

**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 Regionais de Serviço	Período Avaliado 01/11 a 31/12 de 2021	Número de Respostas 10	Forma de Avaliação Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

Itens Avaliados	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se Aplica
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]			4	2	2	
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/)?	2	5	1	1	1	

[Facilidade no acompanhamento da solicitação e visualização da resposta]						
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.