

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS 2022

INSTITUCIONAL

PREFEITO

Luiz Medeiros

CONTROLADOR

Carlos Montarroyos

SUBCONTROLADORA

Pricylla Lopes

OUVIDORA GERAL

Lorena Ventura

EQUIPE DA OUVIDORIA

Artur Evangelista

Luís Siqueira

Mailton Silva

Manuela Gomes

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.

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.

O mesmo, constitui 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 04 de novembro a 31 de dezembro de 2022, por meio de questionário online disponível para os conselheiros cadastrados na plataforma virtual <https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/>.

RESULTADOS

O presente relatório demonstra os resultados da consulta pública direcionada ao Conselho de Usuário, para avaliar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais de Jaboaão dos Guararapes. A pesquisa ocorreu no período de 04 de novembro a 31 de dezembro de 2022, por meio de questionário online disponível para os conselheiros cadastrados na plataforma virtual <https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/>.

A mesma 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, horário de atendimento, infraestrutura dos locais de atendimento e tempo de espera para a finalização do serviço.

Utilizou-se o questionário 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 utilizando a plataforma Excel.

Foram disponibilizados para avaliação 28 serviços nas mais diversas áreas, obtendo a resposta de 85 conselheiros. Os serviços mais avaliados foram: Fiscalização urbana, Iluminação, Limpeza de canais, galeria e canaletas, Limpeza Urbana, e Manutenção de via.

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.

Os resultados da avaliação foram enviados para às Unidades Gestoras responsáveis para elaboração e adoção de ações corretivas com intuito de melhorar ou aperfeiçoar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

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 2021, sua população era de 711. 330 habitantes, com uma densidade demográfica de aproximadamente 2.491,82 habitantes por quilômetro quadrado, sendo, considerado o segundo município mais populoso do estado.

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais do ano de 2022, ocorreu no período de novembro de 2022 a janeiro de 2023. Para realização da pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais 2022, levou-se em consideração o número de pessoas cadastradas na plataforma virtual do conselho (<https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/>), que atualmente consta com a participação de 301 pessoas cadastradas.

No total, 85 pessoas participaram desta pesquisa **voluntariamente**, com objetivo de avaliar a prestação dos serviços públicos prestados pela Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes. A seguir segue a parte da pesquisa socioeconômica com os conselheiros respondentes.

Entre os conselheiros que realizaram a avaliação 54% são do gênero masculino e 46% do gênero feminino, e 1% LGBTQIA+. De acordo a faixa etária destes respondentes, observa-se que a maior concentração ficou entre 37 a 42 anos de idade com cerca 18% das respostas obtidas. As menores faixas etárias obtidas foram as que estavam acima de 67 anos de idade. Uma importante observação pode ser feita pelo interesse em participação da pesquisa pelo público mais jovem (19 a 24 anos), representando 15% dos entrevistados.

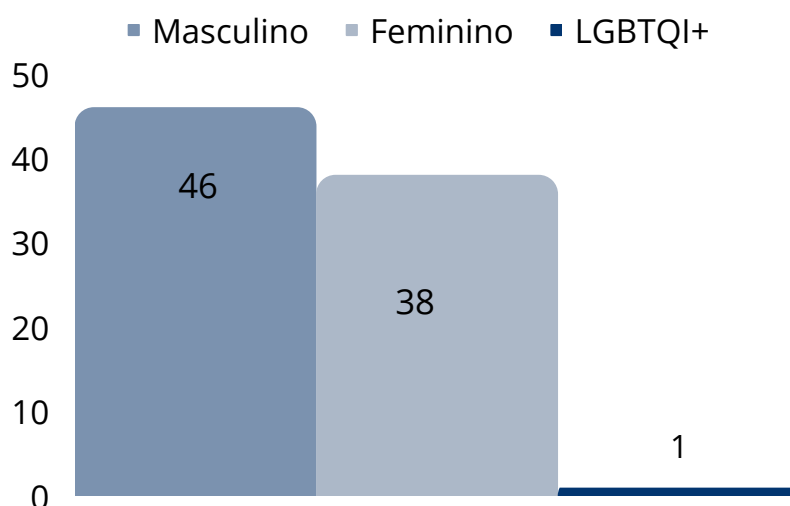
CONSELHEIROS

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, 85 pessoas participaram desta pesquisa **voluntariamente**, com objetivo de avaliar a prestação dos serviços públicos prestados pela Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes. A seguir segue a parte da pesquisa socioeconômica com os conselheiros respondentes.

Entre os conselheiros que realizaram a avaliação 54% são do gênero masculino e 46% do gênero feminino, e 1% LGBTQIA+.

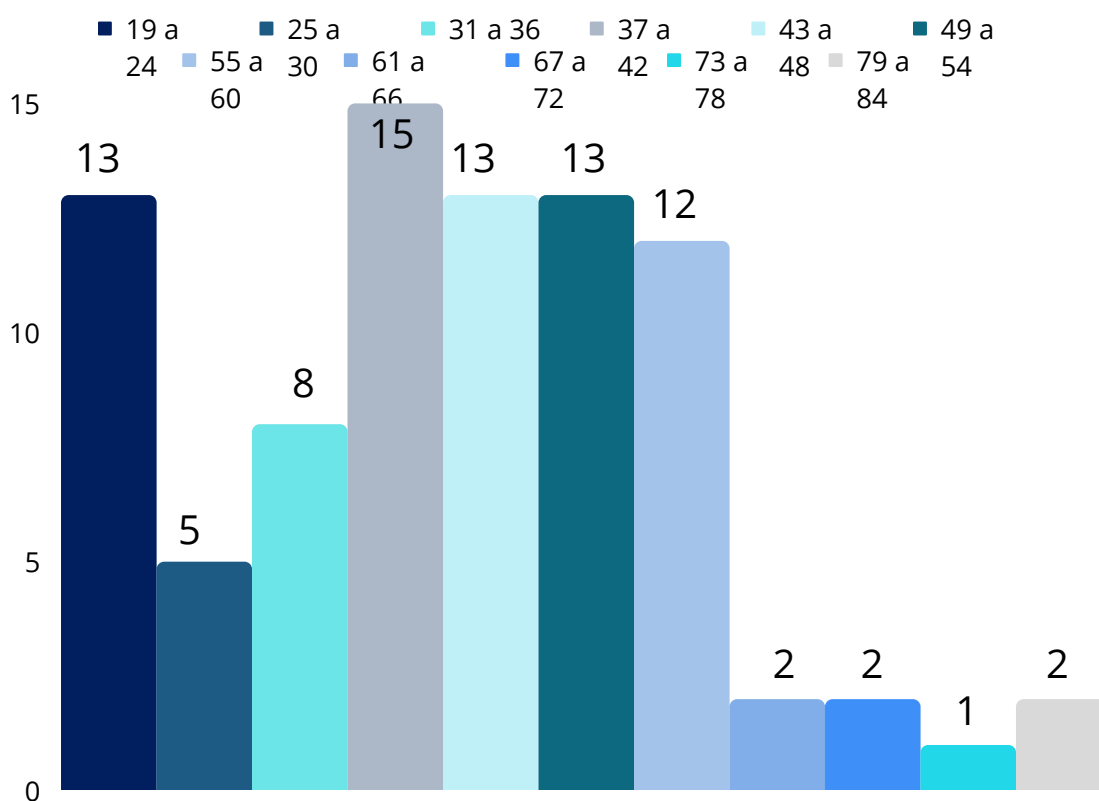
Gráfico 01 - Gênero



CONSELHEIROS

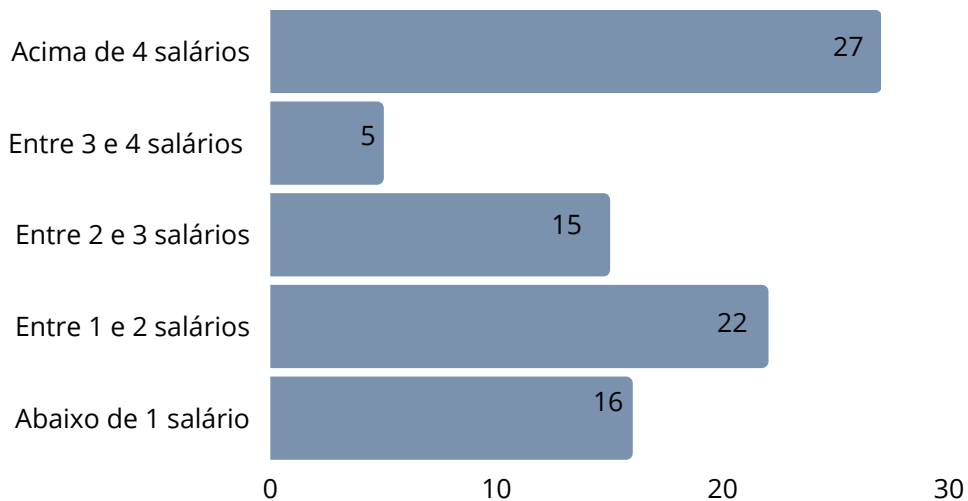
De acordo a faixa etária destes respondentes, observa-se que a maior concentração ficou entre 37 a 42 anos de idade com cerca 18% das respostas obtidas. As menores faixas etárias obtidas foram as que estavam acima de 67 anos de idade. Uma importante observação pode ser feita pelo interesse em participação da pesquisa pelo público mais jovem (19 a 24 anos), representando 15% dos entrevistados.

Gráfico 02 - Faixa Etária



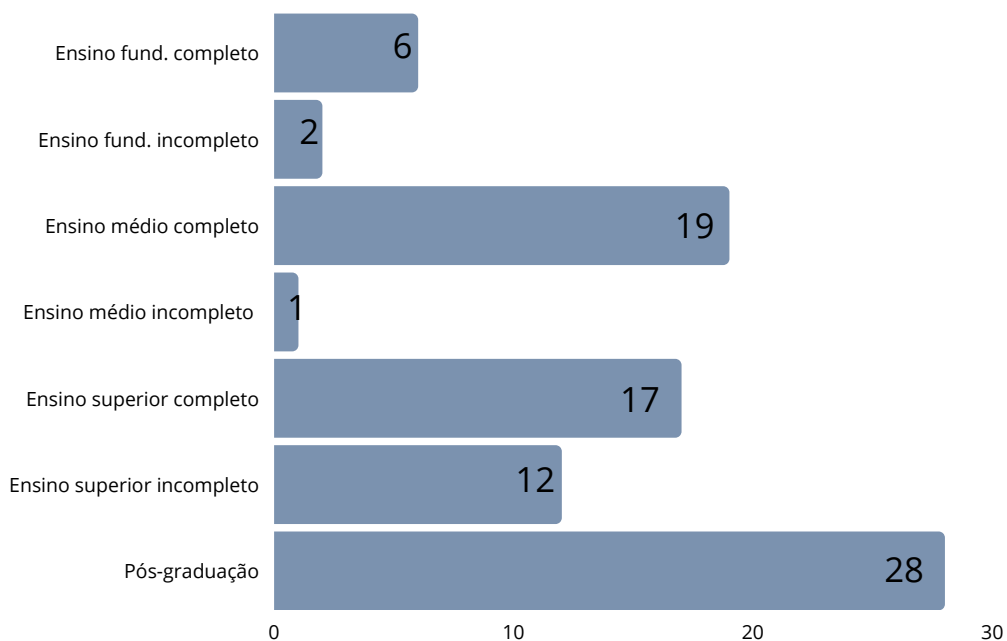
No que se refere à renda familiar dos respondentes, a renda familiar, 27% dos respondentes tinham renda acima de 4 salários mínimos, entre 3 e 4 salários (5%), entre 2 e 3 (15%), entre 1 e 2 (22%) e abaixo de 1 (16%) .

Gráfico 03 - Renda Familiar



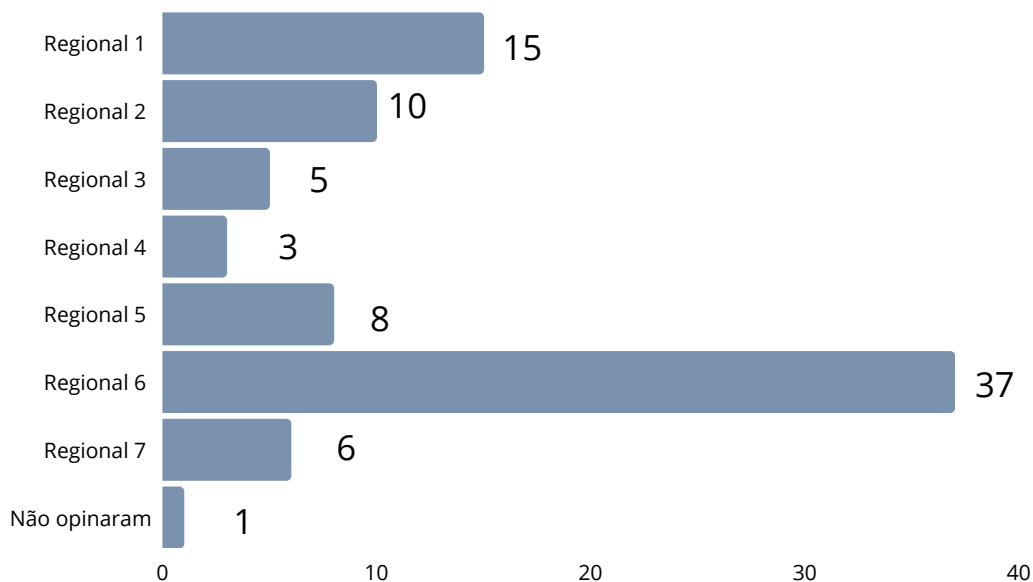
De acordo com o nível de escolaridade dos conselheiros respondentes, 28% dos respondentes informaram que possuíam Pós-Graduação e, do total, 17% tinham superior completo. Cerca de 2% informaram ter fundamental incompleto.

Gráfico 04 - Escolaridade



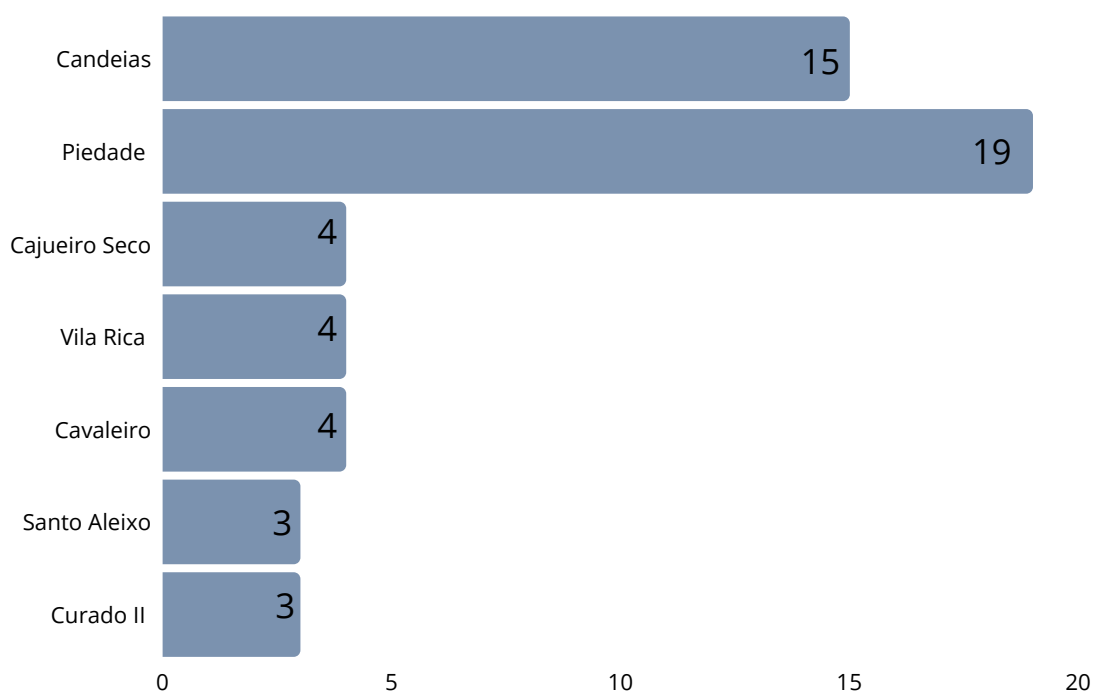
No que se refere ao número de respondentes por Regional, a Regional com maior número de respondentes é a 06 - Praias com 37 do total de 85 respondentes, seguido pela Regional 01 - Jaboatão Centro (15) e Regional 02 - Cavaleiro (10)

Gráfico 05 - Regional de Serviço



Os 07 bairros que mais tem conselheiros respondentes são: 15 são de Candeias, 19 são de Piedade, 4 são de Cajueiro Seco, 4 são de Vila Rica, 4 são de Cavaleiro, 3 são de Santo Aleixo, 3 são de Curado II.

Gráfico 06 - Bairros



SERVIÇOS AVALIADOS

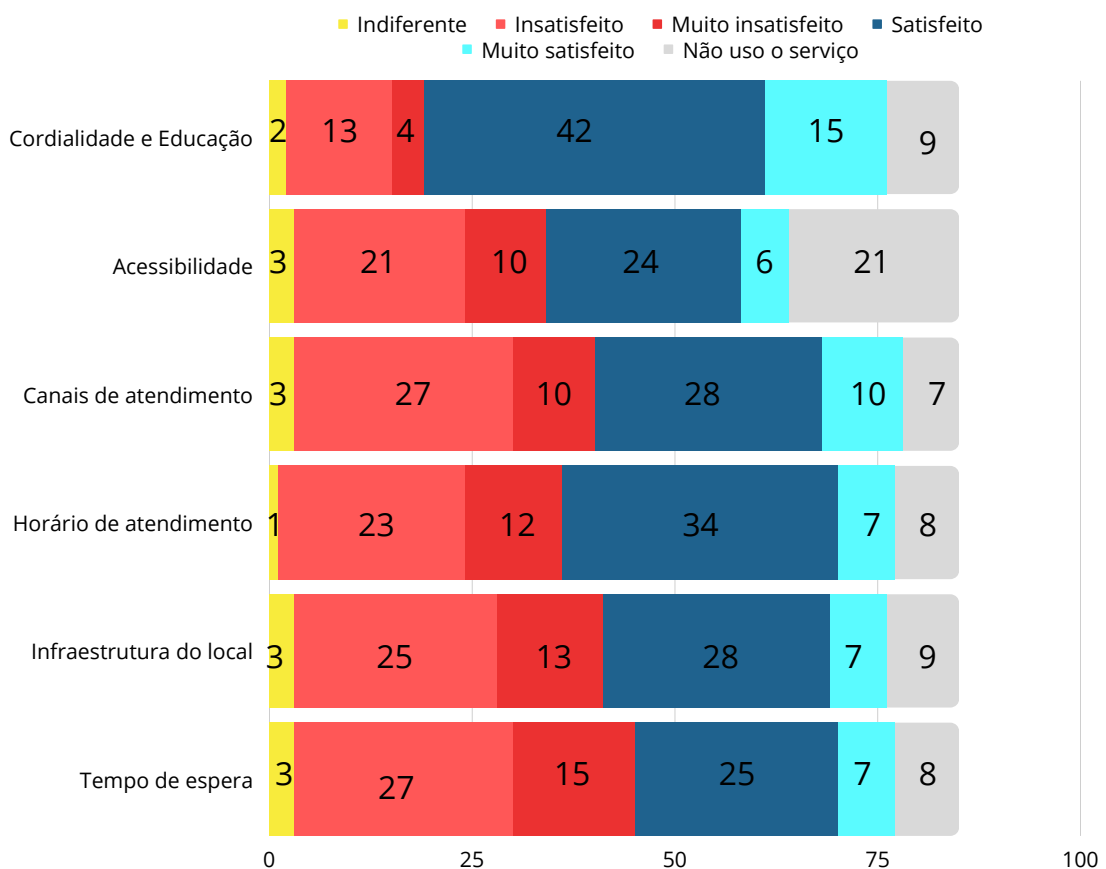
	Serviços Avaliados	Nº de Respostas
1	Atendimento ao Contribuinte	76
2	Iluminação Pública	84
3	Bem Estar Animal	60
4	Agência do Trabalho	54
5	PROCON	61
6	Ouvidoria	80
7	Educação	62
8	Previdência	52
9	CRAS e CREAS	58
10	Saúde	75
11	CAD Único e Auxílio Brasil	52
12	Balcão da cidadania (emissão de documentos)	58
13	Proteção e Empoderamento da Mulher	54
14	Habitação (Casa Verde e Amarela)	48
15	Fiscalização Urbana	79
16	Licenciamento Urbano	57
17	Licenciamento Ambiental	48
18	Fiscalização Ambiental	49
19	Limpeza Urbana	84
20	Manutenção de Vias Públicas	82
21	Limpeza de canais, galerias e canaletas	82
22	Regionais de Serviços	71
23	Defesa Civil	72
24	Fiscalização do Transporte Complementar	74
25	Sinalização vertical e horizontal de trânsito	80
26	Credenciamento de estacionamento para gestantes, idosos e pessoas PDC	51
27	Mercados Públicos	73
28	Vigilância Sanitária	72

ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE

Dentro da avaliação dos **Serviços de Atendimento ao Contribuinte**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 42% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 27% afirmam estarem insatisfeitos.

Referente ao item de horário de atendimento ao público, 34% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 23% afirmaram que estão insatisfeitos. Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmaram que estão insatisfeitos. Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 25% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 27% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

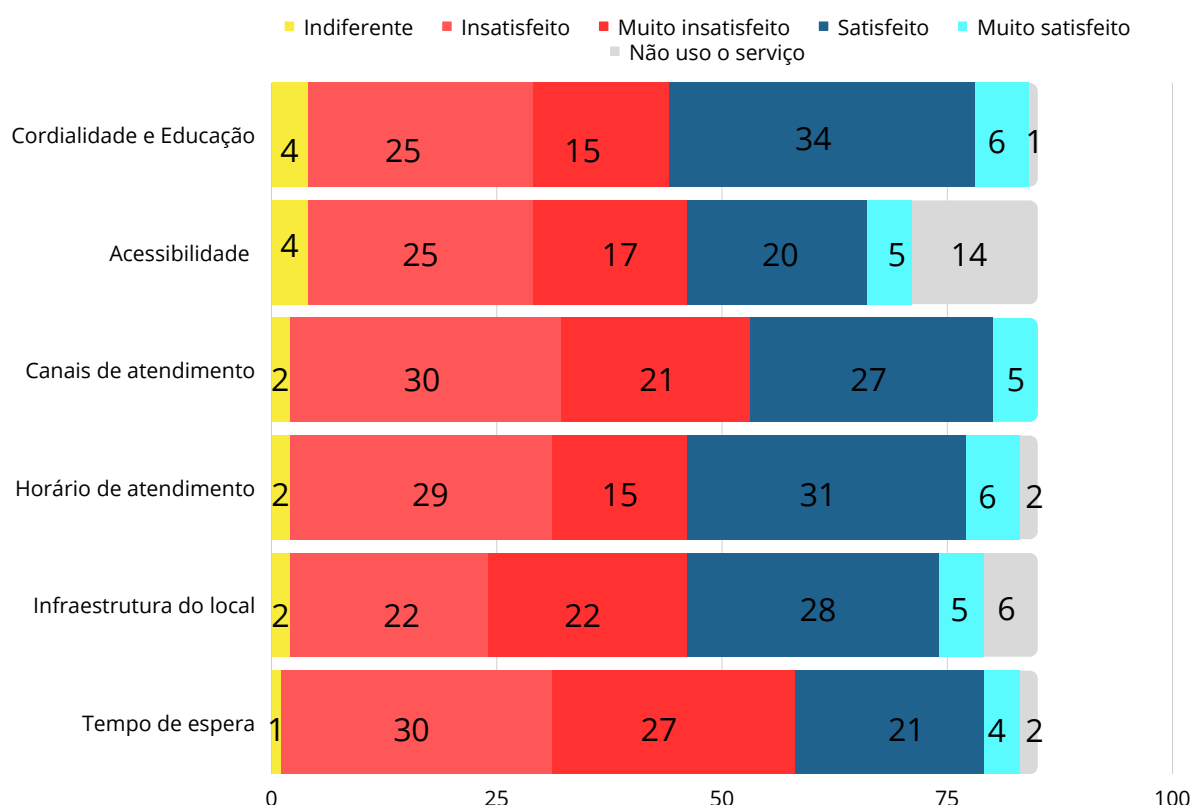
- Treinamento de atendimento humanizado e inclusivo;
- Utilizar processos menos burocráticos para o atendimento ao contribuinte;
- Tecnologias para agilizar o atendimento;
- Melhoria na infraestrutura dos locais de atendimento.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Dentro da avaliação dos **Serviços de Iluminação Pública**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 34% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 20% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 27% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 30% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 31% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 29% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 30% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

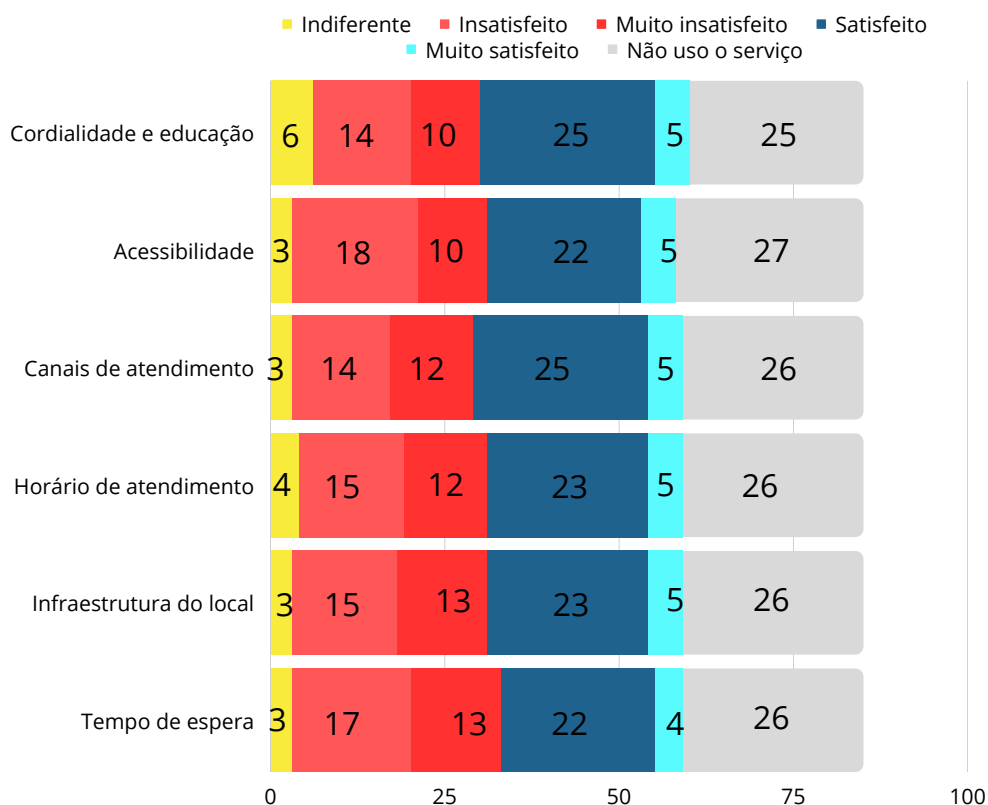
- Fiscalização dos pontos com mais reclamações;
- Troca de lâmpadas;
- Melhoria e disponibilidade nos canais de acesso para reclamação;
- Solicitações e agilidade na resolução dos problemas.

BEM ESTAR ANIMAL

Dentro da avaliação dos **Serviços de Bem-estar Animal**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 25% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 22% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 18% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 15% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 15% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 22% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 17% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

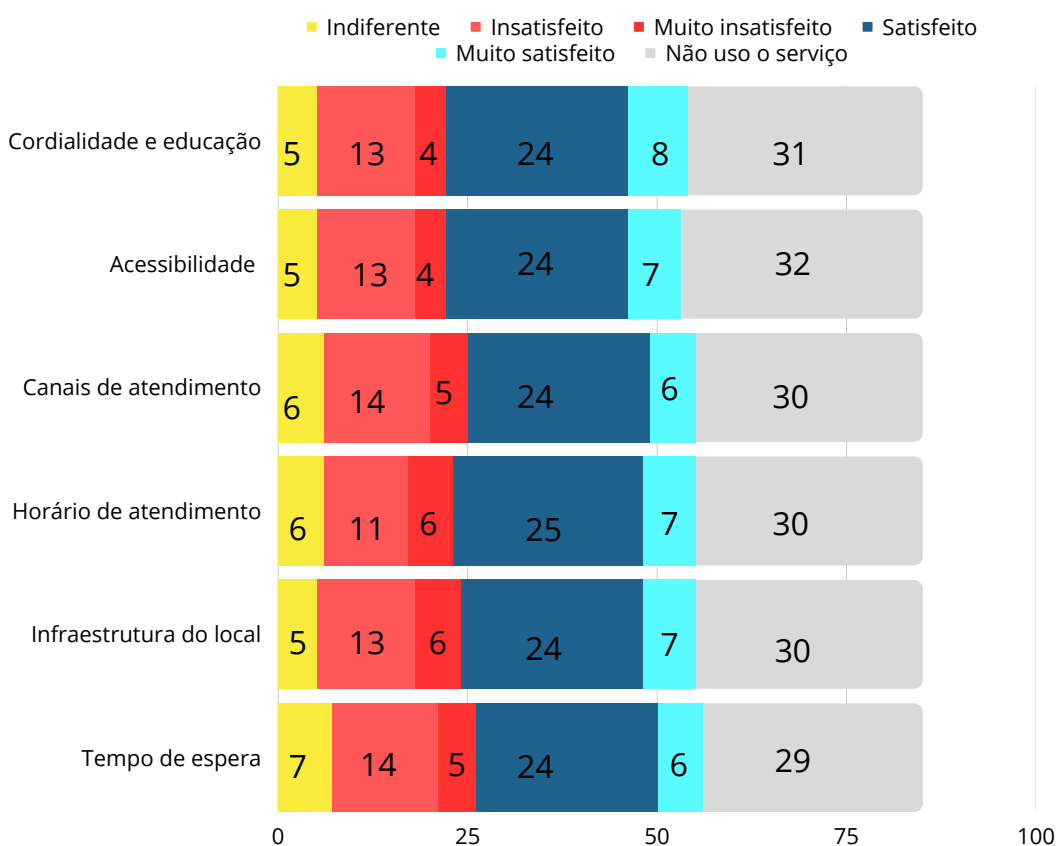
- Aumento da demanda no atendimento a animais abandonados;
- Criação de um abrigo para os animais abandonados;
- Recolhimento dos animais em situação de abandono.

AGÊNCIA DO TRABALHO

Dentro da avaliação dos **Serviços da Agência do Trabalho**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 24% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 14% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

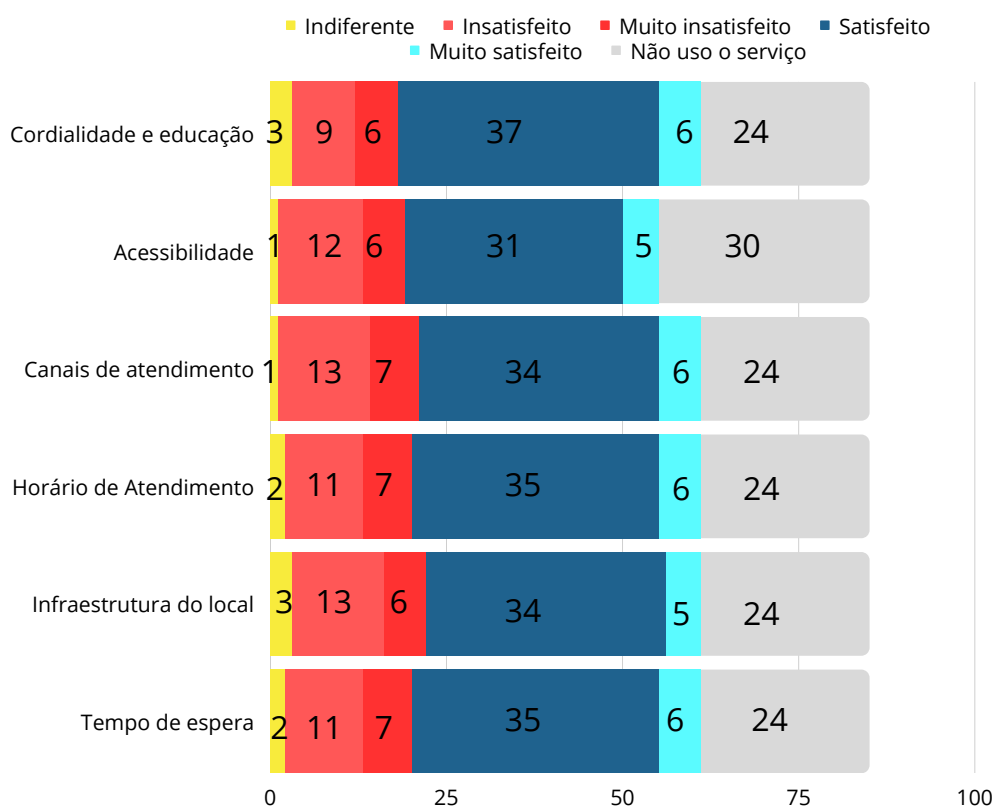
- Agilidade no atendimento;
- Informações mais claras;
- Agilidade no atendimento aos usuários.

PROCON

Dentro da avaliação dos **Serviços do Procon**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 37% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 9% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 31% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 34% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 35% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 34% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 35% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 11% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

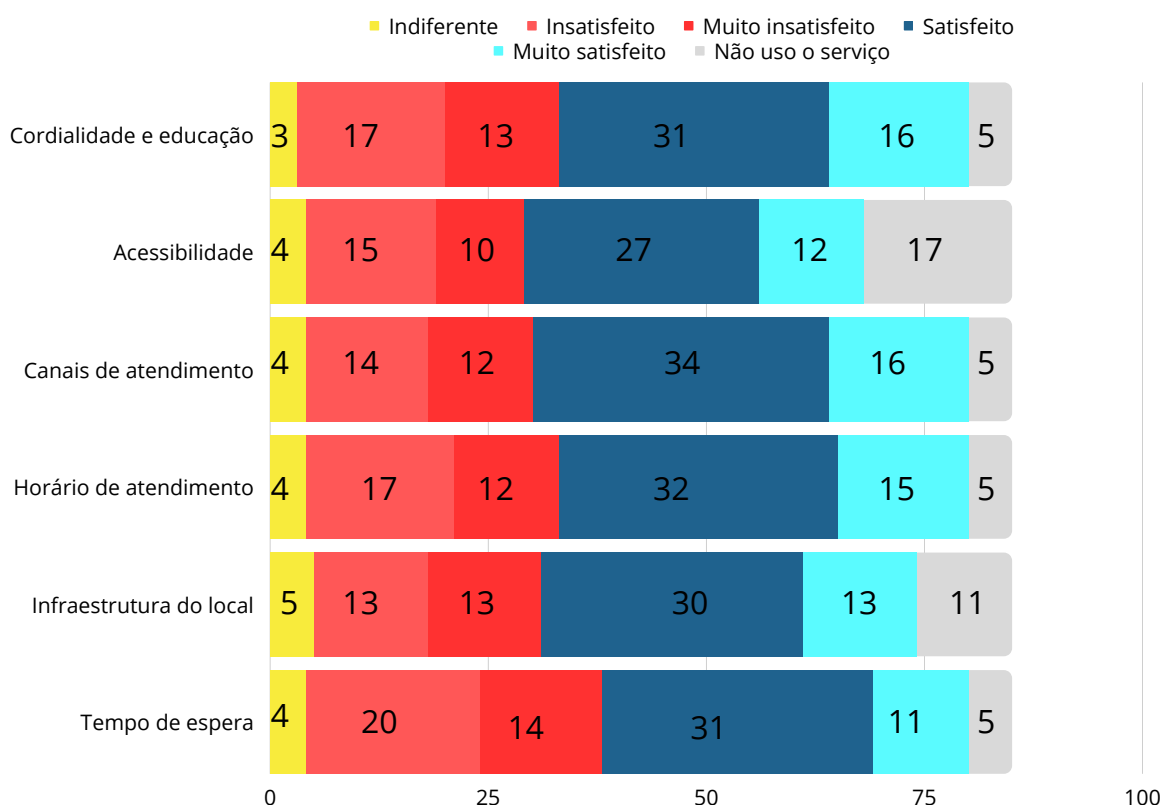
- Agilidade no atendimento aos usuários;
- Menos burocracia nos processos.

OUVIDORIA

Dentro da avaliação dos **Serviços da Ouvidoria**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 31% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 27% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 15% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 34% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 32% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 30% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 31% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 20% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

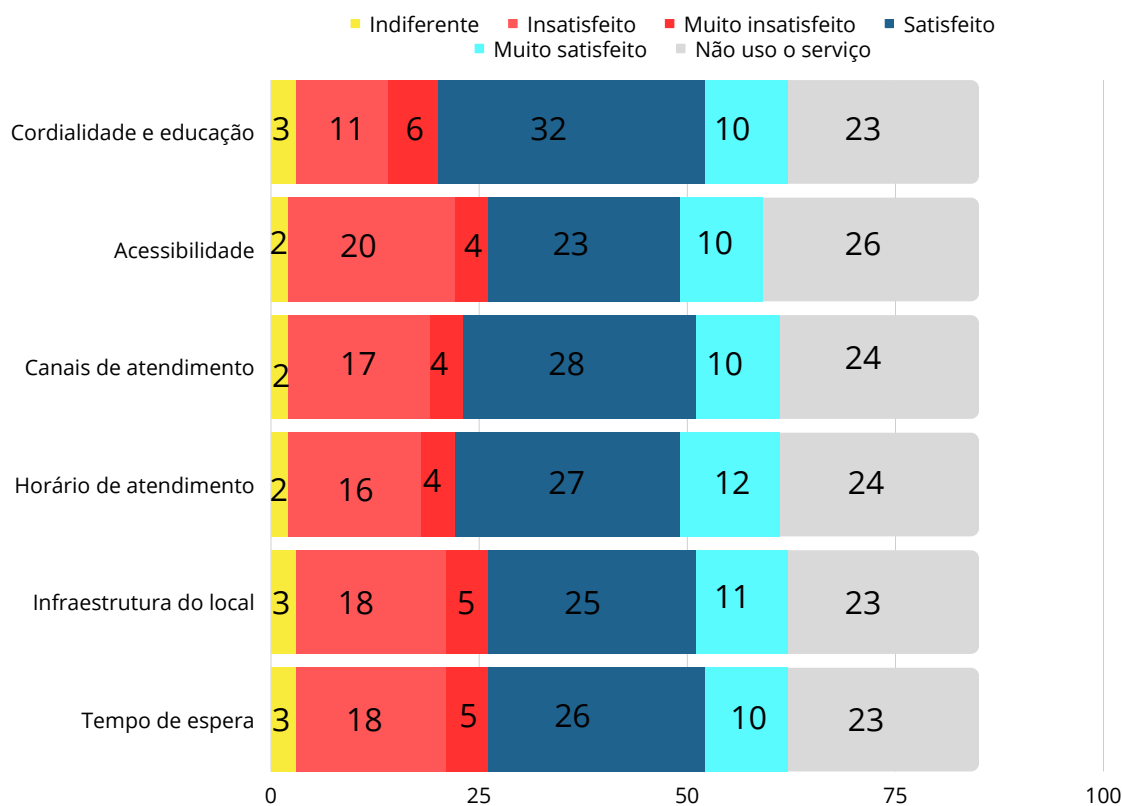
- Cobrança e resolução das demandas dentro do prazo;
- Respostas mais claras;
- Redução do tempo de respostas.

EDUCAÇÃO

Dentro da avaliação dos **Serviços da Educação**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 32% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 27% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 16% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 18% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 26% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 18% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

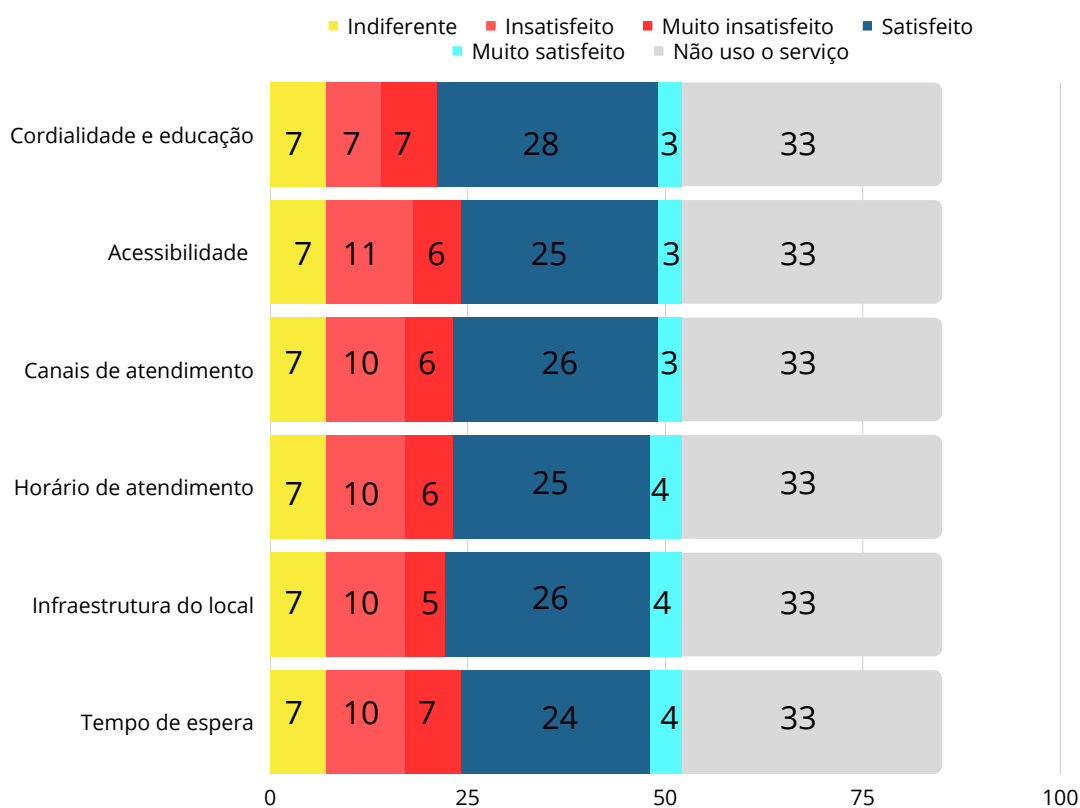
- Mais vagas em escolas e creches;
- Melhorar a infraestrutura das escolas;
- Oferecer treinamento de atendimento para os servidores das escolas.

PREVIDÊNCIA

Dentro da avaliação dos **Serviços da Previdência**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 28% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 7% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 25% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 26% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 10% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 10% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 26% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 10% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 24% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 10% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

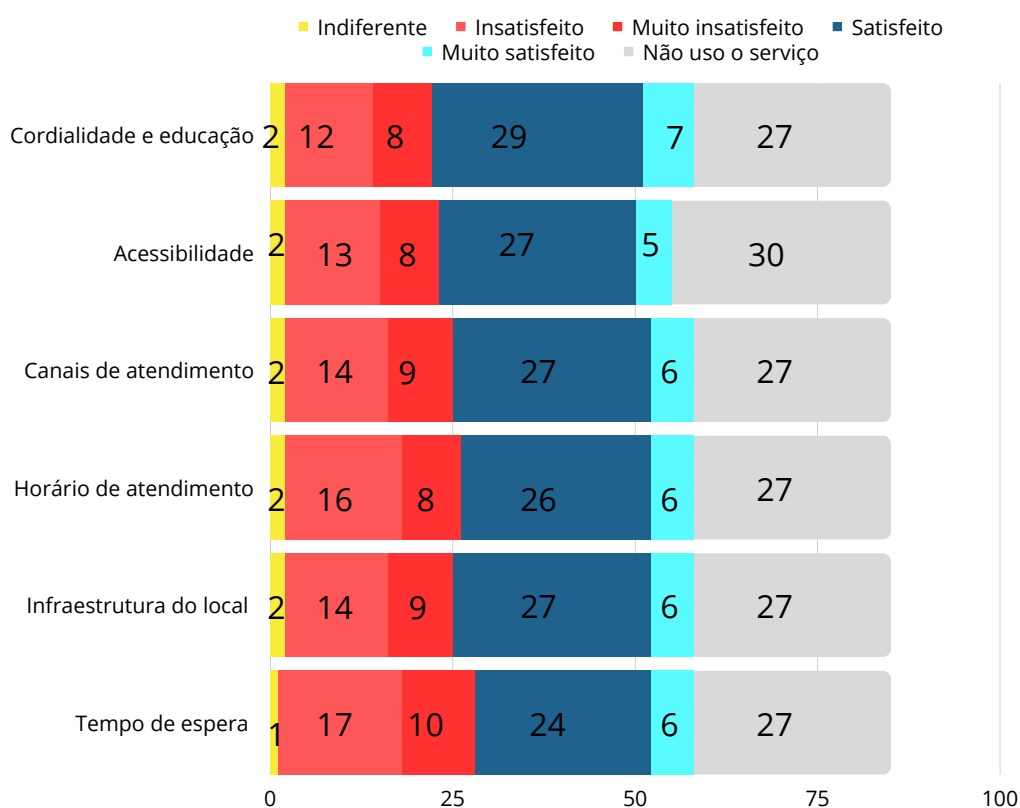
- Agilidade no atendimento;
- Melhorar o atendimento prestado pelos servidores.

CRAS e CREAS

Dentro da avaliação dos **Serviços do CRAS e CREAS**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 29% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 27% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 27% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 26% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 16% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 27% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 24% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 17% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

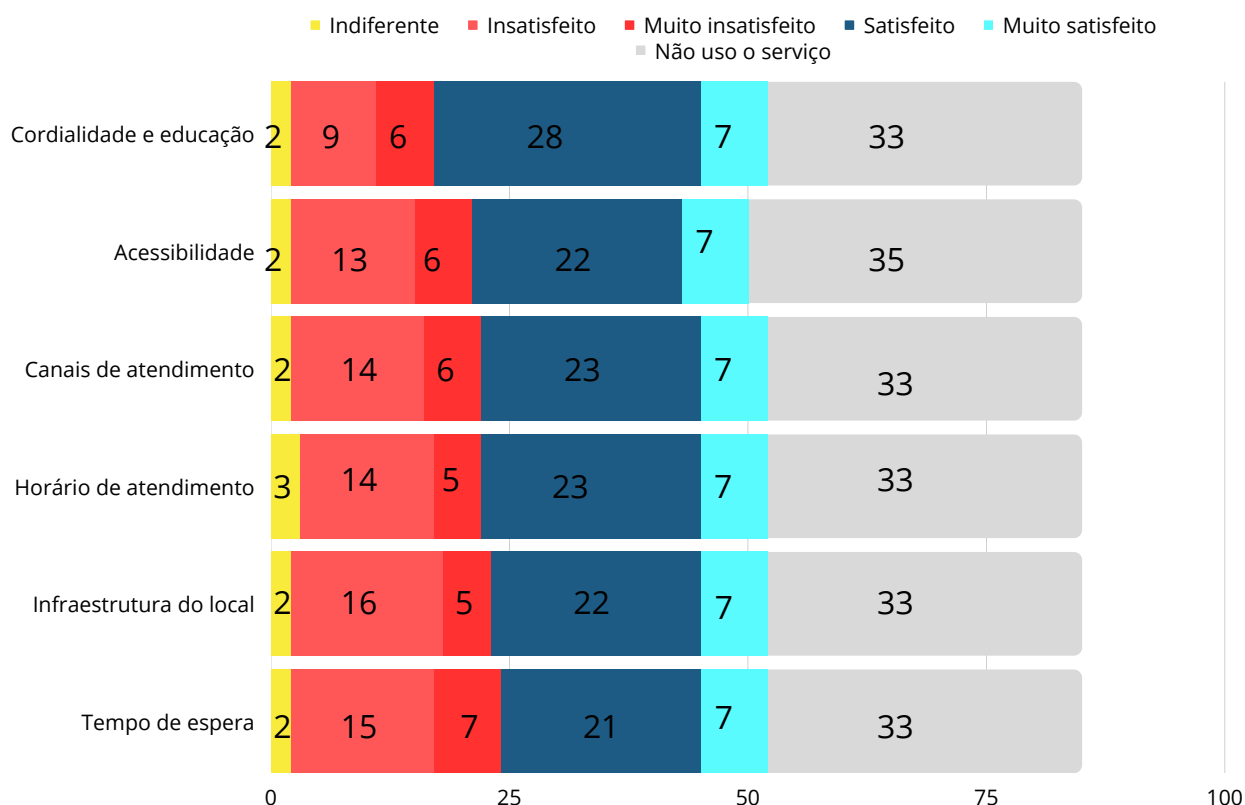
- Mais servidores para o atendimento aos usuários;
- Menos burocracia nos processos;
- Retorno do CRAS itinerante.

CAD ÚNICO E AUXÍLIO BRASIL

Dentro da avaliação dos **Serviços do CAD Único e Auxílio Brasil**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 28% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 9% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 22% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 16% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 15% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

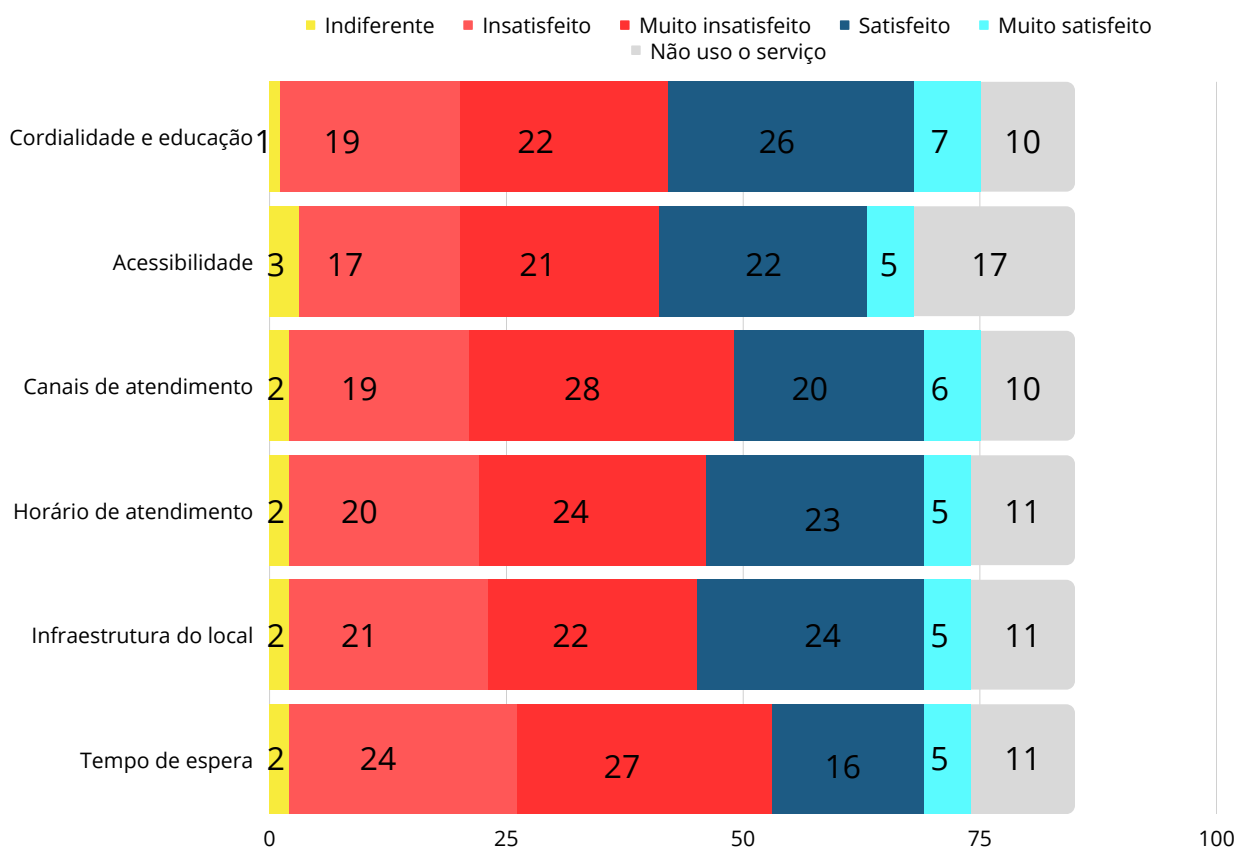
- Trabalhar com agendamento de atendimentos;
- Diminuir o tempo de espera no atendimento;
- Fiscalizar se os beneficiários atendem aos requisitos para o recebimento do benefício.

SAÚDE

Dentro da avaliação dos **Serviços da Saúde**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 22% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 20% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 16% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 24% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

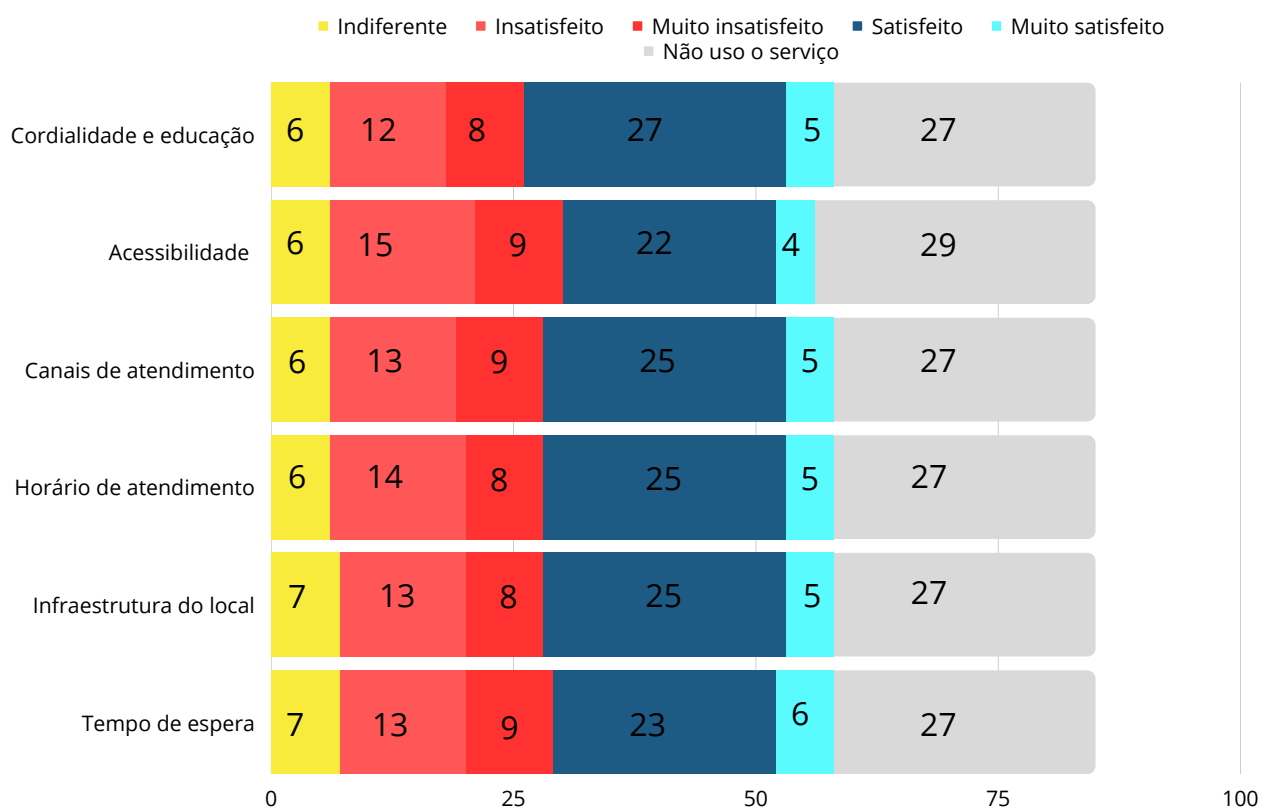
- Reduzir o tempo de espera para consultas e exames;
- Aumento do número de servidores nas unidades de saúde.

BALCÃO DA CIDADANIA (EMISSÃO DE DOCUMENTOS)

Dentro da avaliação dos **Serviços do Balcão da Cidadania (Emissão de documentos)**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 27% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 22% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 15% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 23% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 13% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

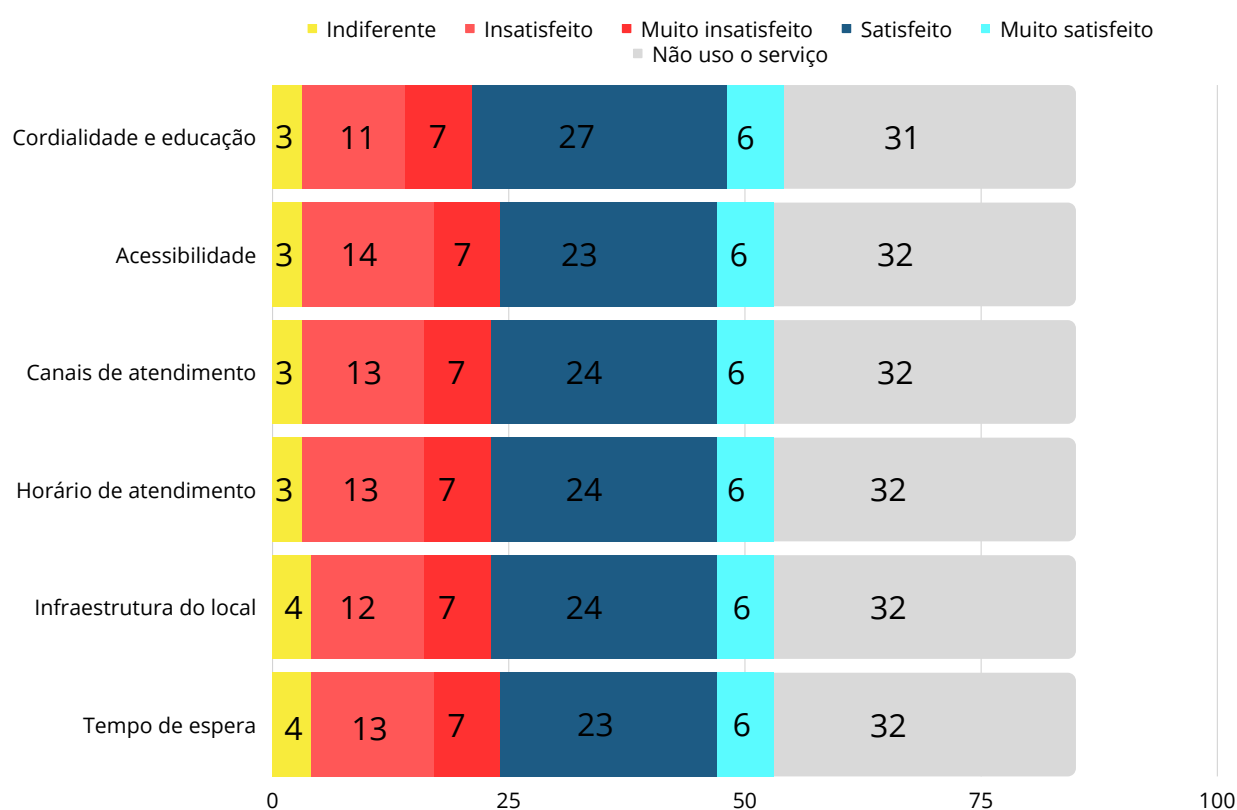
- Implementar o serviço de agendamento online;
- Atendimento de maneira mais efetiva;
- Aumentar o número de servidores para atendimento dos usuários;
- Colocar um balcão itinerante.

PROTEÇÃO E EMPODERAMENTO DA MULHER

Dentro da avaliação dos **Serviços de Proteção e Empoderamento da Mulher**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 27% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 14% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 23% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 13% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Ações efetivas para informar aos usuários sobre este tipo de serviço;
- Visitas em todas as regionais para intensificar o serviço em cada bairro.

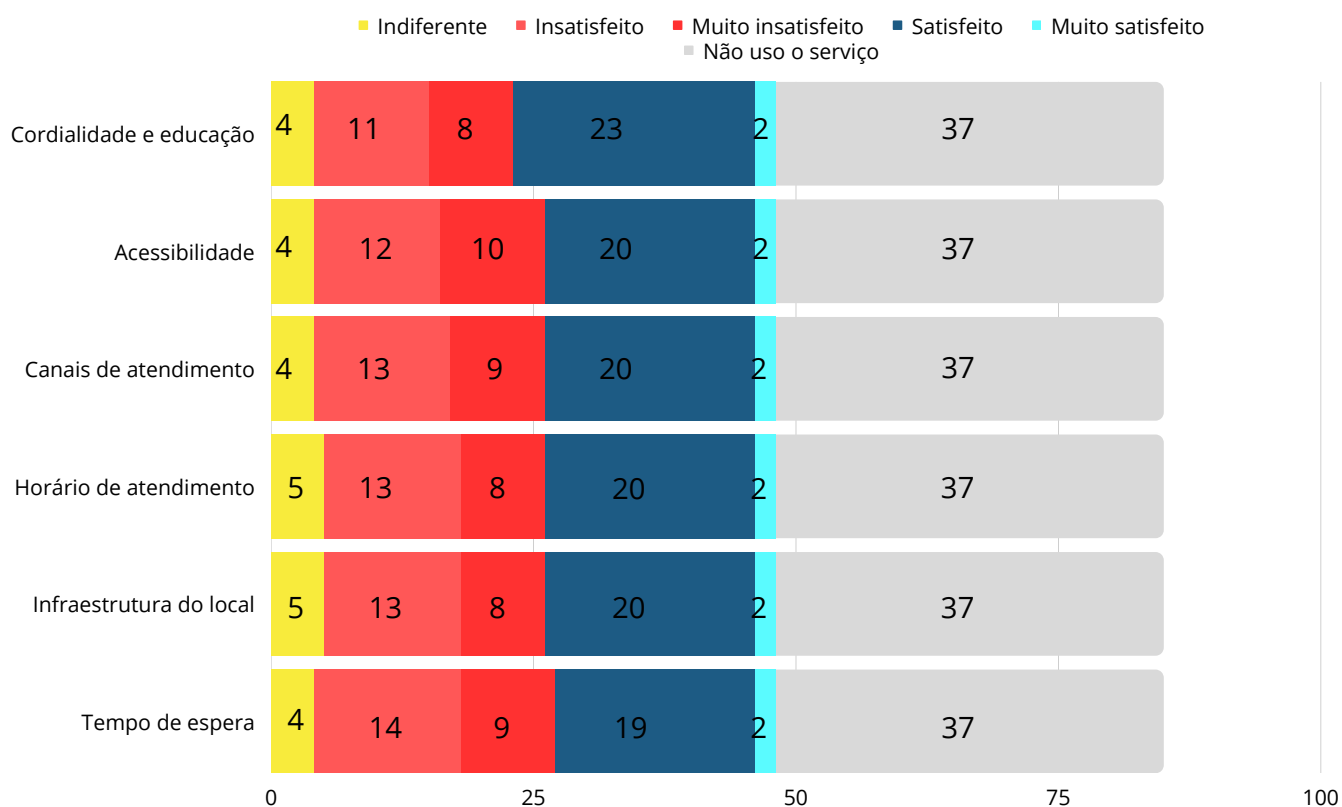
HABITAÇÃO

(Casa Verde e Amarela)

Dentro da avaliação dos **Serviços de Habitação (Casa Verde e Amarela)**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 20% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 20% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 20% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 19% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 14% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

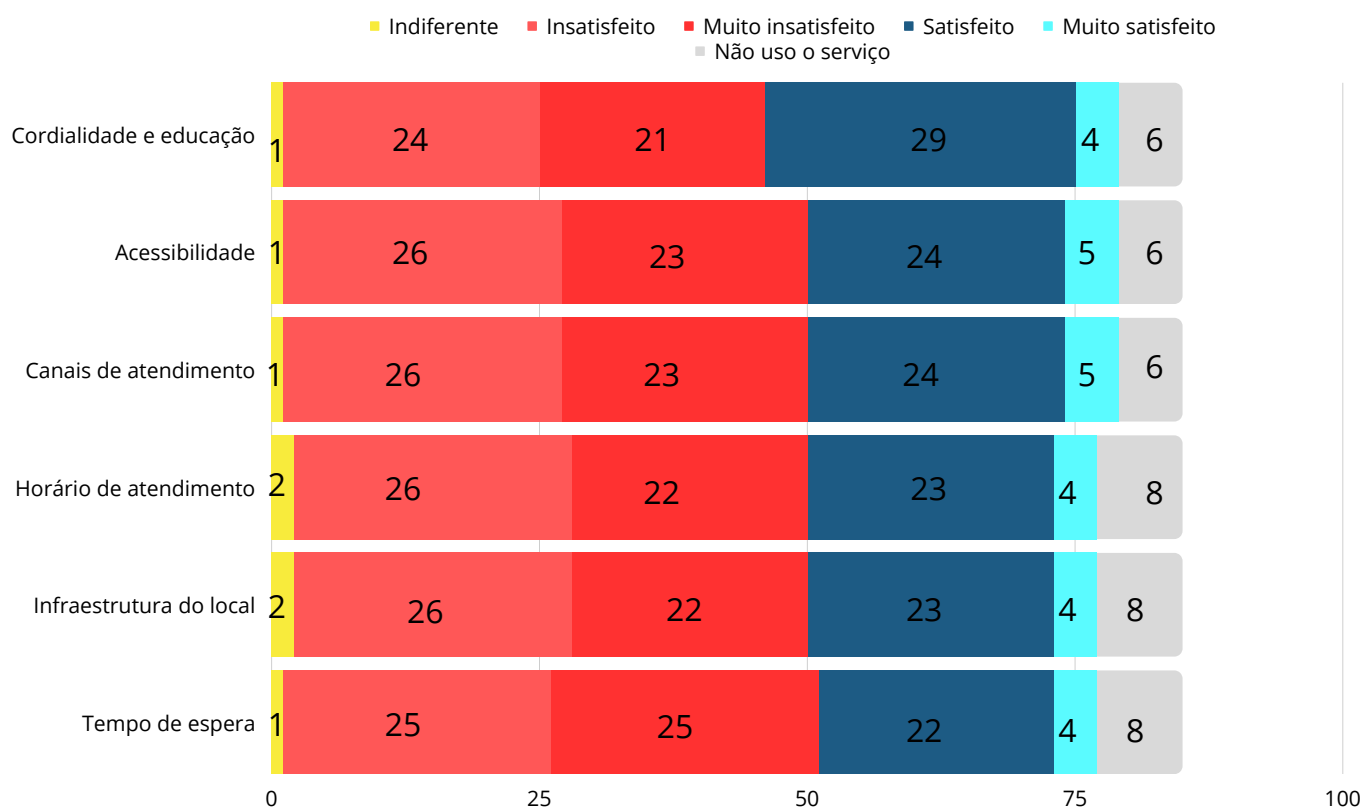
- Diminuir o tempo de espera para receber o benefício;
- Priorizar e estipular os critérios para aqueles que realmente precisam deste serviço;
- Implementar ações para informar à população sobre estes serviços.

FISCALIZAÇÃO URBANA

Dentro da avaliação dos **Serviços de Fiscalização Urbana**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 29% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 24% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 22% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 25% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

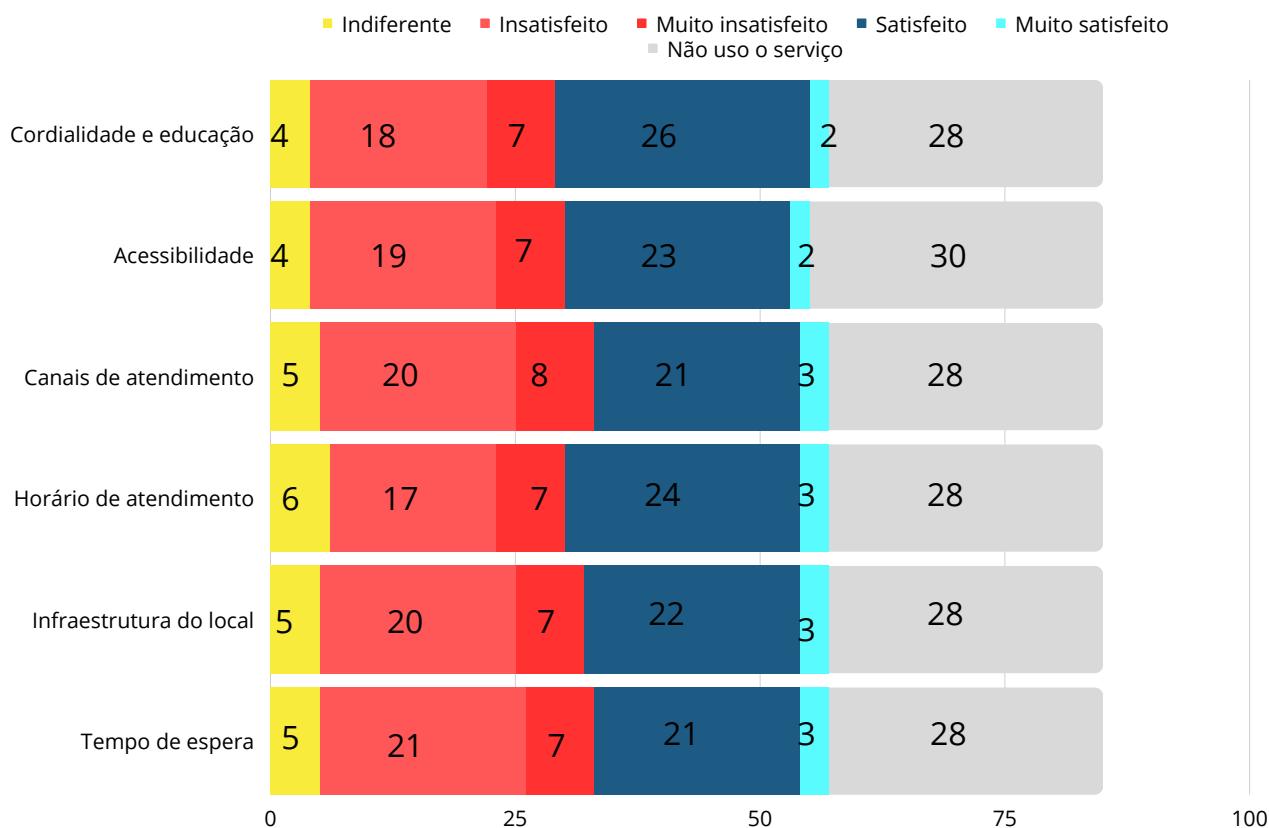
- Aumentar a fiscalização nas áreas mais demandadas;
- Aumentar o efetivo de fiscais nas ruas;
- Implementar ações para informar à população sobre a função dos serviços de fiscalização urbana.

LICENCIAMENTO URBANO

Dentro da avaliação dos **Serviços de Licenciamento Urbano**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 18% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 21% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 21% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

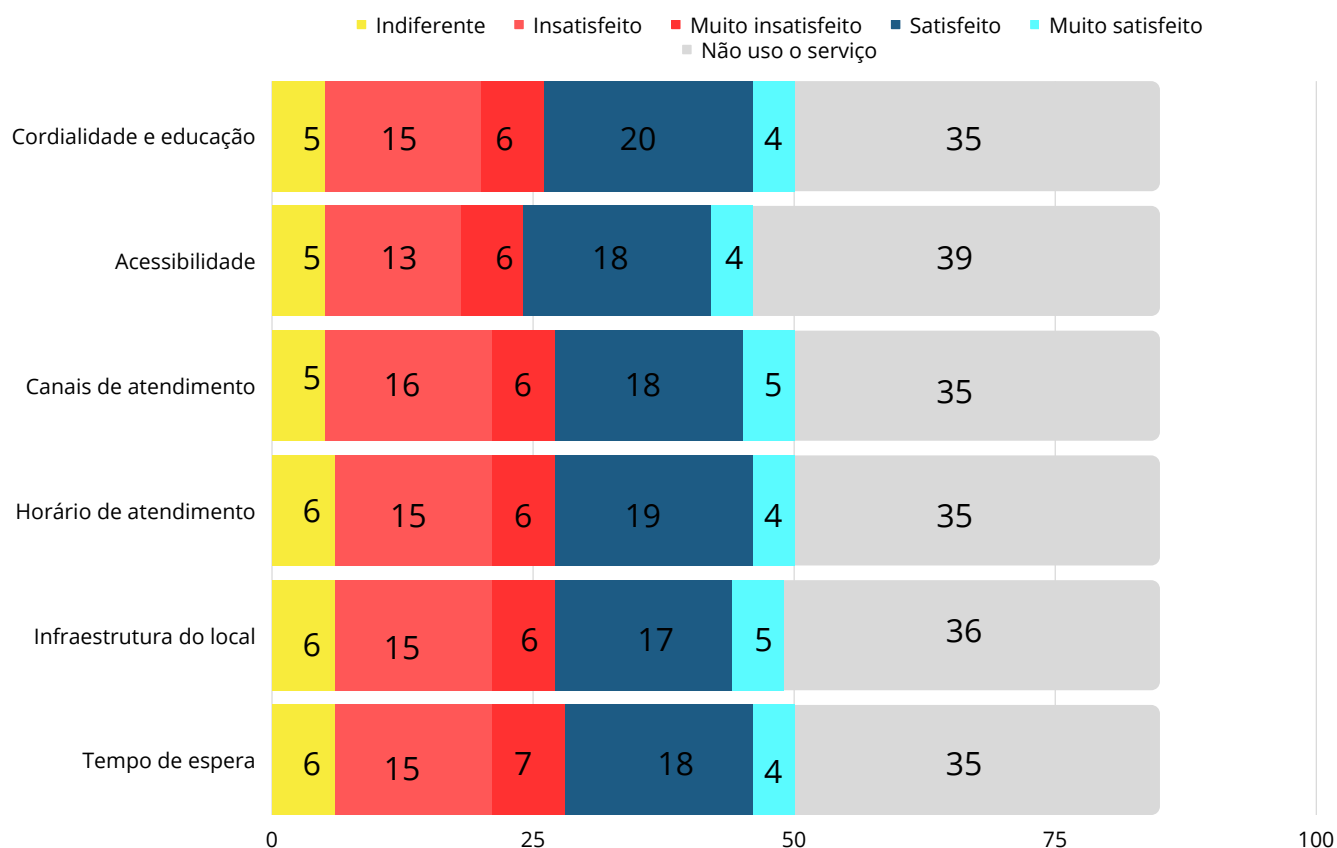
- Cumprimento dos prazos;
- Habilitar estes serviços em todas as regionais;
- Divulgação sobre a prestação deste serviço para a comunidade.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Dentro da avaliação dos **Serviços de Licenciamento Urbano**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 18% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 21% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 24% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 17% afirmaram que estão insatisfeitos;

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 21% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

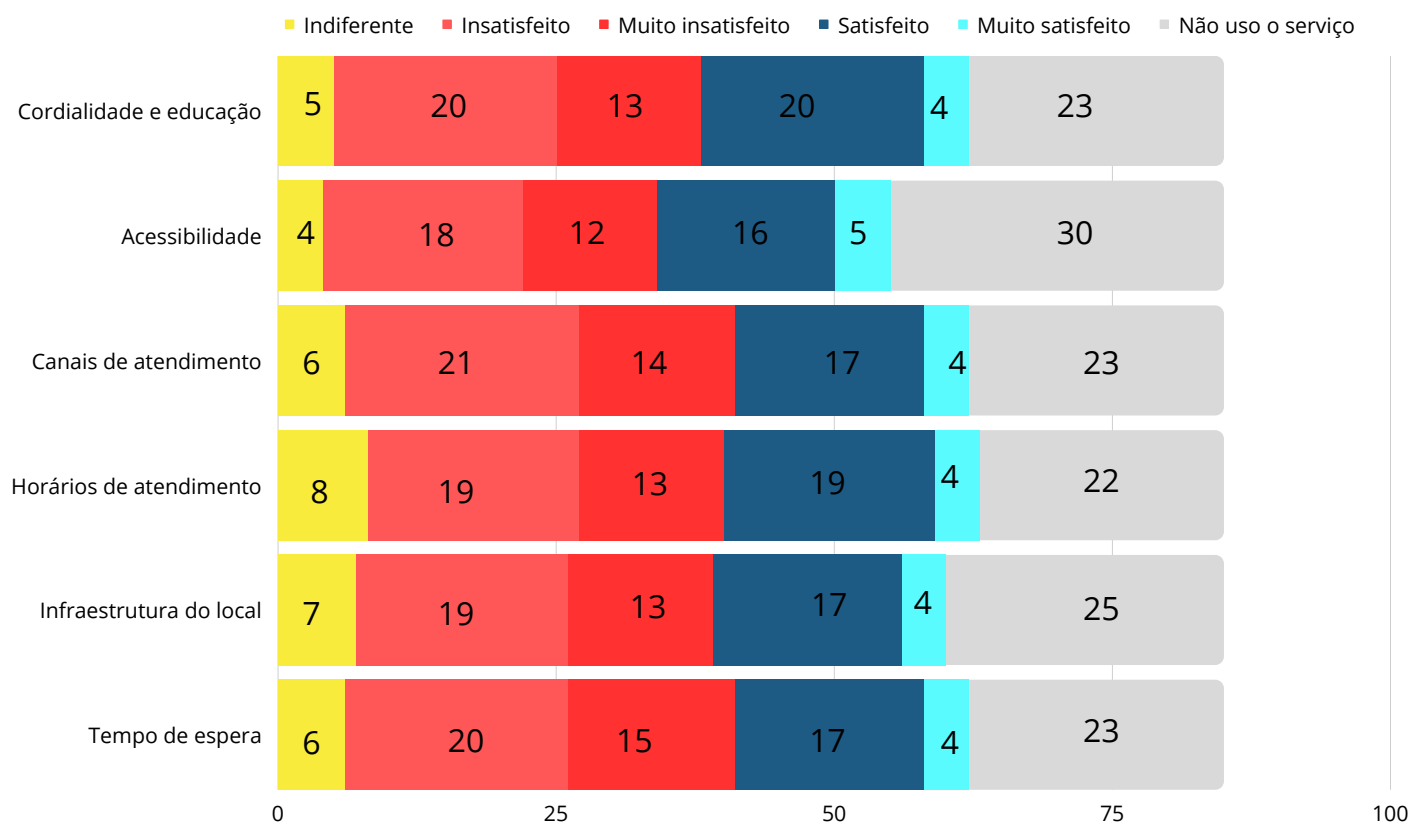
- Realizar mais visitas nos locais com mais demandas;
- Mais fiscalização de empresas poluentes;
- Menos burocracia nos processos.

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

Dentro da avaliação dos **Serviços de Fiscalização Ambiental**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 20% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 16% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 18% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 17% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 19% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 17% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 17% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 20% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

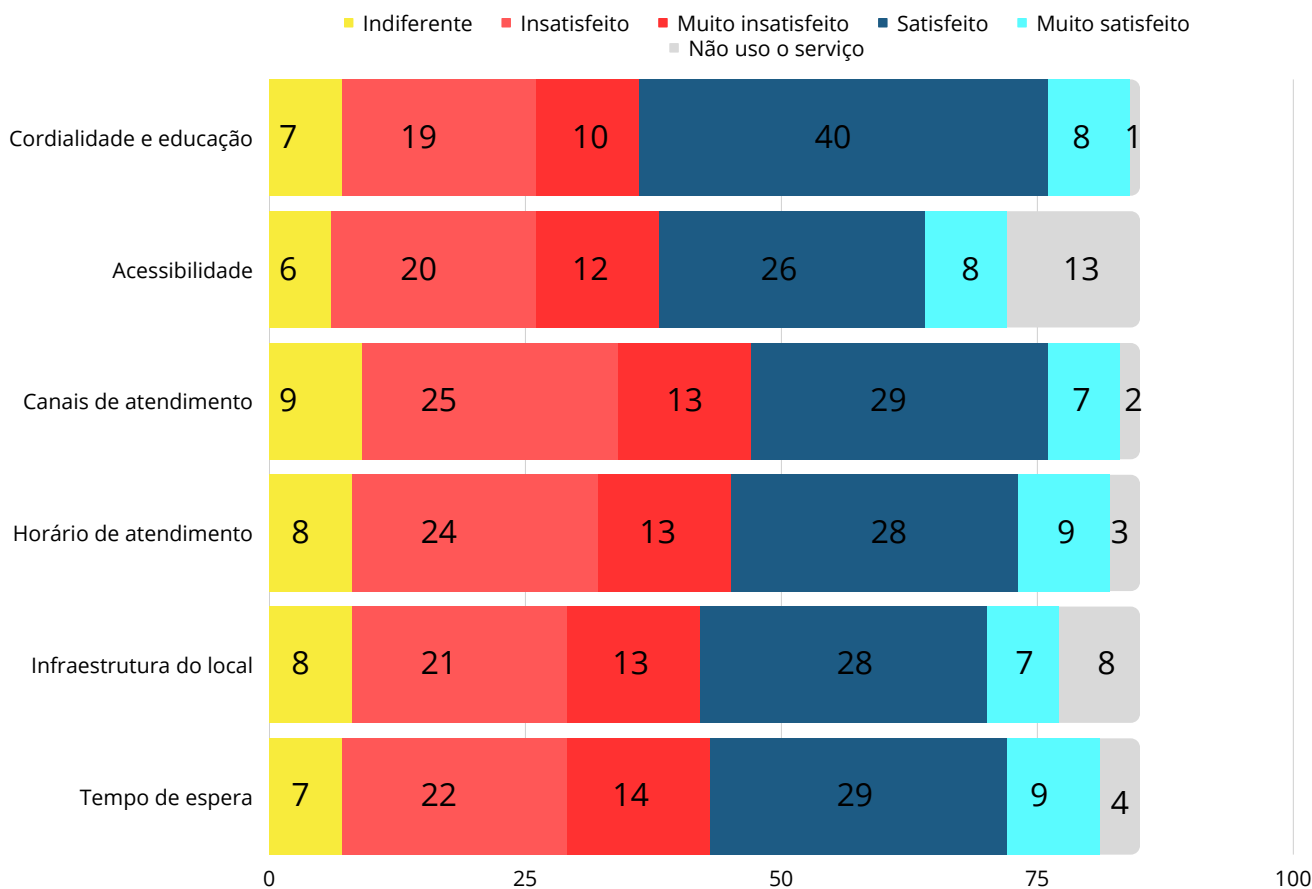
- Promover uma fiscalização mais ativa;
- Tornar este serviço mais visível para os usuários;
- Tornar este serviço menos burocrático.

LIMPEZA URBANA

Dentro da avaliação dos **Serviços de Limpeza Urbana**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 40% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 19% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 29% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 24% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 29% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 22% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

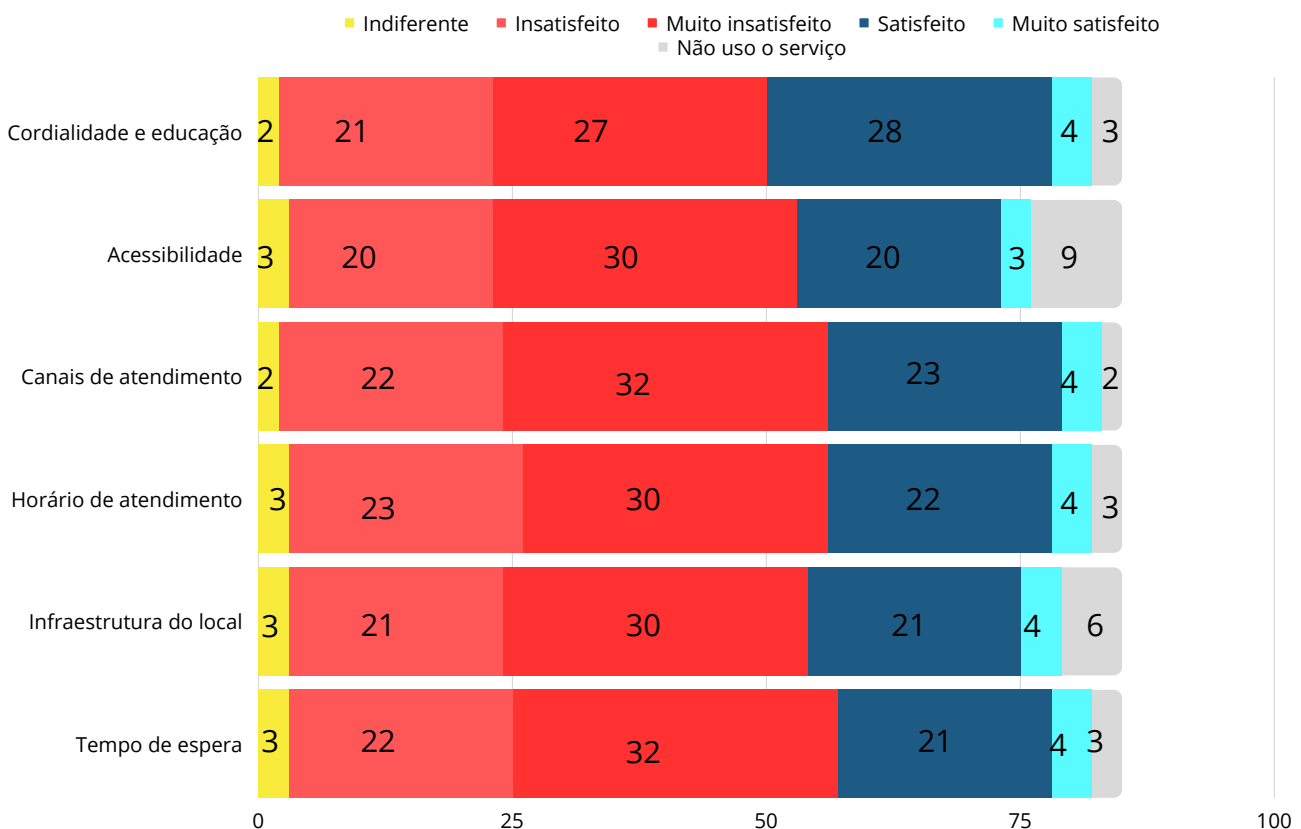
- Mais limpezas nos locais mais demandados;
- Colocar equipes para limpeza de canais e galerias;
- Horários fixos das equipes recolherem o lixo.

MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Dentro da avaliação dos **Serviços de Manutenção de Vias Públicas**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 28% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 20% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos; no item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmam estarem insatisfeitos; referente ao item de horário de atendimento ao público, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 23% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 21% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos; por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 22% informaram que estão insatisfeitos



SUGESTÕES

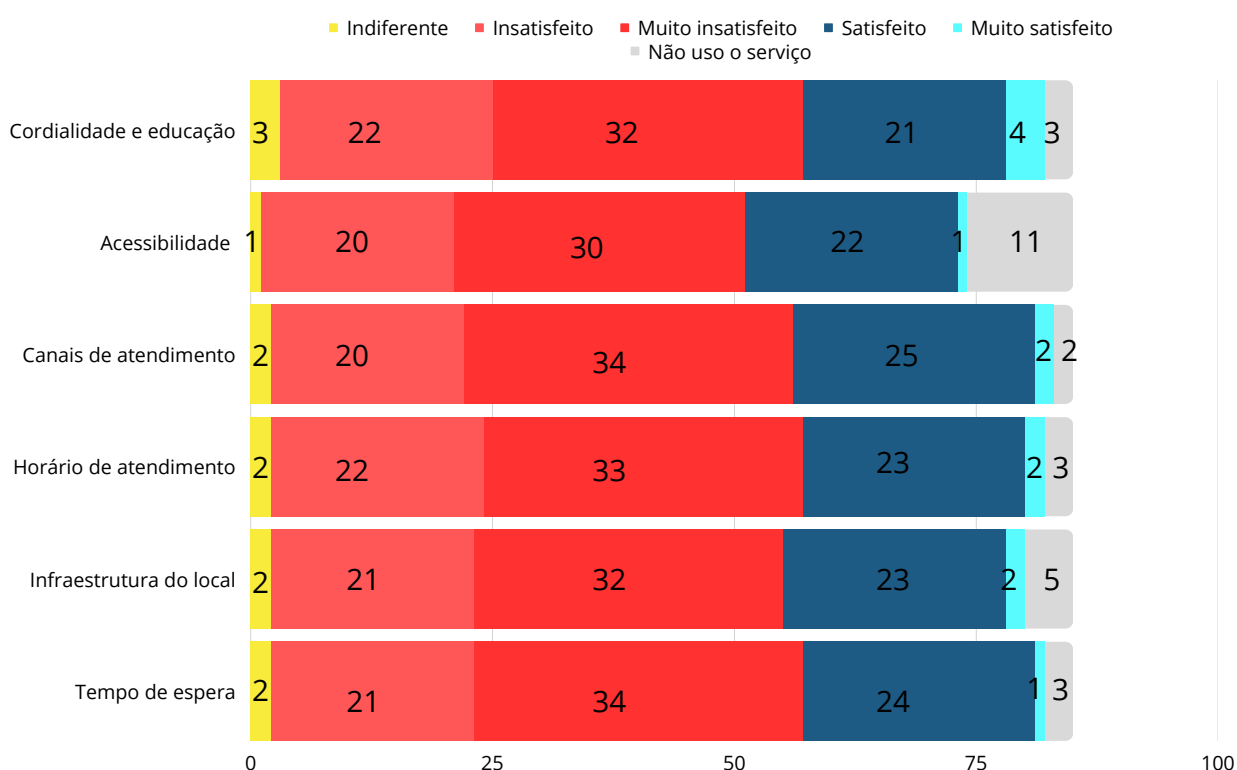
- Tapar os buracos nas vias e calçadas;
- Viabilizar mais rampas de acesso;
- Mais agilidade na resolução dos problemas.

LIMPEZA DE CANAIS, GALERIAS E CANALETAS

Dentro da avaliação dos **Serviços de Limpeza de Canais, Galerias e Canaletas**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 21% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 22% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos. Sobre os canais de atendimento disponíveis para contato da população, 25% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmam estarem insatisfeitos. Referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos. Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 24% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 21% informaram que estão insatisfeitos



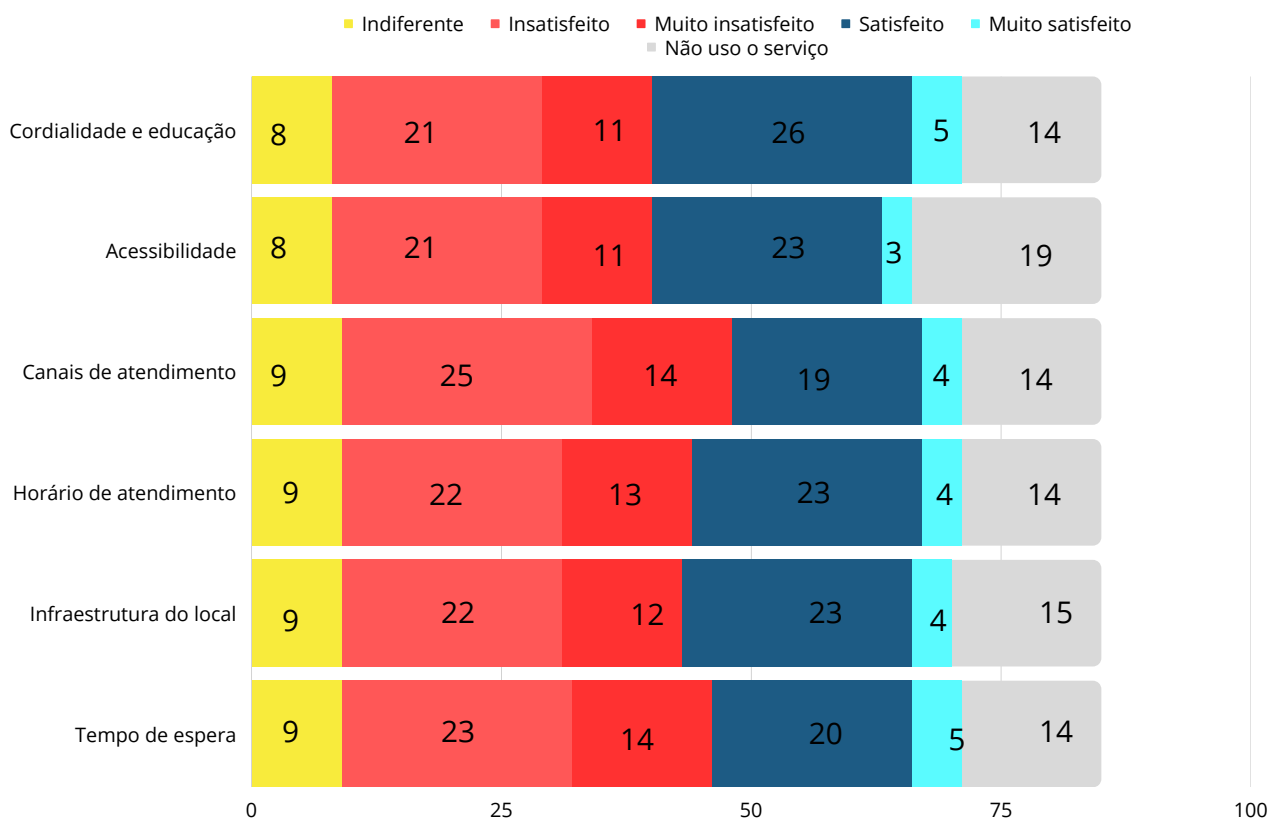
SUGESTÕES

- Mais limpezas periódicas;
- Implementar um serviço preventivo e educativo;
- Implementar mais campanhas de conscientização.

REGIONAIS DE SERVIÇOS

Dentro da avaliação dos **Serviços de Regionais Serviços**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço. No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 23% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos.

Sobre os canais de atendimento disponíveis para contato da população, 19% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmam estarem insatisfeitos. Referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos. Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos. Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 20% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 23% informaram que estão insatisfeitos



SUGESTÕES

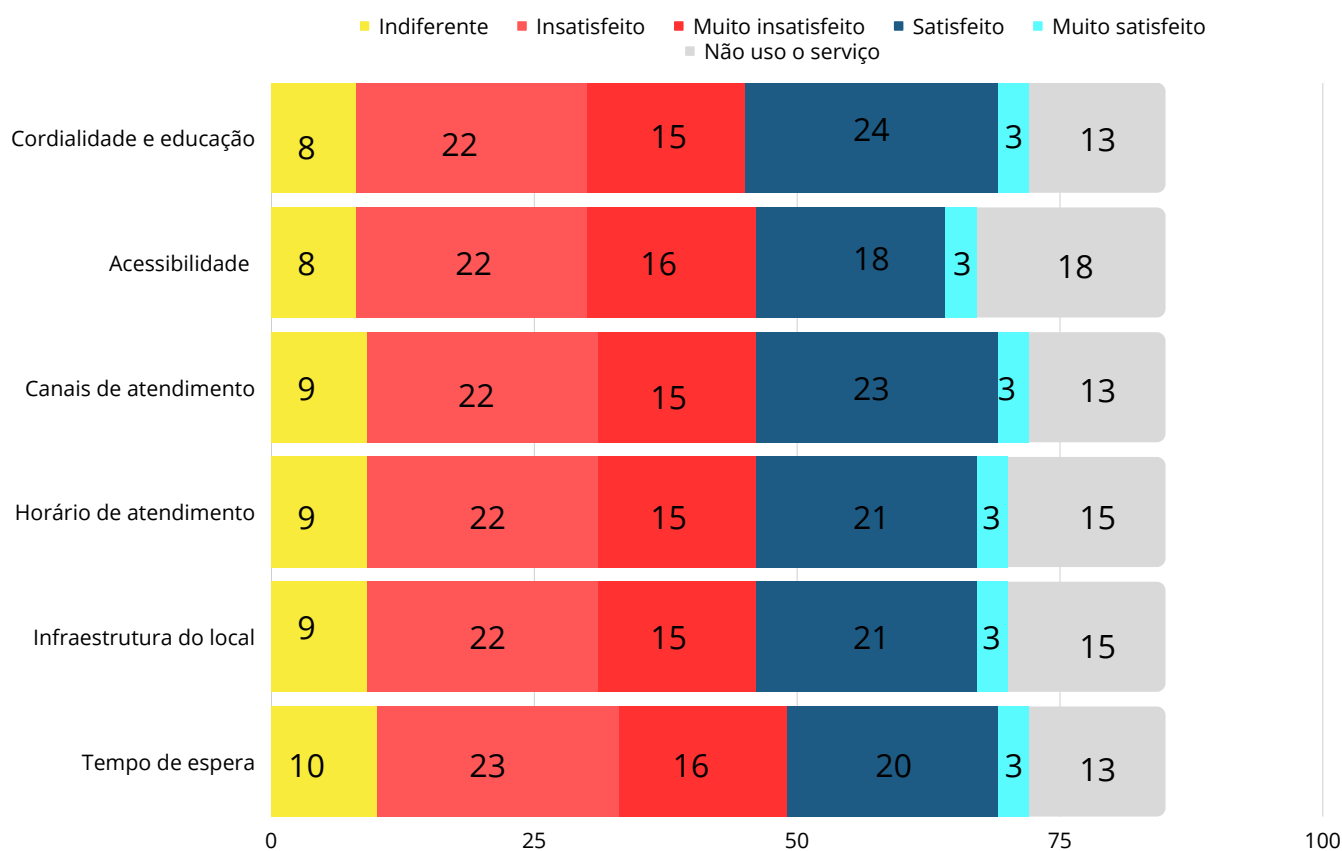
- Efetividade na prestação de serviços;
- Dar autonomia as regionais de serviços para a resolução de problemas;
- Divulgar este tipo de serviço para a população.

DEFESA CIVIL

Dentro da avaliação dos **Serviços de Defesa Civil**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço. No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 18% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos.

Sobre os canais de atendimento disponíveis para contato da população, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmam estarem insatisfeitos. Referente ao item de horário de atendimento ao público, 21% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 21% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos. Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 20% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 23% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Implementação de mais ações preventivas;
- Agilidade no atendimento a população.

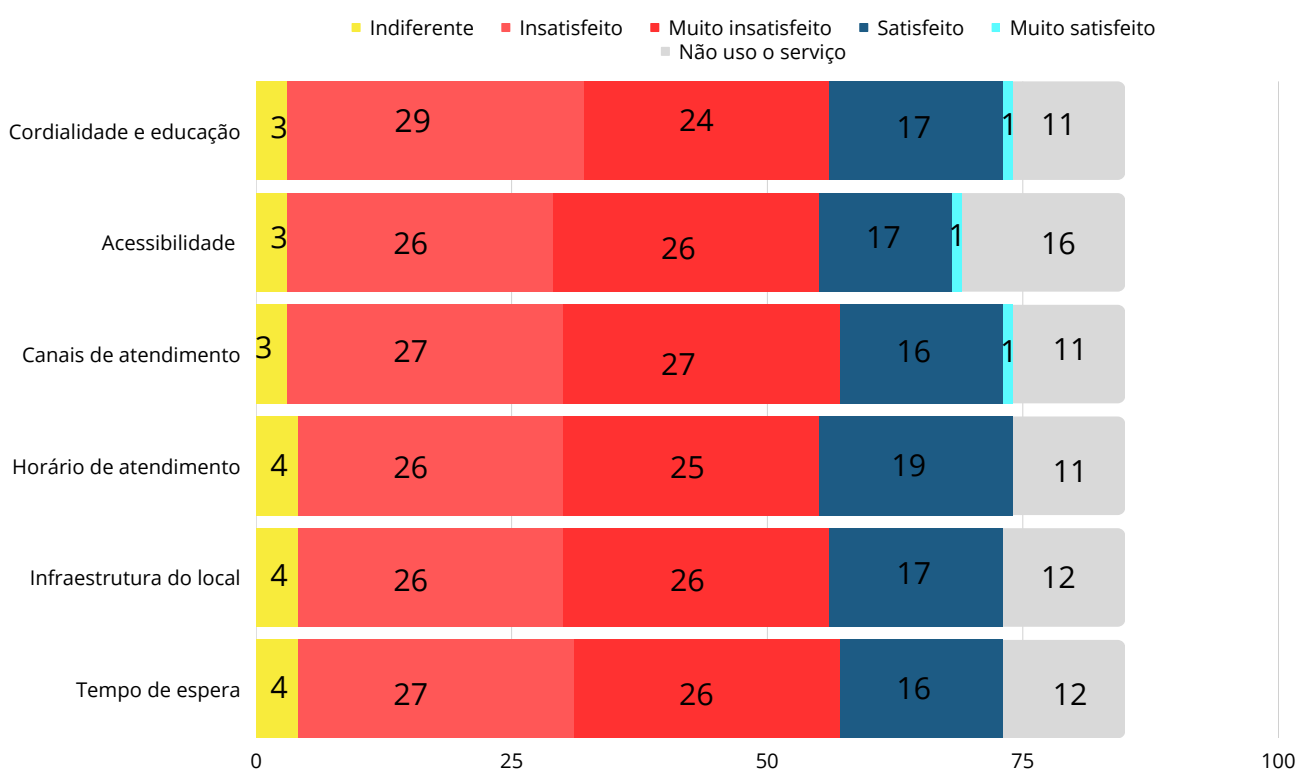
FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE COMPLEMENTAR

Dentro da avaliação dos **Serviços de Fiscalização do Transporte Complementar**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 17% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 29% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 17% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 16% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 27% afirmam estarem insatisfeitos.

Referente ao item de horário de atendimento ao público, 19% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos; em relação à infraestrutura do local de atendimento, 17% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos.

Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 16% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 27% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

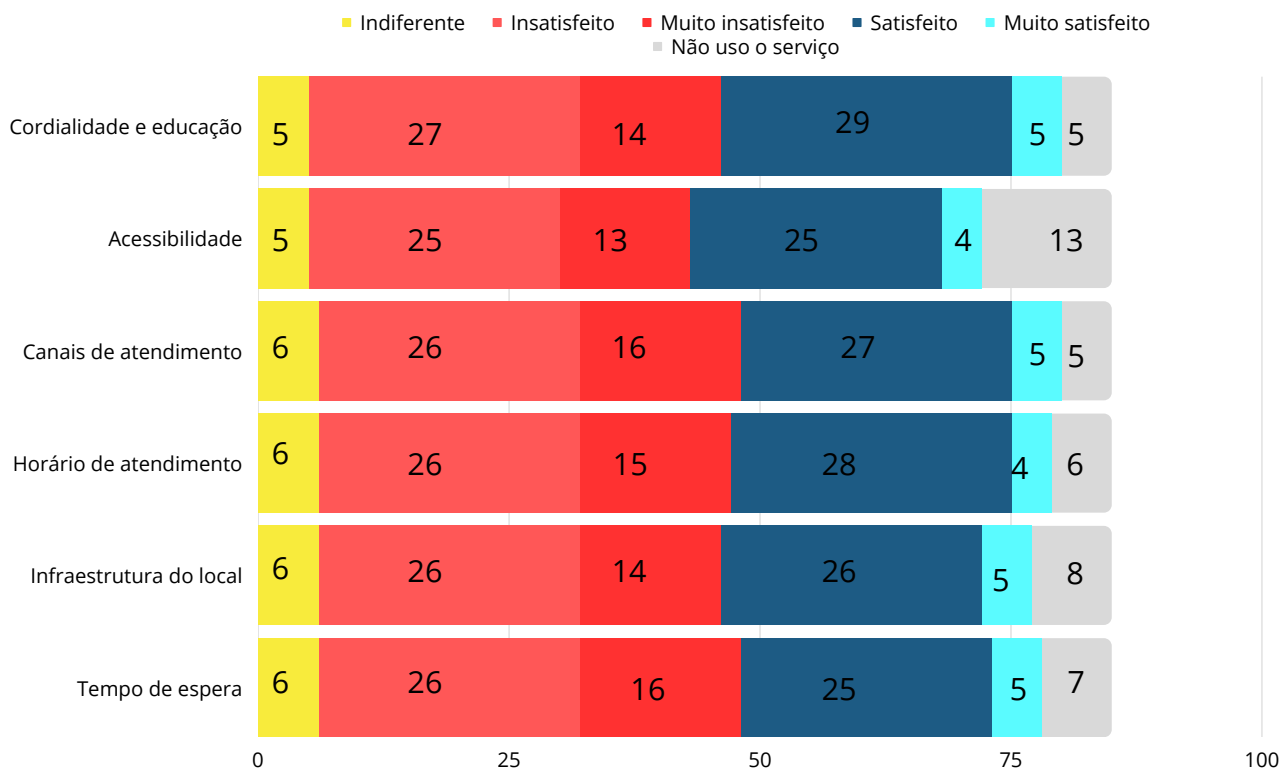
- Mais fiscalização no próprio transporte;
- Realização de manutenções nos ônibus; e campanhas para informar aos usuários sobre os canais para reclamação.

SINALIZAÇÃO VERTICAL E HORIZONTAL DE TRÂNSITO

Dentro da avaliação dos **Serviços de Sinalização Vertical e Horizontal de Trânsito**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 29% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 27% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço. No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 25% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 25% afirmaram que estão insatisfeitos.

No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 27% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmam estarem insatisfeitos. Referente ao item de horário de atendimento ao público, 28% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos.

Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 26% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmaram que estão insatisfeitos. Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 25% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 26% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Colocar novas placas de sinalização pela cidade;
- Consertar os semáforos no que se refere à temporização e sinal sonoro.

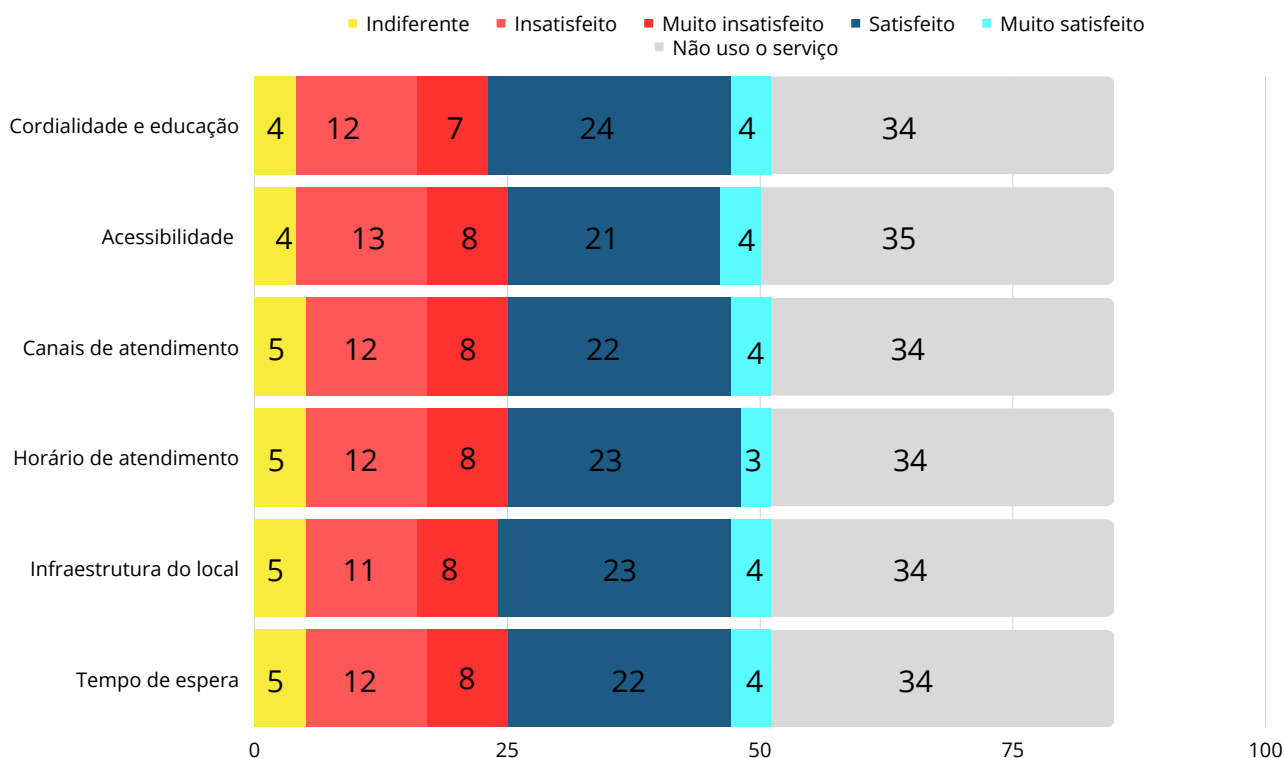
CRENCIAMENTO DE ESTACIONAMENTO PARA GESTANTES, IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Dentro da avaliação dos **Serviços de Credenciamento de Estacionamento para Gestantes, Idosos e Pessoas com Deficiência**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 24% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 21% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 13% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmam estarem insatisfeitos.

Referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 12% afirmaram que estão insatisfeitos. Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 11% afirmaram que estão insatisfeitos.

Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 22% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 12% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Colocar novas placas de sinalização pela cidade;
- Consertar os semáforos no que se refere à temporização e sinal sonoro.

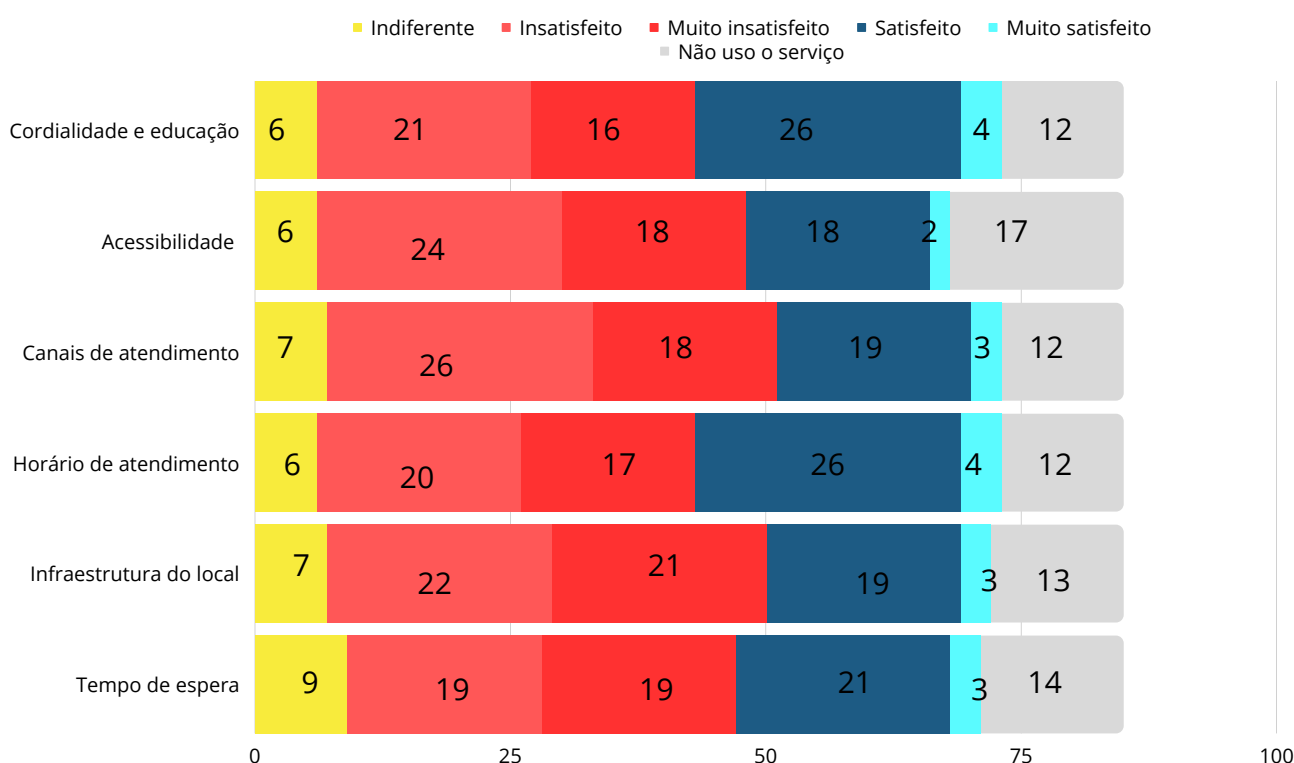
MERCADOS PÚBLICOS

Dentro da avaliação dos **Serviços de Mercados Públicos**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 26% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 18% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 24% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 19% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 26% afirmam estarem insatisfeitos.

Referente ao item de horário de atendimento ao público, 26% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 20% afirmaram que estão insatisfeitos. Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 19% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos.

Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 21% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 19% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Realizar mais limpezas periódicas;
- Realizar uma reforma no mercado;
- Mais ações de fiscalização nos estabelecimentos comerciais;
- Treinamento para os serviços que trabalham no mercado.

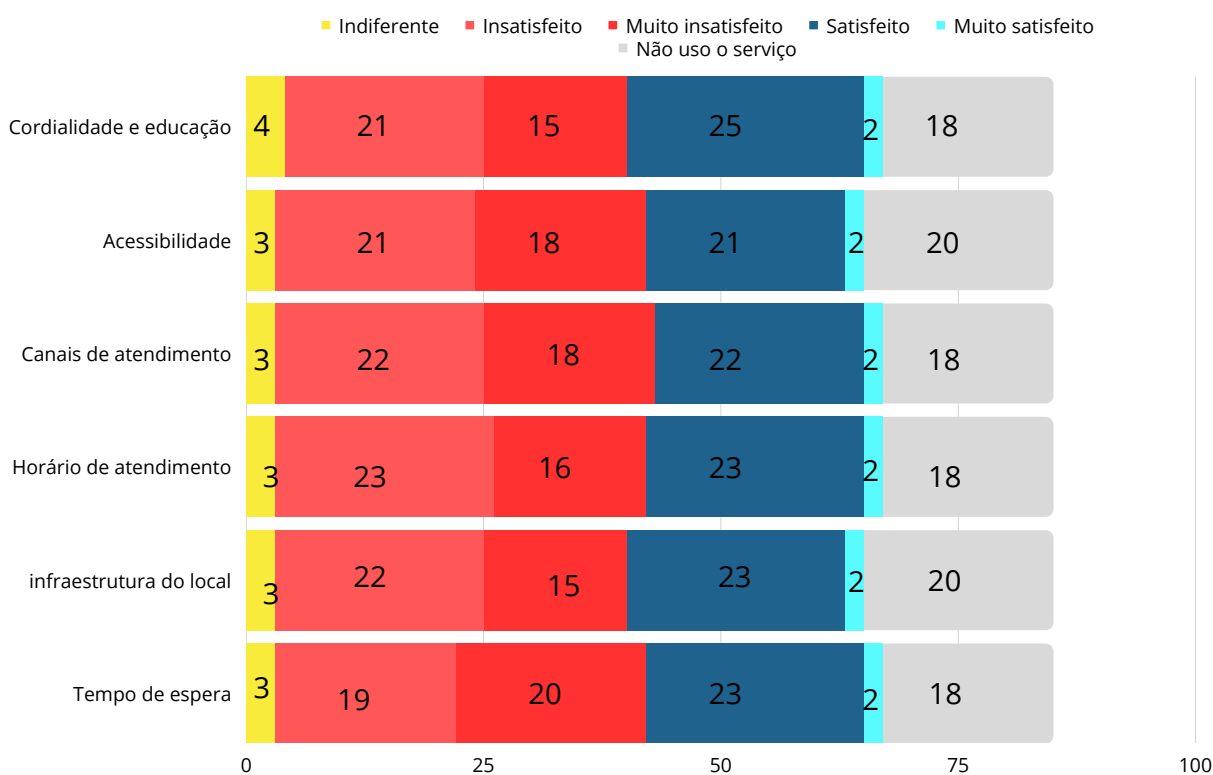
VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Dentro da avaliação dos **Serviços de Vigilância Sanitária**, foram avaliados os itens: cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, onde 25% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos com o serviço.

No item de acessibilidade para atendimento de PCD, 21% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 21% afirmaram que estão insatisfeitos. No item de canais de atendimento disponíveis para contato da população, 22% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmam estarem insatisfeitos.

Referente ao item de horário de atendimento ao público, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos. Em relação à infraestrutura do local de atendimento, 23% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o serviço, enquanto 22% afirmaram que estão insatisfeitos.

Por fim, no item de tempo de espera para finalização do serviço, 23% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, enquanto 19% informaram que estão insatisfeitos.



SUGESTÕES

- Mais visitas para fiscalizar os estabelecimentos comerciais;
- Intensificar a vistoria em estabelecimentos que vendem comidas;
- Colocar mais servidores fiscalizando o mercado público.

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 melhoria, 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 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.