

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS - 2021
RESULTADOS**

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar os serviços públicos prestados pelo município do Jaboatão dos Guararapes, verificando a satisfação dos usuários, a qualidade do atendimento e o cumprimento dos compromissos e prazos definidos nas Cartas de Serviços, com base na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Normativo nº 070/2021.

Serviço Avaliado Atendimento ao Contribuinte	Período Avaliado 01/11 a 31/12 de 2021	Número de Respostas 27	Forma de Avaliação Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

Itens Avaliados	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se Aplica
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 numero de telefone que funcionasse, um aplicativo ou telefone que atendesse nossas nescsidades.

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 Predio da Prefeitura de Prazeres? , pq 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.