

## 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Unidades de Saúde da Família - USF	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 12	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

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

- Deveria haver enfermeiros substitutos. Fui em duas Unidades; tinha vacina, mas não tinha quem aplicasse.
- Deveria ter médicos para atendimento, está em falta faz tempo, e só um posto de saúde não suporta a grande demanda do bairro. sem falar nas agentes de saúde que nem sei quem é a minha pois nunca foi na minha residência.
- Digitalização da saúde de forma efetiva vinculado ao aplicativo SUS isto é integração entre o aplicativo de saúde municipal e o SUS, atendimento médico remoto.
- Divulgar um pouco mais as ações e eventos como as palestras que serão realizadas e campanhas de vacinação.

**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.

<b>Serviço Avaliado</b> Academia da Saúde	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 03	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

Itens Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Número de academias disponíveis	3				
Infraestrutura das academias	1		2		
Acessibilidade do espaço para atendimento de pessoas com deficiência	2	1			
Número de profissionais disponíveis	1		2		
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 Antônio.
- Péssima gestão.

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Centro de Referência da Mulher	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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.

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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				

**Sugestões:**

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Centros de Reabilitação e Fisioterapia	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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				

**Sugestões:**

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Clínicas/Ambulatórios Especializados	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
Número de Clínicas/Ambulatórios disponíveis	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				

**Sugestões:**

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Cuida Bem	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--------------------------------------	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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				

**Sugestões:**

## 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Enfrentamento à Covid-19	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 05	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

Itens Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Atendimento aos usuários com sintomas respiratórios	1		1	3	
Oferta de testagem	1		3	1	
Oferta de vacinação	1		1	1	2
Acompanhamento e tratamento dos pacientes diagnosticados com covid-19	1		1	3	

### Sugestões:

- No APP "De Olha Na Consulta" deveria existir uma notificação, por email, 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.

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Laboratório Municipal	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 02	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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 número de laboratórios Municipais e/ou Parcerias com o setor Privado.

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Ouvidoria da Saúde	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 02	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
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:**

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

**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.

<b>Serviço Avaliado</b> Policlínicas	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 05	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

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

**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 varios relatos de atendimento de baixa qualidade na policlinica localizada no bairro do curado IV, isto inclui falta de informação e falta de educação.
- Nunca tem vaga, falta remedio, funcionarios destratam paciente, péssima estrutura.

**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.

<b>Serviço Avaliado</b> Unidade de Pronto Atendimento (UPA) SOTAVE	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
---	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>	<b>Não se Aplica</b>
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					

**Sugestões:**

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Unidades Móveis de Nível Pré-hospitalar Urgência/Emergência (SAMU)	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>	<b>Não se Aplica</b>
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					

**Sugestões:**

### 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.

<b>Serviço Avaliado</b> Vigilância em Saúde	<b>Período Avaliado</b> 01/11 a 31/12 de 2021	<b>Número de Respostas</b> 01	<b>Forma de Avaliação</b> Questionários Online
--	--	----------------------------------	---

<b>Itens Avaliados</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>	<b>Não se Aplica</b>
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					
Qualidade das visitas domiciliares dos agentes de combate a endemias	1					

**Sugestões:**