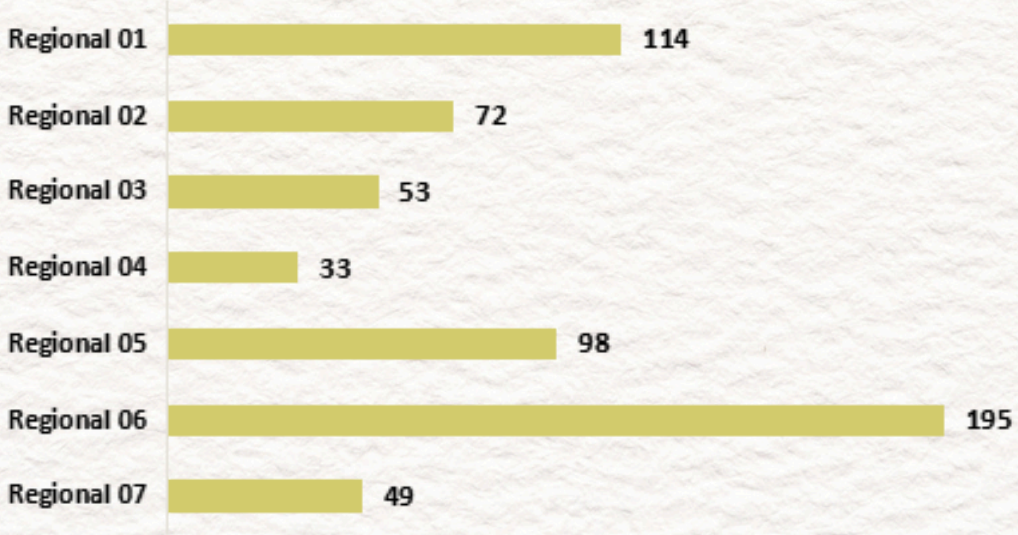
Com base no nível de escolaridade dos participantes, 25,4% declararam ter Ensino Superior completo, enquanto 23,8% concluíram o Ensino Médio. Além disso, 22,3% possuem Pós-Graduação, 10,1% têm Ensino Superior incompleto e 4,9% cursaram Mestrado.

Gráfico - Escolaridade



Em relação ao número de respondentes por Regional, a Regional 06 - Praias registrou a maior participação, com 195 respostas, seguida pela Regional 01 - Jaboatão Centro, com 114, e pela Regional 05 - Prazeres, com 98. Por outro lado, a Regional 04 - Muribeca teve o menor número de respondentes, totalizando 33.

Gráfico - Regional de Serviço



SERVIÇOS AVALIADOS

	Serviços Avaliados	Nº de Respostas
1	Assistência Social	42
2	Atendimento ao Contribuinte	51
3	Bem Estar Animal	44
4	Defesa Civil	17
5	Educação	79
6	Fiscalização Urbana	27
7	Iluminação Pública	21
8	Meio Ambiente	19
9	Mercado Público	15
10	Ouvidoria	36
11	Saúde	160
12	Serviços Urbanos	40
13	Trânsito e Transporte	55

ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de assistência social oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços do CRAS e CREAS, o Cadastro Único e Bolsa Família e o Balcão Cidadania.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.

CRAS E CREAS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos: CRAS e CREAS. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 42 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	13	7	10	6		6
Canais de atendimento	15	7	9	5		6
Cordialidade e Educação	12	7	12	5		6
Horário de atendimento	13	7	10	6		6
Infraestrutura do local	12	9	8	7		6
Tempo de espera	14	10	7	5		6

Sugestões:

- Mais vagas para o atendimento;
- Que tenha mais cadastradores;
- Colocar profissionais mais preparados e menos preguiçosos, que atendam o telefone e saibam dar informação, que se importe com a demanda gerada porque a gente nunca sabe quando e onde a vida nos coloca;
- Mais vagas para agendamentos;
- Atendimento depois das 12h.

CAD ÚNICO E BOLSA FAMÍLIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos: Cad Único e Bolsa Família. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 42 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	11	6	12	7		6
Canais de atendimento	15	4	10	7		6
Cordialidade e Educação	13	4	11	8		6
Horário de atendimento	13	5	11	7		6
Infraestrutura do local	12	7	9	8		6
Tempo de espera	13	7	8	8		6

Sugestões:

- Colocar mais pessoas para atendimento, visto que a quantidade de pessoas ultrapassa a capacidade humana de atendimento e investir em segurança municipal;
- Melhorar o toner da impressora que sempre está quebrado e o tempo de atendimento, demora demais;
- Que seja realmente para famílias que precisam mesmo;
- Agendamento em todas as datas.

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: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 42 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	12	6	12	5		7
Canais de atendimento	12	6	12	5		7
Cordialidade e Educação	11	5	13	6		7
Horário de atendimento	13	6	11	5		7
Infraestrutura do local	12	7	10	6		7
Tempo de espera	12	7	10	6		7

Sugestões:

- Melhorar nas informações prestadas;
- Em primeiro lugar, desejamos concurso público para a secretaria da mulher. Em segundo lugar, divulgação das ações com antecedência para que a sociedade civil possa participar;
- Fazer comunicação com a comunidade, com informações corretamente sobre os serviços prestados, fiz RG faz 2 meses e ainda ouvi deboche pelo funcionário, mandou ir falar com a governadora.

ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Atendimento ao Contribuinte. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 51 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	16	2	19	5	2	7
Canais de atendimento	17	6	17	7	2	2
Cordialidade e Educação	15	5	18	10	1	2
Horário de atendimento	15	7	18	8	1	2
Infraestrutura do local	17	5	20	7		2
Tempo de espera	16	5	22	6		2

Sugestões:

- Tentei entrar em contato com os telefones informados no site da Prefeitura e nenhum atendeu. Estou há dias tentando entrar em contato, porque não tenho condições de ir presencialmente até a Prefeitura, mas é impossível entrar em contato via telefone;
- Fazer mudanças na legislação e padronizar o atendimento, para não ser solicitado documentos distintos por analistas deferentes;
- Gostaria que o portal do contribuinte fosse liberado para emissão de certidão de regularidade fiscal para empresas enquadradas no Simples Nacional em cada 60 dias temos que abrir processos para emissões dessa certidão e aguardar 5 dias acarretando problemas no desempenho de nossas empresas;
- Entrei com o processo para IPTU verde. juntei todos os anexos e tudo o que pediram e simplesmente foi arquivado. até uma árvore que me daria um desconto eu tive que aguardar a visita da sec do meio ambiente que nunca veio e até hoje, três anos depois continuo sem o benefício. só propaganda enganosa;

- Desburocratizar o excesso de exigências para a liberação de "HABITE-SE". No caso, grande parte dos moradores do Alphaville estão sem habite-se face às dificuldades apresentadas pelo órgão competente para resolver as pendências. Apesar de as construções estarem plenamente regulares, pois, todas as exigências de construção são previamente verificadas pela arquiteta do condomínio e somente libera a construção se estiver completamente de acordo com as normas de construção civil. Porém, há uma clara má vontade dos funcionários que deveriam, dentro das normas, facilitar o desenvolvimento do município;
- Na regional do curado as atendentes cheia de direto não atende ninguém bem;
- Os atendentes deverias ter mas empatia com a polícia e saber se colocar no lugar do próximo;
- O sítio da prefeitura ser mais objetivo, pois não consegui acessar o IPTU parcelado judicialmente como sempre fazia;
- Descomplicar a emissão do boleto do IPTU via internet;
- Agilidade nos contatos que não atende;
- Melhorar no atendimento, e quando chamar as pessoas não sair da mesma para conversar com outros funcionários sobre assunto pessoal.

BEM ESTAR ANIMAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Bem Estar Animal. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 44 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	19	8	7	1	3	6
Canais de atendimento	22	10	4	2		6
Cordialidade e Educação	16	9	11		3	5
Horário de atendimento	20	12	4	1	1	6
Infraestrutura do local	20	8	6	2		6
Tempo de espera	24	9	3	3		5

Sugestões:

- Rever o quadro de funcionários, trabalham com má vontade especialmente em campanhas de vacinação;
- Minha sugestão é que vocês realizem com mais frequência a castração, pois já faz 3 anos que eu solicitei e estou na espera para conseguir castrar minha cadela e nada. E também seria bom se vocês conseguissem fazer nos animais de rua, para melhorar a população animal abandonada nas ruas sendo atropelados;
- Falta marcação para castração, mas disponibilidade de vacinas e etc;
- Vários transportes de tração animal nas ruas sem nenhuma fiscalização. Os animais são submetidos a maus tratos e ninguém faz nada! Cavalos e burros morrem por excesso de trabalho. Não há bem estar animal nisso. Não existe;

- A área de espera é pequena, quando tem animal contaminado no ambiente fica com risco à saúde dos outros animais;
- Ampliação de estrutura e também do atendimento mais investimento na estrutura de bem estar animal ainda precisa de mais de centralização ;
- Precisamos urgente de um hospital veterinário;
- Tirar os animais das ruas do bairro nova prazeres. fiz várias reclamações. e tudo continua do mesmo jeito;
- Colocar o castra móvel para funcionar como era antigamente, já ajuda;
- Valorizar mais os animais;
- Deveriam deixar o castra móvel funcionando em cavaleiro ou que ele de fato desse um retorno quando falamos pelo wsp! Um descaso com todos os animais e com as pessoas que querem ajudar!;
- Que este serviço de fato funcione. Que a proposta saia do papel respeitando a dignidade dos donos e preservando a vida do animal. Não funciona castração. Não funciona atendimento. Um absurdo;
- Aumentar a quantidade de castrações;
- Todas as Regionais de Jaboatão devem oferecer atendimento. Veterinário e castração. E elaboração do senso animal;
- Dois castra móvel, um em Jaboatão velho e outro em Prazeres;
- O castra móvel devia ser melhor no funcionamento;
- o castra móvel deveria funcionar melhor, com castrações nas regionais;
- Colocar o castra movél para atender todas as regionais, fazer um trabalho de castração em massa de animais de rua, da prioridade ao serviço de castração aos protetores de animais atuante em resgate e oferecer o serviço de coleta de sangue nas UBS Pet;
- Devia ter o castra móvel nos bairros como tinha antigamente, hoje não consigo castrar meus cães;
- Projeto fazer castrações em massa , não dificultar a vida dos protetores que já é sofrida, dar assistência e ração para os animais. Falta empatia de todos que fazem o projeto;
- Colocar pessoas que realmente amem seu trabalho;
- Ter mais castra móvel, muito animais com filhotes e pouca atenção nesse sentido;
- O castra móvel deveria funcionar melhor e com mais castração para os nossos animais;
- Que o castra móvel deveria funcionar melhor, com castrações nas regionais;
- Descentralizar e contratar mais profissionais. Pelo que acontece na cidade, acredito que não há política pública para os animais carentes.;
- Deveria ser livre a criação da raça pitbull no município.

DEFESA CIVIL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Defesa Civil. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 17 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	6	2	5	2	1	1
Canais de atendimento	5	4	5	3		
Cordialidade e Educação	5	2	7	3		
Horário de atendimento	5	3	5	3	1	
Infraestrutura do local	7	2	5	2	1	
Tempo de espera	5	4	6	2		

Sugestões:

- Período de chuvas, não precisar as pessoas que moram em locais que tem barreiras, esta solicitando direto, a reposição de lonas, e sim ter pelo menos um profissional por localidade, para avaliar a necessidade da reposição e ou o corte de vegetação que cresce e acaba rasgando a lona;
- A primeira sugestão, é a contratação de profissionais técnicos e competentes, de fato habilitados para contribuir com a Defesa Civil e consequentemente, no auxílio de prestação desse serviço essencial para a população. No período chuvoso, os moradores de Jaboatão percebem de fato a ineficácia que está sendo esse serviço, visto que há pouco corpo técnico para atuar em situações de extrema gravidade, em que é necessário uma gestão competente que demanda ações anteriores ao desastre ou seja, ações de ADAPTAÇÃO. Também a Defesa Civil de Jaboatão precisa atuar antes dos desastres, explicando para as populações como eles podem atuar diante de calamidades, e dentre outras coisas;
- Que sejam mais ágeis em relação as reclamações e saibam passar as informações corretas quando certas situações não competem a eles.

EDUCAÇÃO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Educação. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 79 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	13	16	25	12	2	11
Canais de atendimento	18	19	21	13	2	6
Cordialidade e Educação	10	15	29	13	4	8
Horário de atendimento	12	13	32	12	4	6
Infraestrutura do local	18	8	31	12	4	6
Tempo de espera	20	15	24	12	2	6

Sugestões:

- Escolas com estruturas porque tem escolas que nem iluminação tem do lado de fora à noite, sem falar no calor e a falta de estrutura do lado de dentro, e a falta de professores;
- Escola municipal Iraci Rodovalho no curado 4 , não é uma escola inclusiva;
- As escolas estão sucateadas (salas de aula sem climatização) alunos e professores passando mal;
- Que haja celeridade nas respostas e resolução de serviços nas escolas, pois os 3 ventiladores da minha sala estão quebrados;
- Podia colocar mais professores para prestar atenção nos alunos e dar merendas boas e se sobrar os alunos poderiam levar para casa, pois tem muitos alunos que vão para escola comer pois não tem nada na sua casa e se derem o que sobrou da merenda não tinha tantas pessoas passando fome, vamos ver esses matérias e fardamentos porque muitos pais não trabalham e espera chegar as coisas da escola e nunca chegam, vamos ver ai Mano;

- Ar condicionado do berçário da creche Mércia de Albuquerque Barra de Jangada há 1 ano sem manutenção;
- Chame o cadastro reserva de professores;
- A escola Nina de Oliveira em Barra de Jangada está sem ar condicionado em várias salas mais de 6 meses, sem manutenção, a escola não tem material. Está precisando de atenção.
- Professores mais preparados;
- A escola Nina de oliveira precisa de ar condicionado, está tudo quebrado, as crianças estão sofrendo no calor, a diretora nunca vai trabalhar a tarde, nunca mesmo assinatura de documento nunca tá pronta quem fica no lugar e é grossa com a pessoa, trata mau todo mundo. Parque da escola quebrado, aluno sem material;
- A escola Dr. Maurício Martins está há muito tempo em reforma e, atualmente, a obra está parada. Nossos filhos estão estudando em salas improvisadas, muito quentes. Os professores fazem o que podem, mas nem um espaço para as crianças brincarem a escola tem. Isso não pode ficar assim;
- As escolas são um inferno de quente. será que no gabinete do prefeito ou da secretaria de educação também é calor infernal;
- A sugestão é aumento do salário para os apoio pedagógico, preferencialmente concursados;
- Precisam inicialmente fazer investimento na infraestrutura das escolas, pois é desumano onde os nossos filhos estão estudando. Escolas com poucos espaços, falta de climatização;
- Contratação de novos profissionais tendo capacitação continuada para todos e todas;
- Que vocês contratem professores para o fundamental 1 temporário por 2 anos ate que haja um novo concurso público;
- É um absurdo os telefones da rede não funcionarem, os servidores não responderem. A secretaria de educação, uma vergonha. Janelas quebradas, toalhas servindo como cortinas, salas mal estruturadas;
- Melhorem esse site de vocês, estou desde o dia 16/12 na fila de espera para uma vaga pro meu filho disseram ligue dia 28 eu ligo chama e ninguém atende que palhaçada desrespeito com o cidadão ainda mais para uma criança de 8 anos com dificuldades cognitivas vocês acham que eu estou colocando ele na RP pq eu quero, mas não é pq eu preciso estou desempregada e colégio particular já não cabe no meu orçamento alias só tenho o bolsa família pois estou desempregada no momento;
- Ajeitar os ar condicionados da escola castelo branco.

FISCALIZAÇÃO URBANA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Fiscalização Urbana. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 27 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	10	6	2	2	2	5
Canais de atendimento	10	6	4	2	2	3
Cordialidade e Educação	9	5	7	2	1	3
Horário de atendimento	8	8	4	2	2	3
Infraestrutura do local	6	6	6	2	2	5
Tempo de espera	10	8	3	2	1	3

Sugestões:

- Obras clandestinas em espaços que são calçados, espaço para pedestres;
- Sempre fazer visitas rápidas em pontos críticos identificados para solucionar o problema;
- Jaboatão precisa melhorar nas questões ambientais de maneira urgente, para que tragédias como a de monte verde não volte a acontecer;
- Enviar fiscal capacitado para o trato ao contribuinte.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Iluminação Pública. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 21 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	3	2	5	5	1	5
Canais de atendimento	7		7	4	1	2
Cordialidade e Educação	3	1	9	5	1	2
Horário de atendimento	4	3	6	5	1	2
Infraestrutura do local	5	1	8	4	1	2
Tempo de espera	6	1	7	4	1	2

Sugestões:

- A conclusão da ordem de serviço solicitada, não foi concluída após três ligações;
- Vistoriar as ruas no horário noturno pra ver de perto a situação;
- Gostaria que a atenção seja mais rápida, tem solicitação feita que demora meses para ser atendida.

MEIO AMBIENTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Meio Ambiente oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços de Fiscalização Ambiental, o Licenciamento Ambiental e a Arborização.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Fiscalização Ambiental. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 19 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	4	3	5	1	1	5
Canais de atendimento	9	2	5	1	1	1
Cordialidade e Educação	7	4	3	1	2	2
Horário de atendimento	8	4	4	1	1	1
Infraestrutura do local	5	4	5	1	1	3
Tempo de espera	7	4	3	1	2	2

Sugestões:

- Fiscalização com punição.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Licenciamento Ambiental. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 19 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	5	2	4	1	2	5
Canais de atendimento	6	5	4	1	2	1
Cordialidade e Educação	6	3	5	1	2	2
Horário de atendimento	7	5	3	1	2	1
Infraestrutura do local	5	3	5	1	2	3
Tempo de espera	7	5	3	1	2	1

Sugestões:

- Existe mesmo esse serviço? Construções e aterros de mananciais e rios acontecem em todo lugar e as construtoras fazem tudo sem serem incomodadas. Passe na beira da lagoa olho d'água, estrada de Muribeca, marcos freire (conjunto da tenda) Curcurana (desmatamento da vegetação para fazer prédios da tenda) esgoto em barra de jangada jogado pelas torres da avenida. Esgoto no mar em Candeias. Rio Jaboatão tomado pelo esgoto e aterrado e em Comportas.

ARBORIZAÇÃO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Arborização. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 19 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	5	3	5	1	2	3
Canais de atendimento	7	2	5	2	2	1
Cordialidade e Educação	8	1	6	1	2	1
Horário de atendimento	6	3	5	2	2	1
Infraestrutura do local	5	5	3	1	3	2
Tempo de espera	6	4	4	1	3	1

Sugestões:

- Investimento e ampliação do serviço que acho limitadíssimo;
- Parceria com o Laboratório SAFe do centro de Biociências da Universidade Federal de Pernambuco para colaboração no planejamento da arborização com plantas nativas da mata Atlântica;
- Investir em arborização e manter e evitar no desmatamento. Principalmente com fogo.

MERCADO PÚBLICO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Mercado Público. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 15 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	5	8	1			1
Canais de atendimento	2	10	1			2
Cordialidade e Educação	3	6	4	1		1
Horário de atendimento	2	5	4	3		1
Infraestrutura do local	4	8	1	1		1
Tempo de espera	2	9	3			1

Sugestões:

- Os boxs tudo com as coisas na passagem;
- O mercado público de Jaboatão centro é uma verdadeira imundice, nojento e horrível de transitar;
- Fazer lavagem semanal nos mercados;
- Melhorar as estruturas básicas, como banheiro, calçadas, esgoto...etc;
- Seria uma ótima opção ter organização e limpeza - Limpeza regular: manter o local limpo e higienizado - treinamento e capacitação dos funcionários para conhecer os produtos que vendem e responder dúvidas dos clientes com confiança e respeitar os clientes;
- Ampliar o número de vagas para estacionamento, implantando o zona azul eletrônico como em Recife;
- Como sempre, falta de fiscalização relacionada a limpeza, segurança e saúde. A sujeira continua em todo entorno, mau cheiro e muito lixo. Outro inconveniente são os pedintes e flanelinhas.

OUVIDORIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 36 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	8	1	6	5	2	14
Canais de atendimento	13	4	7	5	2	5
Cordialidade e Educação	12	4	6	6	3	5
Horário de atendimento	11	2	10	4	2	7
Infraestrutura do local	11	3	8	3	3	8
Tempo de espera	16	3	5	5	2	5

Sugestões:

- Divulgação da Ouvidoria para que os usuários de serviço de Jaboatão possam relatar toda sua insatisfação com as faltas ou precariedade dos serviços;
- Demora extrema para receber resposta e a solicitação sequer foi devidamente atendida;
- Que a solicitação feita seja atendida com mais rapidez;
- O tempo de resposta para as solicitações poderia melhorar. Percebi que desde uma dúvida simples até uma solicitação complexa, a ouvidoria leva mais de 30 dias para resolver;
- Responder às solicitações;
- Precisei ficar acessando o canal da ouvidoria para obter alguma resposta . O prazo foi extrapolado e não houve contato da rede para dar alguma informação sobre o desfecho do processo. Diante do exposto, há uma necessidade de resposta ao cidadão seja ela qual for.

SAÚDE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Saúde. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 160 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	59	51	29	11	6	4
Canais de atendimento	79	44	18	14	3	2
Cordialidade e Educação	62	42	38	14	2	2
Horário de atendimento	67	42	33	12	4	3
Infraestrutura do local	68	47	32	10	1	2
Tempo de espera	86	38	19	11	4	2

Sugestões:

- Qualificação de profissionais que lida com o público em geral. Mais ampliação das áreas de saúde pois a minha área é descoberta e não temos atendimento nos postos de saúde. da rua da prata e redondeza;
- Melhorar no auto atendimento do UBS do cajá;
- As atendentes são muito mal educadas não dá informação direito quem trabalha com público tem que ter respeito e se coloca no lugar do outro empatia;
- Acredito que a prefeitura deveria fiscalizar melhor os postos de saúde, parece que estamos pedindo esmolas e não que somos usuários;
- Colocar mais profissionais na áreas, e fazer muitos mutirão para tirar muitos pacientes que estão na filas de espera;
- Contratar mais profissionais;
- O que deveria ser mudado era o posto de saúde pra onde agente sempre tinha absurdo marca clínico dentista coleta de sangue temos que sair de madrugada pra pegar uma ficha pois se não ficamos sem marcação isso e um absurdo com a população;

- A saúde no momento precisa de gestão, pessoas que realmente tenham conhecimento do que é saúde pública e compromisso com a população e servidores;
- O atendimento é muito demorado;
- Investir de verdade nos postos de saúde e etc., contratação de pessoas capacitados para atendimento. Chega de jogadas políticas e o povo padecer;
- Manutenção nas Unidades de Saúde;
- A prefeitura ir nas ubs fiscalizar, pois não se tem de modo geral, médicos, ou enfermeiros;
- Mais médicos, principalmente Neuropediatra que demora muito uma consulta, meu filho esta a 1 ano esperando a volta;
- O de olho na consulta é um absurdo precisa melhorar mais, demora mais de ano para marca consulta simples;
- Mais eficiência na realização de certos exames, ampliar a grade de realizações de mais exames, ex: intolerância a lactose;
- Podia colocar mais médicos para trabalhar, pois é uma vergonha enorme a pessoa passa mais de meses esperando marcar uma consulta ou um exame pra fazer;
- Estamos precisando de agentes de saúde;
- Demora na marcação de consulta e exames, quanto a falta dos mesmos e falta medicação e sem falar que as atendentes são super mal educadas;
- Treinamento/ Capacitação;
- Visitar as Unidades e ver o que esta precisando, como: medicação (falta medicação em todas as unidades principalmente nas unidades de bairro) exames (Regulação horrível), atendimento as clínicas conveniadas péssimo atendimentos, saúde do trabalhador(a), fazer humanização tanto para funcionários como a população;
- Sem médicos nas USFs de Cajueiro Seco, ficando sem coordenação nos serviços da unidade e assistência aos moradores locais, e agendamento por horários separados e programação de atendimento;
- Sigam o exemplo de Recife, postos mais rápidos na marcação, sistema ConectaRecife muito desenvolvido;
- São tantas farmácias e há 06 meses não tem Risperidona 2gramas;
- Mais médicos de pediatria;
- Colocar médico ginecologista e médico pediatra no posto de saúde Mário Santiago;

- Que possam avaliar a necessidade do caso para que possa haver uma breve resposta. Entendi que a demanda é grande, mas esperar mais de seis meses por um atendimento com especialidade ou mais de quatro meses por um exame, é um absurdo. Como também o não direito a retorno após procedimento feito. Fiz lavagem no ouvido nesse prédio ao lado da prefeitura Afya e com uma semana do procedimento meu ouvido começou a doer , e fechou totalmente. Ao comprar lá pra ver o que poderia ser feito e saber se tinha sido pela lavagem, fui mal recebida e me mandaram ir a emergência sem nem saber onde teria uma ... Achei uma humilhação, falta de empatia, uma vez que eu tinha feito o procedimento lá e o mínimo era poder ter esse retorno porque tive muita dor de ouvido e sai de lá sem nenhuma orientação.... Muito frustrante;
- Poderia ter mais médicos atendendo não sobrecarregava os poucos que tem, e deveria ter marcação de ficha até o horário comercial e não só de madrugada que quando dar 07 da manhã não tem mais ficha;
- Canais mais eficazes de comunicação com os postos. E, principalmente, a melhoria no quadro de funcionários. Algumas especialidades e medicamentos estão em falta há muito tempo;
- Poderia disponibilizar um atendimento por via Whatsapp para desafogar as unidades e postos de bairros acho desnecessário ter que fazer tumulto nos locais;
- O tempo de espera para qualquer demanda relacionada a saúde é enorme, esperei 5 meses para aprovação de uma simples ultrassom. Além disso, a estrutura dos serviços de saúde não possuem uma estrutura adequada, os atendentes em geral não possuem o mínimo de educação ao tratar os usuários, com horas em uma fila para conseguir resolver qualquer demanda;
- Colaboradores para recepção mais qualificados, canais de informação claros. Um absurdo os postos estarem sem médicos, dentista etc, recepção péssimo atendimento e um descaso em ter que ir pra postos de outro bairro para ter acesso a algum serviço. E sem fichas para atendimento tendo que dormir na fila pra conseguir marcar;
- Capacitar melhor as atendentes da recepção;
- Mais agilidade para marcar consultas, contratar mais médicos especialistas;

- Colocar mais médicos;
- Pessoas qualificadas para área;
- Ter mais medicamentos nas farmácias isso é o que faz a prefeitura pecar e ter mais marcações de especialidades de qualidade;
- Nós postos de saúde: que os órgãos de fiscalização possam se atentar para o horário de atendimento principalmente na regulação pois é desumano pessoas ter que madrugar em Goiás gigantescas pq os atendentes estipulam horário de atendimento que é inferior ao horário de trabalho fixado oficialmente. Só atendendo pela manhã. Jardim Jordão;
- Que a saúde esteja sempre em primeiro lugar, sem faltar de remédios, material de curativo, insulina que não falte nada pois todos são prioridade é necessário às pessoas como também dar mais condições de trabalho para todos os funcionários;
- Contratação de mais médicos para os postos de saúde e melhorar a quantidade de vagas para paciente no atendimento médicos especializados;
- Falta sinalização nos postos sobre atendimento preferencial para autistas , pois muitos pacientes ignoram isso ,falta ter briga quando tenho que usar os direitos do meu filho numa consulta, falta informações compartilhada entre os postos, tive que ir em três lugares diferentes pra conseguir solicitar um agendamento para neurologista pediátrico, fora o tempo de espera pra sair essas vagas;
- Que todas as USF possam efetuar as marcações de exames e especialidades medicas, pois várias USFs direcionam os usuários para unidades, demandando mais tempo de espera pelo atendimento nos exames e atendimento médico, e sobrecarregando os colaboradores das unidades que acabam em estresse. 2.A SISREG precisa informas de pronto a data, horário e local de realização das solicitações, pois entramos em uma fila de espera que não sabemos qual a nossa colocação e nem quando seremos atendidos, um verdadeiro descaso com quem já está enfermo;
- Aumentar o quantitativo de vagas para serviço médico;
- Reformas nas unidades de saúde;
- Alguns funcionários dos postos de saúde nem sequer aparecem , vejam isso aí;
- Que tenham treinamentos antes de lidar com a população;

- Colocar mais funcionários competentes, e que saibam tratar o próximo, pois nós que dependemos e precisamos de atendimento do SUS não estamos pedindo esmolas, pagamos para ter pelo menos um atendimento digno, e não ser recebido com 4 pedras nas mãos e sendo mandado de um órgão a outro, tendo que madrugar e mesmo assim não conseguir vaga, pois as vagas já foram preenchidas por conhecidos de funcionários, pessoas que muitas vezes tem condições de pagar uma consulta. A prefeitura tem que ver que os funcionário fazem o que querem, e não é assim. Pagamos imposto. Temos que ter pelo menos um pouco de acolhimento quando precisamos ir em um posto, uma policlínica ou hospital, é vergonhoso o tanto de tempo que se espera para um atendimento de emergência, tem posto de saúde que está podre é sujeira pra todo lado, como que trata de saúde se o lugar que deveria ser limpo e organizado está sujo, insalubre. Muito vergonhoso isso. Meu prefeito vamos organizar isso. Colocar mais médicos. E tem também renovação de receita é complicado pois não tem médico, as pessoas precisam de mais acessibilidade para renovação suas receitas;
- Remédios nos postos de saúde, médicos que prestem e ginecologista nos postos e cardiologista;
- A marcação de exames e simplesmente surreal essa regulação não existe melhore pelo amor de Deus para marcar exame e um inferno;
- Acredito que uma organização mais eficaz e colocar pessoas que realmente goste de trabalhar pois as vezes o fato de ser servidor acha que pode tudo e a falta de remédios para o modo geral está crítica;
- Mais agilidade na marcação de consultas e exames;
- Banheiro mais limpos, consultórios adequados para os médicos e usuários do SUS pois eles recebem no serviço prestado então não tem razão para não ser excelente em toda o fatores isso no termo geral;
- Que não tenha infiltração na policlínica, que tenha ventilação e que essa opinião melhore o atendimento ao público. A meta de segurança do paciente deveria ser a comunicação efetiva e aqui na policlínica deixa muito a desejar;
- Que não tenha infiltração na policlínica, que tenha ventilação e que essa opinião melhore o atendimento ao público. A meta de segurança do paciente deveria ser a comunicação efetiva e aqui na policlínica deixa muito a desejar;
- Ponto eletrônico para os servidores.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Vigilância Sanitária. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 160 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	51	46	30	11	5	17
Canais de atendimento	57	50	22	13	4	14
Cordialidade e Educação	47	50	32	12	6	13
Horário de atendimento	50	47	32	11	5	15
Infraestrutura do local	54	50	26	10	4	16
Tempo de espera	65	44	21	11	4	15

Sugestões:

- Implementar fiscalizações regulares e baseadas em dados, priorizando áreas de maior risco e estabelecimentos críticos, como restaurantes e locais de grande circulação. Isso otimiza recursos e aumenta a eficácia das inspeções, melhorando a segurança sanitária no bairro;
- Mais fiscalização;
- A gestão da saúde como um todo, precisa de atenção, não há saúde quando se trabalha em locais insalubres, sem insumos , fazendo o que dá;
- Ponto eletrônico para os servidores;
- Colocar pessoas que realmente saiba trabalhar com o público e que realmente queira trabalhar ;
- Treinamento/ Capacitação para os servidores;
- Visita nas residências para combate as pragas (insetos, roedores) não está tendo nas áreas de Cajueiro Seco;
- Reestruturação pessoal, atendentes com mais informações;

- Colocar mais inspetores;
- Ter um canal que possa dar a resposta correta em menor tempo possível;
- Agilidade, teve uma escola que ficou semanas sem funcionar corretamente, por conta de pombos mortos e larvas caindo do teto;
- Fiscalização do mercado público da mangueira, muito sujo e ruas laterais sujas e fedidas;
- Agilizar os atendimentos;
- Visita as residências com frequência. Nunca vi 1 servidor na minha rua;
- Precisa de mais funcionários;
- Mais eficiência e trabalhadores qualificados.

SERVIÇOS URBANOS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Serviços Urbanos oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços de Limpeza Urbana, Manutenção de Vias Públicas, Limpeza de Canais, Galeria e Canaletas e Podas e Cortes de Árvores.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.

LIMPEZA URBANA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Limpeza Urbana. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 40 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	15	12	4	2	5	2
Canais de atendimento	16	10	6	4	1	3
Cordialidade e Educação	13	8	9	4	4	2
Horário de atendimento	15	8	9	3	2	3
Infraestrutura do local	13	9	7	3	5	3
Tempo de espera	16	12	5	3	2	2

Sugestões:

- Cestos de lixo para pedestres, container de lixo para coleta dos lixos jogados nas calçadas;
- Deveria ter coleta de entulhos todos os dias;
- No mínimo 1 vez ao ano limpeza da lagoa do náutico e dos canais e frequentemente a limpeza das ruas, corte dos matos, como estava sendo feito antes da campanha eleitoral.

MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Manutenção de Vias Públicas. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 40 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	19	7	4	3	5	2
Canais de atendimento	18	4	7	3	5	3
Cordialidade e Educação	15	6	9	3	4	3
Horário de atendimento	17	5	7	3	5	3
Infraestrutura do local	17	4	7	3	6	3
Tempo de espera	19	6	6	3	4	2

Sugestões:

- Olhem a conservação das calçadas e olhem a falta delas, olhem as ruas sem calçamento, olhem os obstáculos que são instalados nas calçadas por moradores sem senso de coletivo;
- Esse serviço mau se tem por aqui em Marcos Freire;
- Projeto para reestruturar calçadas. Acabei me cortando em um toco de ferro da calçada. Calçadas esburacadas e sujas.

LIMPEZA DE CANAIS, GALERIA E CANALETAS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados por Limpeza de Canais. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 40 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	19	6	6	2	4	3
Canais de atendimento	20	5	6	2	3	4
Cordialidade e Educação	18	6	10	2	2	2
Horário de atendimento	19	5	7	2	2	5
Infraestrutura do local	19	5	6	2	4	4
Tempo de espera	21	6	6	2	2	3

Sugestões:

- Limpeza constante;
- Esse serviço pouco se tem também por aqui, temos o rio também que nunca é drenado;
- No mínimo 1 vez ao ano limpeza da lagoa do náutico e dos canais e frequentemente a limpeza das ruas, corte dos matos, como estava sendo feito antes da campanha eleitoral;
- Limpeza, as chuvas vem aí.

PODAS E CORTES DE ÁRVORES

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados por Podas e Cortes de Árvores. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 40 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	17	6	6	2	5	4
Canais de atendimento	16	4	9	2	5	4
Cordialidade e Educação	14	4	10	2	5	5
Horário de atendimento	16	5	7	2	5	5
Infraestrutura do local	15	6	7	2	5	5
Tempo de espera	17	7	6	2	4	4

Não possui sugestão.

TRÂNSITO E TRANSPORTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Trânsito e Transporte oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços de Fiscalização do Transporte Complementar, Sinalização Vertical e Horizontal do trânsito e Credenciamento de Estacionamento para Gestante, Idoso e Pessoas com Deficiência.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.

FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE COMPLEMENTAR

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Fiscalização do Transporte Complementar. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 55 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	27	9	9	1	2	7
Canais de atendimento	25	9	11	2	3	5
Cordialidade e Educação	26	8	9	2	5	5
Horário de atendimento	22	11	11	1	4	6
Infraestrutura do local	22	12	11	2	3	5
Tempo de espera	25	14	8	2	1	5

Sugestões:

- Ter um telefone que atendam;
- Reciclagem e fiscalização;
- Catraca eletrônica;
- Substituição imediata da frota , educação e treinamento dos profissionais envolvidos no sistema de transporte complementar;
- Melhorar a frota dos ônibus e o atendimento por parte dos funcionários para com os passageiros;
- Se melhorar a frota e o atendimento nos coletivos que circulam na cidade, ficarei satisfeita.

SINALIZAÇÃO VERTICAL E HORIZONTAL DO TRÂNSITO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Sinalização Vertical e Horizontal do trânsito. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 55 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	18	15	12	1	3	6
Canais de atendimento	19	14	13	1	4	4
Cordialidade e Educação	14	17	15	1	4	4
Horário de atendimento	17	13	13	2	4	6
Infraestrutura do local	17	13	13	2	4	6
Tempo de espera	20	13	11	2	4	5

Sugestões:

- Melhorar os sinais de trânsito da Bernardo Vieira de Melo, sem funcionar há meses, trânsito caótico, sendo ordenado apenas pelos guardas.
- Agilidade, otimização;
- Aplicar sinalização onde falta;
- Tem que ter uma melhor sincronização entre os sinais.

CREDENCIAMENTO DE ESTACIONAMENTO PARA GESTANTE, IDOSO E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Credenciamento de Estacionamento para Gestante, Idoso e Pessoas com Deficiência. A consulta se propôs a avaliar: acessibilidade, canais de atendimento, cordialidade e educação, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera.

Foram coletadas 55 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	13	14	11	1	4	12
Canais de atendimento	14	12	12	1	4	12
Cordialidade e Educação	16	9	13	1	5	11
Horário de atendimento	12	14	12	1	4	12
Infraestrutura do local	13	16	10	1	3	12
Tempo de espera	15	13	10	1	4	12

Não possui sugestão.

CONSIDERAÇÃO

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. Segundo 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 a população e 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.