

# RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS 2023



# INSTITUCIONAL

## **PREFEITO**

Luiz Medeiros

## **CONTROLADOR**

Carlos Montarroyos

## **SUBCONTROLADORA**

Pricylla Lopes

## **OUVIDORA GERAL**

Lorena Ventura

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Karina Barbosa

Luís Siqueira

Mailton Silva

Valderene Alencar

Viviane Lemos

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do município de 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. Sua missão é ampliar o acesso do cidadão aos seus direitos, atuando como ferramenta de gestão, controle social, e transparência, propondo melhorias contínuas nos serviços públicos.

A Ouvidoria desempenha papel crucial na interação com a população, intervindo junto aos órgãos municipais para garantir a efetividade dos serviços.

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.

No ano de 2023 a Ouvidoria inovou e abriu a avaliação para além dos conselheiros, para toda população, com objetivo claro de aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Ao permitir que todos os membros da população expressassem suas opiniões e experiências, fomentamos um ambiente de transparência e colaboração, fundamentais para o fortalecimento dos laços entre a administração e os cidadãos. Esta medida não só demonstra nosso compromisso como a melhoria contínua, mas também nos capacita a atender melhor às necessidades e expectativas de todos os nossos usuários.

# 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 13 de novembro a 22 de dezembro de 2023, por meio de questionário online disponível para a população e os conselheiros através do Google Forms

# RESULTADOS

O presente relatório demonstra os resultados da consulta pública direcionada a população e ao Conselho de Usuários para avaliar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais de Jaboatão dos Guararapes. A pesquisa ocorreu no período de 13 de novembro a 22 de dezembro de 2023, por meio de questionário on-line disponível para população e os conselheiros através do Google Forms.

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 nos seguintes sites: Conselho dos Usuários, Ouvidoria e Portal da Transparência através pop-up.

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 322 usuários. Os serviços mais avaliados foram: Saúde, Serviços Urbanos e Ouvidoria.

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.

# POPULAÇÃO E 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 km<sup>2</sup>.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população do município é de 644.037 habitantes, com uma densidade demográfica de aproximadamente 2.489,28 habitantes por quilômetro quadrado, mantendo sua posição como o segundo município mais populoso do estado.

No total, 322 pessoas participaram desta pesquisa 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 munícipes respondentes.

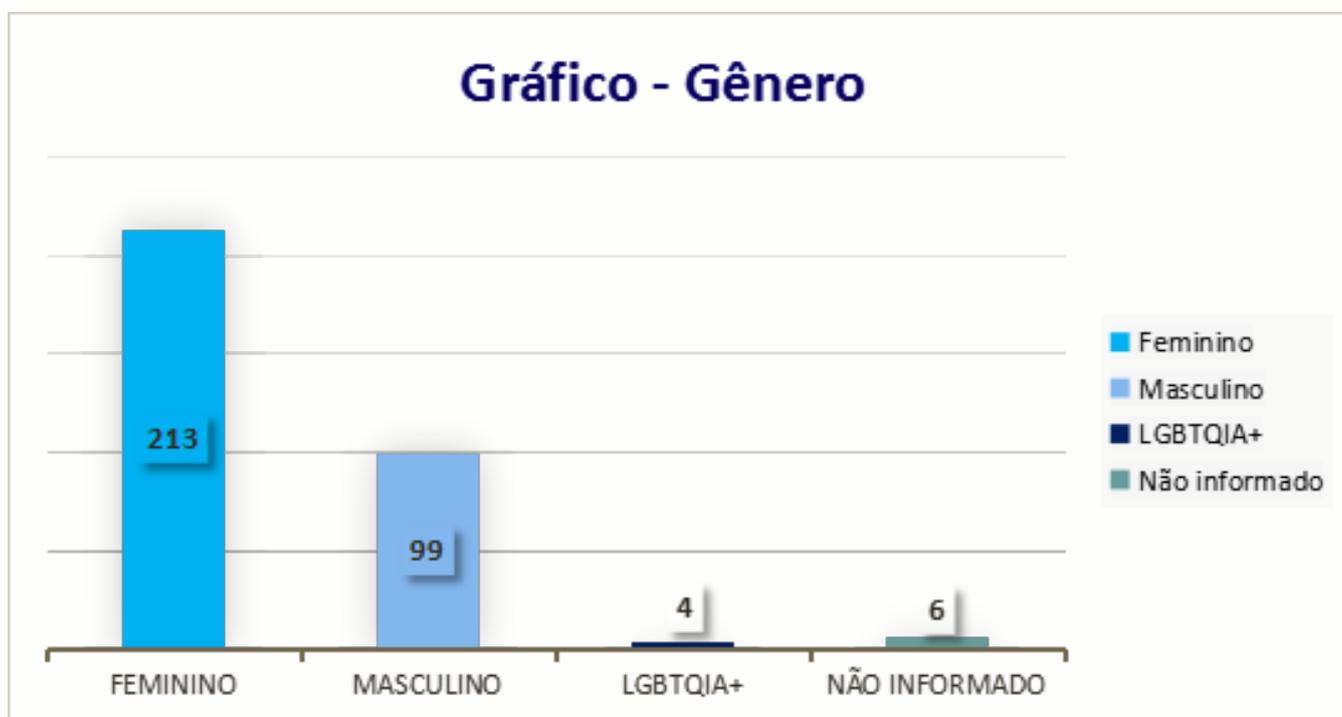
Entre os usuários que realizaram a avaliação 60% são do gênero feminino, 31% do gênero masculino, 1% LGBTQIA+, e 2% preferiu não informar o gênero. De acordo a faixa etária destes respondentes, observa-se que a maior concentração ficou entre 30 a 45 anos de idade com cerca 71% das respostas obtidas. As menores faixas etárias obtidas foram as que estavam abaixo de 56 anos de idade. Uma importante observação pode ser feita pelo interesse em participação da pesquisa pelo público mais jovem (17 a 27 anos), representando 24% dos entrevistados.

# POPULAÇÃO E CONSELHEIROS

Para realização da pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais, levou-se em consideração o número de pessoas que realizaram a pesquisa no Google Forms.

No total, 322 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 a população e os conselheiros respondentes.

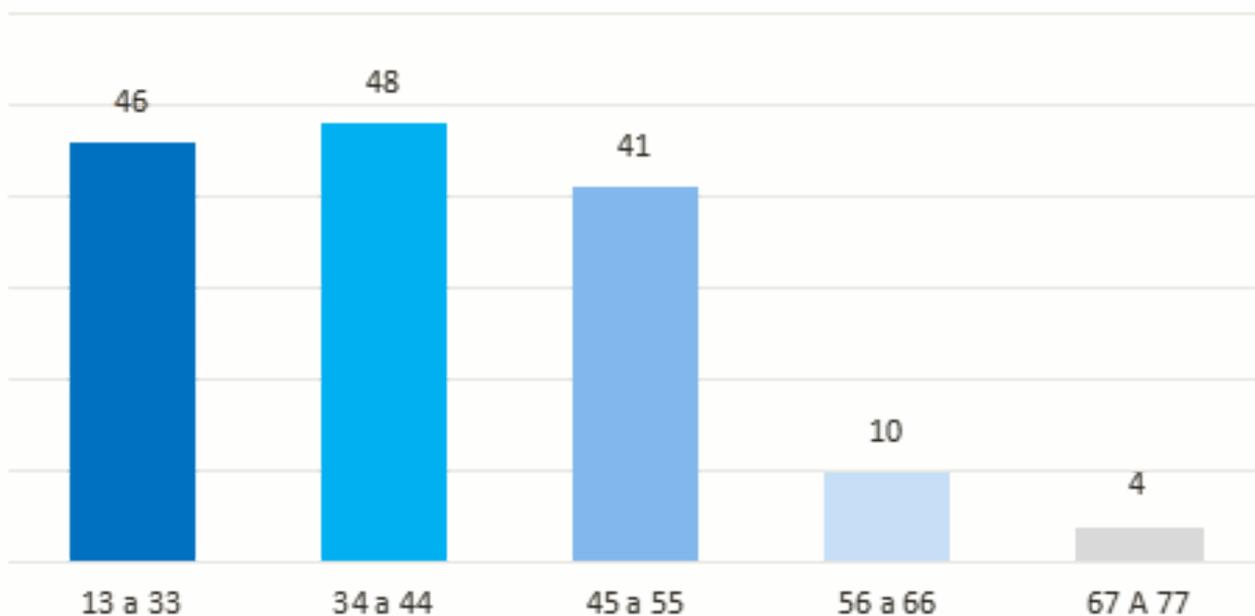
Entre a população e conselheiros que realizaram a avaliação 66% são do gênero feminino, 31% do gênero masculino, 1% LGBTQIA+, e 2% preferiu não informar o gênero.



# POPULAÇÃO E CONSELHEIROS

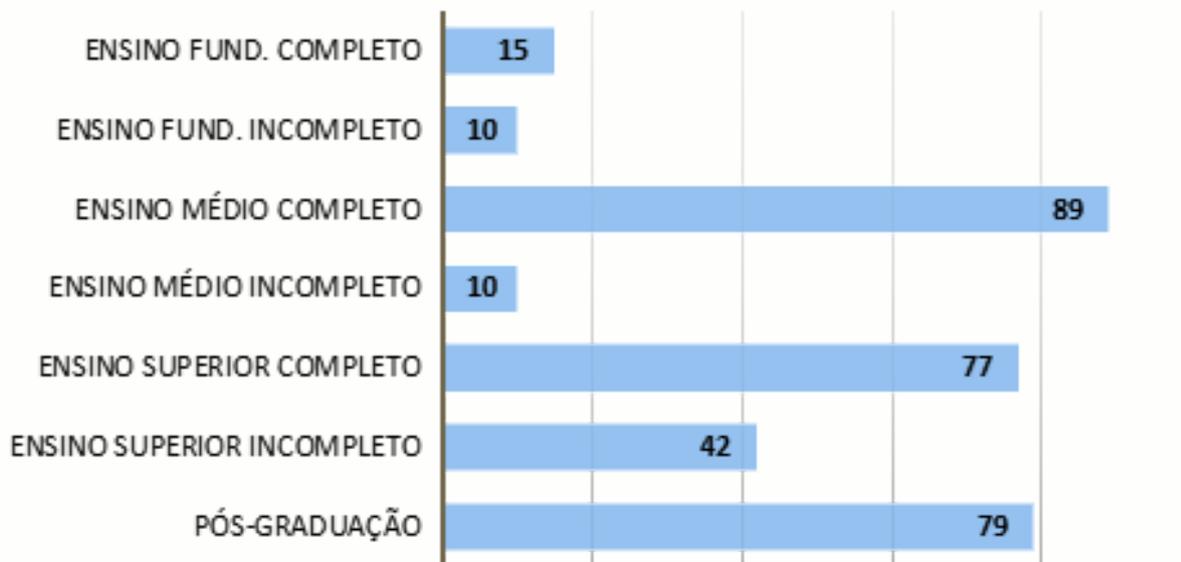
De acordo a faixa etária destes respondentes, observa-se que a maior concentração ficou entre 30 a 45 anos de idade com cerca 71% das respostas obtidas. Uma importante observação pode ser feita pelo interesse em participação da pesquisa pelo público mais jovem (17 a 27 anos), representando 24% dos entrevistados.

**Gráfico - Faixa Etária**



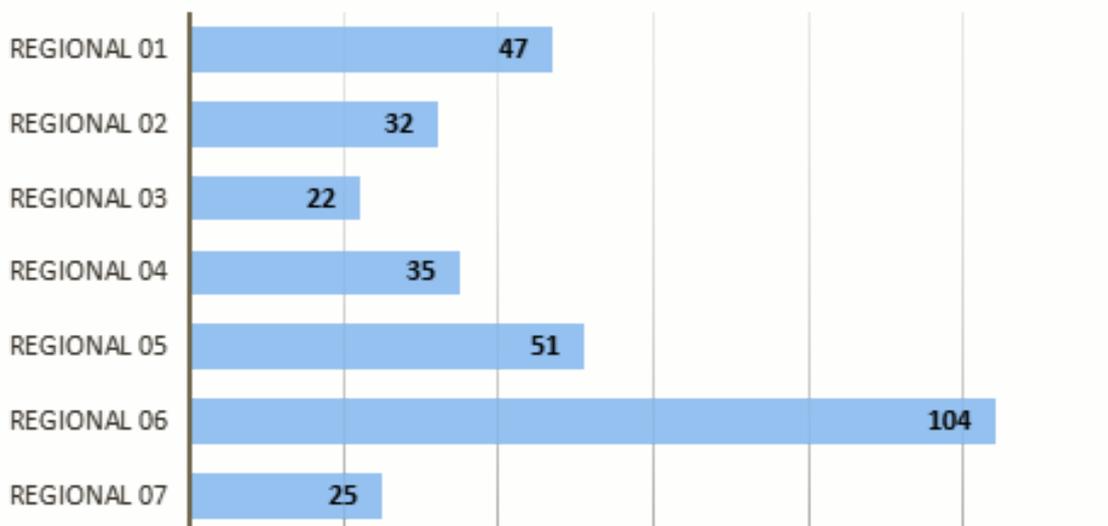
De acordo com o nível de escolaridade da população e conselheiros respondentes, 24% dos respondentes informaram que possuíam Pós-Graduação e, do total, 24% tinham superior completo, 28% tinham ensino médio completo e cerca de 3% informaram ter fundamental incompleto.

### Gráfico - Escolaridade

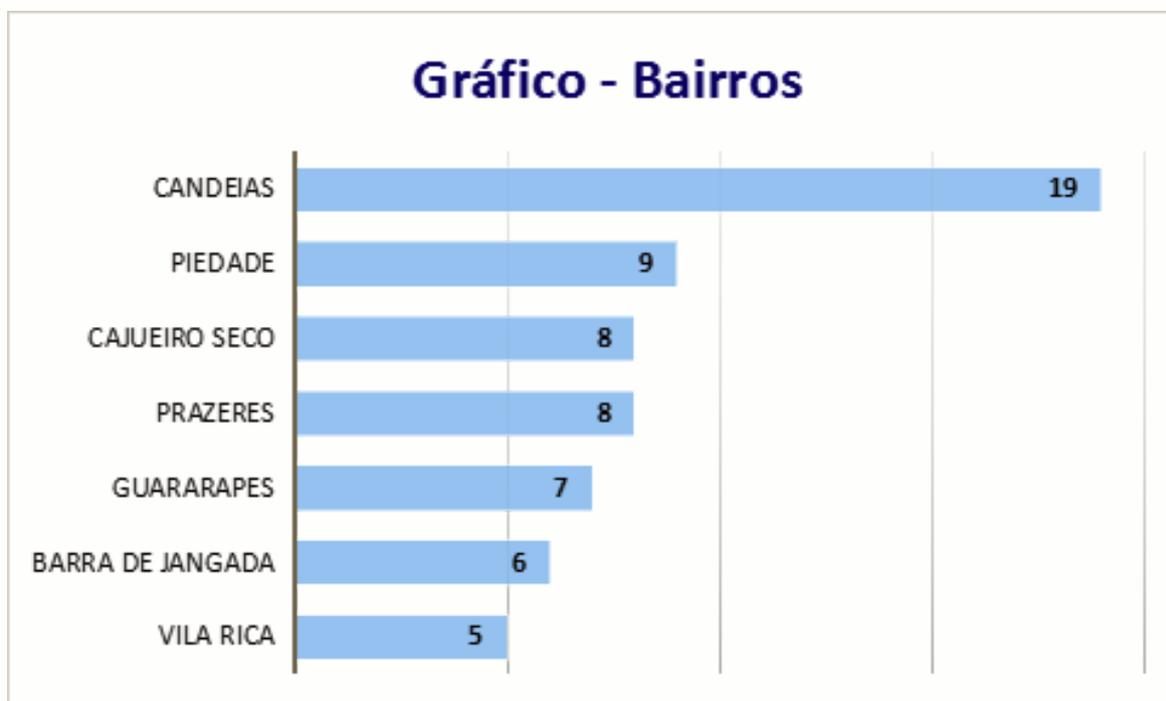


No que se refere ao número de respondentes por Regional, a Regional com maior número de respondentes é a 06 - Praias com 104, seguido pela Regional 05 - Prazeres 51 e Regional 01 - Jaboatão Centro 47. A regional com o menor número de respondentes é a Regional 03 - Curado com 22.

### Gráfico - Regional de Serviço



Os 07 bairros que mais tem respondentes são: 19 são de Candeias, 9 são de Piedade, 8 são de Cajueiro Seco, 8 são de Prazeres, 7 são de Guararapes, 6 são de Barra de Jangada e 5 são de Vila Rica.



# SERVIÇOS AVALIADOS

	<b>Serviços Avaliados</b>	<b>Nº de Respostas</b>
1	Agência do Trabalhador	01
2	Assistência Social	02
3	Atendimento ao Contribuinte	03
4	Bem Estar Animal	04
5	Defesa Civil	03
6	Economia Solidária	01
7	Educação	05
8	Fiscalização e Licenciamento Ambiental	02
9	Fiscalização Urbana	06
10	Habitação (Minha casa Minha Vida)	02
11	Iluminação Pública	03
12	Licenciamento Urbano	02
13	Mercado Público	05
14	Mulher	01
15	Ouvidoria	11
16	Previdência	01
17	Regionais de Serviço	02
18	Saúde	45
19	Serviços Urbanos	15
20	Trânsito e Transporte	07

# AGÊNCIA DO TRABALHADOR

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

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços de assistência social prestados aos munícipes. Foram disponibilizados questionários online sobre os serviços do Balcão da Cidadania, CRAS, CREAS, CAD Único, Auxílio Brasil e Proteção e Empoderamento da Mulher .

A pesquisa contemplou questões sobre o número acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial), cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera para finalização do serviço.

# 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Telefone institucional com whatsapp;
- Os serviços ofertados sejam efetivados;
- Dar o retorno da inscrição.

# CAD ÚNICO E AUXÍLIO BRASIL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos: CAD Único e Auxílio Brasil. 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestão:

- O site de agendamento exhibisse apenas as datas disponíveis e garantisse o respeito aos horários agendados.

# 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestão:

- Um canal para acompanhamento da solicitação de documentação.

# PROTEÇÃO E EMPODERAMENTO DA MULHER

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

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 04 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Coloque pessoas capacitados para esse trabalho;
- Aumento do número de veterinários;
- Reforço do compromisso dos veterinários com o público;
- Redução do tempo de espera para iniciar e concluir os atendimentos.

# 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 03 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Aumento da acessibilidade ao Serviço;
- Melhoria da qualidade do Serviço;
- Resolução dos problemas solicitado pela população à Defesa Civil;
- Redução do tempo de espera para solução dos problemas da população.

# ECONOMIA SOLIDÁRIA

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

Foi coletada 01 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 05 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Contratação imediata de apoio para estudante com deficiência;
- Aumento de profissionais qualificados;
- Melhoria na infraestrutura escolar.

# FISCALIZAÇÃO E LICENCIAMENTO AMBIENTAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Fiscalização e 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 06 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestão:

- Reduzir o tempo de espera.

# HABITAÇÃO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Habitação (Minha Casa Minha Vida). 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 03 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestão:

- Lâmpada de LED em toda comunidade e barros.

# LICENCIAMENTO URBANO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Licenciamento Urbano. 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 02 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 05 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Melhorar os direitos do servidor público do local;
- Melhorar na limpeza;
- melhorar o estacionamento;
- Evitar circulação de bicicletas;
- Dar voz aos feirantes;
- Melhorar a organização do espaço.

# OUIDORIA

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 11 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Reintrodução do modelo de relatório mensal utilizado no ano de 2022;
- Retorno mais rápido do whatsapp;
- Estender o horário de atendimento;
- Melhorar a resolutividade.

# PREVIDÊNCIA

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

Foi coletada 1 resposta, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# REGIONAIS DE SERVIÇO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Regionais de Serviço. 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 2 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 45 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	18	14	7	1		5
Canais de atendimento	19	21	4			1
Cordialidade e Educação	17	17	8	2		1
Horário de atendimento	17	16	9	3		
Infraestrutura do local	22	14	9			
Tempo de espera	30	11	3		1	

## Sugestões:

- Aumento de profissionais;
- Conseguir mais verba para saúde;
- Aumentar a quantidade de vagas destinada a psicologia e psiquiatria infantil.
- Analisar melhor os profissionais que contratam, pois a maioria trabalha insatisfeito, são arrogantes, despreparados;
- Aumentar a contratação de profissionais por concursos ou seleção simplificada;
- Resolver a falta de medicamentos nos postos;
- Ter mais profissionais e mais unidades de saúde dando uma assistência melhor a população;
- Tem que ter mais agilidade nas marcações, estamos esperando muito por exames que poderiam ser feitos com mais rapidez. Há um tempo muito grande de espera no de olho na consulta. Tem que agilizar isso aí;
- Disponibilidade de profissionais para atender a demanda de pacientes;
- Reforma dos UBS, medicação que falta. Profissionais que se ausentam muito;
- Aumentar médicos nas UBS e nos PSF;
- Fiscalização dos profissionais e gestores;
- Aumentar os profissionais nos postos de saúde;
- Melhor tratamento dos funcionários com população. Para darem informações parece que estão fazendo um favor pelo descaso e desrespeito. Muitas vezes passam amigos e parentes na frente dos cidadãos que se encontram na fila desde cedo;
- Disponibilização de postos de saúde para grandes áreas não cobertas;
- Mais agilidade nos atendimentos;
- Profissionais comprometidos com o serviço prestado, informações corretas e precisas. Ampliação de fichas para atendimento. Facilitando assim o deslocamento do usuário, sem precisar sair de madrugada para conseguir uma ficha para atendimento. Mais oferta para consulta com especialistas e exames. O tempo de espera para atendimento é absurda. Contratação de médicos, inclusive cirurgião;
- Reciclar os servidores, pois o atendimento é péssimo;
- Melhorar no seguimento da regulação;
- Funcionários mais humanos e que tenham cordialidade;
- Colocar pessoas que realmente querem e gostam de trabalhar com o público;
- Melhorar a infraestrutura dos postos de saúde. Ter cursos para os atendentes, melhorar o tempo de espera dos exames e serviços prestados;
- Colocar mais médicos nos postos de saúde;

- Acho que todas as UBS deveriam ter agentes de saúde. Além de empregar várias pessoas, ajudaria também nos mulheres que somos donas de casa, mães, trabalhamos fora e ainda precisamos tá marcando consultas para nós e nossos filhos;
- Mudar horário de marcação para consulta;
- Mais profissionais qualificados;
- Fiscalizar os profissionais da área de odontologia , procedimento e horários de trabalho;
- Que os agentes de saúde passem com frequência nas casas, que as medicações sejam mais acessíveis pois faltam bastante, ampliar as clínicas conveniadas para atendimento de neuropediatra, fonoaudiólogo, psicólogo, t.o fazendo até parcerias com faculdades e encaminhando os pacientes para elas para que tenham algum atendimento, porque a espera está absurda, consulta com oftalmologista também está grande a espera.

# 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 44 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Não uso o serviço
Acessibilidade	11	19	7		1	6
Canais de atendimento	12	24	3		1	4
Cordialidade e Educação	10	21	7		3	3
Horário de atendimento	10	22	8		1	3
Infraestrutura do local	11	22	7		1	3
Tempo de espera	13	23	4		1	3

## Sugestões:

- Diminuir o tempo da visita as residências;
- Ter formas mais acessíveis a população;
- Profissionais treinados, mais visitas e palestras para a população. Horários para atendimento ampliado;
- Fiscalizar os postos de saúde, pois são sujos e não tem água pra beber;
- Ter uma preocupação maior em relação ao serviço, preparar melhor o servidor público;
- Ter profissionais com mais empatia;
- Fazer vistoria nos mercadinhos de bairros;
- Divulgar os canais de contatos.

# SERVIÇOS URBANOS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Serviços Urbanos prestados aos munícipes. Foram disponibilizados questionários online sobre os serviços de Limpeza Urbana, Manutenção de Vias Públicas, Limpeza de Canais, Galeria e Canaletas.

A pesquisa contemplou questões sobre o número acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial), cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera para finalização do serviço.

# 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 15 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Menores prazos para avaliação das solicitações de serviços e intensificação da fiscalização aos serviços prestados;
- Melhor supervisão com o pessoal de limpeza e coleta de lixo, e treinamento;
- Colocação de lixeiras para que a população não coloque lixo na rua. Colocar mais varredores, mais dias de coletas, mais informações e meios para que todos possam deixar o lixo que não seja nas ruas;
- Capinação mais frequente e limpeza nas ruas transversais e não apenas nas avenidas;
- Colocar trabalhadores para cuidar das ruas e recolher os lixos, limpar os matos, multar os proprietários que abandonam os terrenos que ficam cheios de matos;
- Distribuir protetor solar para os garis.

# 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 15 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Manutenção e plano de manutenção preventiva, como também viabilizar um programa para as ruas sem coleta de esgoto;
- Implantação de mais lixeiras;
- Melhorar saneamento básico e aumentar as ruas asfaltadas;
- Limpeza e fiscalização, fazer algum tipo de conscientização da população com placas ou panfletos para manter as vias públicas sempre limpas.

# 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 pela Limpeza de Canais, Galeria e Canaletas. 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	7	5	1	1		1
Canais de atendimento	7	5	2	1		
Cordialidade e Educação	6	4	4	1		
Horário de atendimento	7	5	2	1		
Infraestrutura do local	6	5	2	1		1
Tempo de espera	8	5	1	1		

## Sugestões:

- Monitoramento participativo com escolas, incentivos voltados a educação ambiental para sensibilização da população;
- Limpeza constantes e completas. Pois do jeito que está vamos novamente ficar a mercês das chuvas sem ter onde a água correr;
- Responder a Ouvidoria de forma mais clara, pois não cumprem com os prazos;
- Deveria ter mas coletores próximo a área da população mas carente, porque infelizmente são as que mas jogam lixo. O nosso município precisa de campanha para que a população se conscientize da importância de manter a cidade limpa;
- Limpeza mais frequente;
- Investimento de qualidade. A prefeitura realiza apenas consertos paliativos que no final só geram estresse e custos;
- Conscientizar a população a não jogar lixo nas ruas e canais ou outro lugar, a não ser nas lixeiras.

# TRÂNSITO E TRANSPORTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Trânsito e Transporte prestados aos munícipes. Foram disponibilizados questionários online sobre 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 contemplou questões sobre o número acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis para contato da população (telefone, site, e-mail e presencial), cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, horário de atendimento, infraestrutura do local e tempo de espera para finalização do serviço.

# 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 7 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Fazer um treinamento para melhorar o atendimento aos usuários;
- Cumprimento de horários e aumento das frotas dos transportes públicos;
- Fiscalizar os micro-ônibus.

# 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 7 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

## Sugestões:

- Por mais fiscais para orientar e resolver a sinalização dentro do município;
- Aumentar o número de placas e pintar o asfalto indicando a contra mão e sinalizar com pintura as guias;
- Colocar mais fiscais nos trânsitos.

# CRENCIAMENTO 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 pela 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 7 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

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

**Não houve sugestões para este serviço.**

# 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 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 a população e os usuários membros do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos do Jaboaão 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.