

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 2025



INSTITUCIONAL

PREFEITO

Luiz Medeiros

VICE-PREFEITA

Josabete Maria da Silva

CONTROLADORA

Pricylla Lopes

SUBCONTROLADOR

Carlos Montarroyos

OUVIDORA GERAL

Lorena Machado

EQUIPE DA OUVIDORIA

Gabriela Paraíso

Iasmim Oliveira

Mailton Silva

Rafael Chaves

Valderene Alencar



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do município de Jaboaão dos Guararapes, criada em 2013 pela Lei Administrativa nº 015/2013, está vinculada à Controladoria Geral do Município. Seu objetivo é garantir o acesso da população aos seus direitos, promovendo transparência, controle social e melhorias contínuas nos serviços públicos. Além disso, desempenha um papel fundamental na comunicação entre a população e os órgãos municipais.

Com a instituição da Lei Federal 13.460/2017, foram estabelecidas normas para a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Em 2021, o município regulamentou essa lei por meio do Decreto 070/2021, criando o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos. Esse conselho tem a função de acompanhar, avaliar e sugerir melhorias nos serviços, fortalecendo o controle social.

Em 2023, a Ouvidoria inovou ao ampliar a participação popular na avaliação dos serviços públicos, permitindo que toda a população contribuísse com sugestões e opiniões. Essa iniciativa reforçou a transparência e a colaboração entre a gestão municipal e os cidadãos.

Como resultado desse esforço, em 2024, houve um aumento positivo na avaliação dos serviços, incentivando a continuidade dessa abordagem. A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com a melhoria contínua e a busca por atender melhor às necessidades da população.



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

Os dados foram coletados no período de 03 de novembro de 2025 a 31 de janeiro de 2026, por meio de questionário online disponível para a população e os conselheiros através do Google Forms



RESULTADOS

O presente relatório apresenta os resultados da consulta pública realizada com a população e o Conselho de Usuários para avaliar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais de Jaboatão dos Guararapes. A pesquisa foi conduzida entre 03 de novembro de 2025 e 31 de janeiro de 2026, por meio de um questionário on-line disponibilizado à população e aos conselheiros via Google Forms.

O objetivo foi mensurar a satisfação dos usuários em relação à cordialidade e educação no atendimento prestado pelos servidores, acessibilidade para pessoas com deficiência, canais de atendimento disponíveis, horário de funcionamento, infraestrutura dos locais de atendimento e tempo de espera para a conclusão dos serviços.

O questionário foi acessível por meio do Google Forms, disponibilizado nos sites do Conselho de Usuários, Oficial da Prefeitura, da Ouvidoria e do Portal da Transparência, por meio de um pop-up. Além disso, foram colocados 100 cartazes com QR - Code redirecionado ao formulário no Atendimento ao Contribuinte, Atendimento do PROCON, nas Regionais Administrativas de serviços, Policlínicas, Unidades de Saúde e Cadúnico.

Após a aplicação e coleta das respostas, os dados foram tabulados e analisados conforme os critérios estabelecidos, utilizando a plataforma Excel.

Ao todo, 13 serviços de diferentes áreas foram avaliados, com a participação de 1.082 usuários. Os serviços mais avaliados foram os de Saúde, Educação e Serviços Urbanos.

Os dados obtidos permitem identificar os serviços públicos que demandam maior atenção, além de auxiliar os gestores no planejamento de políticas públicas mais estratégicas e eficazes.

Os resultados da avaliação foram encaminhados às Unidades Gestoras responsáveis, a fim de subsidiar a elaboração e implementação de ações corretivas para aprimorar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.



POPULAÇÃO E CONSELHEIROS

O município de Jaboatão dos Guararapes, situado no Estado de Pernambuco, integra a Região Metropolitana do Recife e possui uma área territorial de 258,7 km².

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população do município é de 644.037 habitantes, com uma densidade demográfica aproximada de 2.489,28 habitantes por quilômetro quadrado, mantendo-se como o segundo município mais populoso do estado.

No total, 1.082 pessoas participaram desta pesquisa, com o objetivo de avaliar os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes. A seguir, apresentamos os dados da pesquisa socioeconômica dos munícipes que responderam.

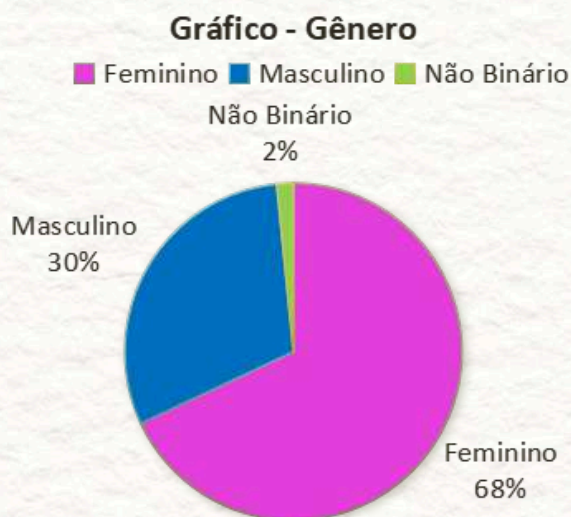
Entre os participantes, 68% se identificam como do gênero feminino, 30% como do gênero masculino e 2% como não binários. Quanto à faixa etária, a maior concentração de respondentes está entre 37 a 47 anos, representando aproximadamente 30% das respostas. Por outro lado, as faixas de 70 ou mais tiveram a menor representatividade. Vale destacar o engajamento dos jovens adultos, de 26 a 36 anos, que corresponderam a 21% dos entrevistados.

Para a realização da pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais, considerou-se o número de participantes que responderam à pesquisa por meio do Google Forms.

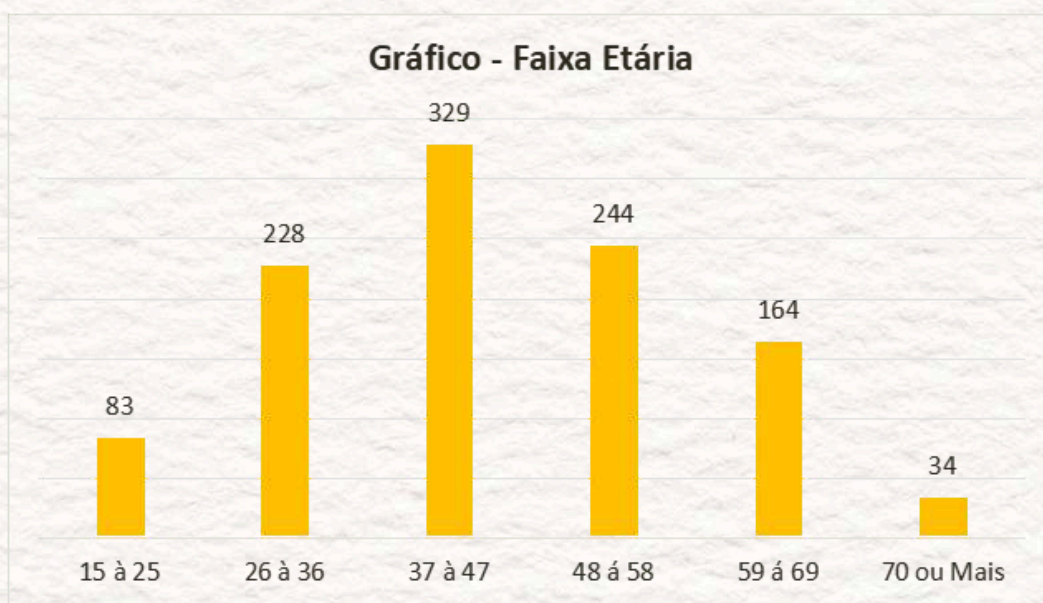
Ao todo, 1.082 pessoas participaram voluntariamente da pesquisa, com o objetivo de avaliar os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes. A seguir, apresentamos os dados socioeconômicos dos respondentes, incluindo tanto a população quanto os conselheiros.



Entre os participantes da avaliação, 68% são do gênero feminino, 30% do gênero masculino, e 2% como não binários.

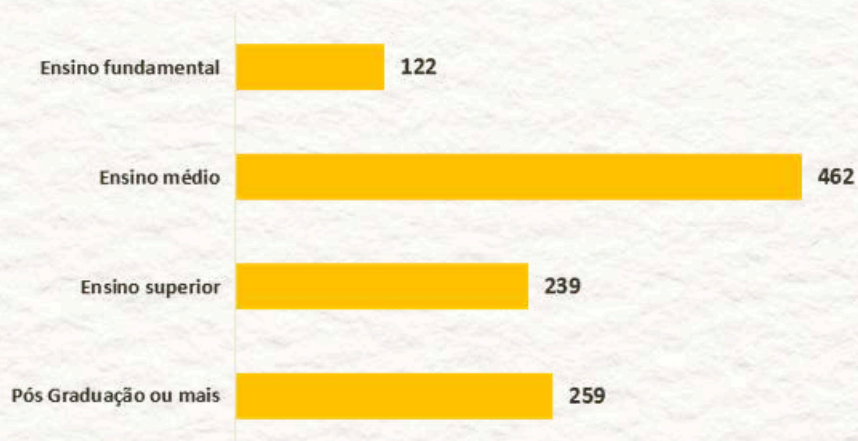


Com base na faixa etária dos respondentes, observa-se que a maior concentração está entre 37 e 47 anos, representando aproximadamente 30% das respostas. Também se destaca a participação do público de 48 à 58 anos, que corresponde a 23% dos entrevistados.



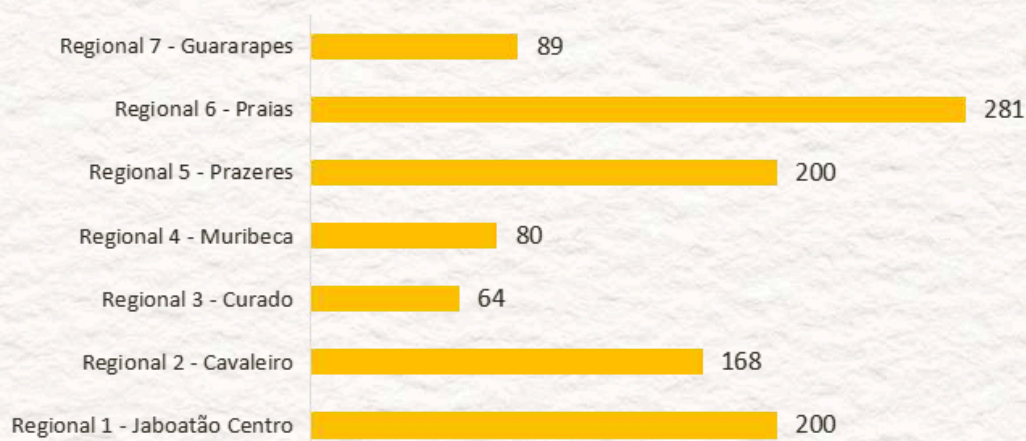
Com base no nível de escolaridade dos participantes, a maior parcela é composta por pessoas com Ensino Médio completo 43%. Em seguida, aparecem aqueles com Pós-Graduação 24% e Ensino Superior 22%. Por fim, 11% dos respondentes declararam possuir o Ensino Fundamental.

Gráfico - Escolaridade



Em relação ao número de respondentes por Regional, a Regional 06 - Praias registrou a maior participação, com 281 respostas, seguida pelas Regionais 01 - Jaboatão Centro, com 200, e Regional 05 - Prazeres também com 200 respostas. pela Regional 02 - Cavaleiro, com 168. Por outro lado, a Regional 03 - Curado teve o menor número de respondentes, totalizando 64.

Gráfico - Regional de Serviço



SERVIÇOS AVALIADOS

	Serviços Avaliados	Nº de Respostas
1	Assistência Social	65
2	Atendimento ao Contribuinte	59
3	Bem Estar Animal	37
4	Defesa Civil	13
5	Educação	214
6	Fiscalização Urbana	49
7	Iluminação Pública	25
8	Meio Ambiente	31
9	Mercado Público	22
10	Ouvidoria	77
11	Saúde	348
12	Serviços Urbanos	98
13	Trânsito e Transporte	44



ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de assistência social oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços do CRAS e CREAS, o Cadastro Único e Bolsa Família e o Balcão Cidadania.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.



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 65 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	17	18	9	21
Canais de atendimento	24	18	9	14
Cordialidade e Educação	16	25	10	14
Horário de atendimento	14	28	9	14
Infraestrutura do local	18	23	10	14
Tempo de espera	22	18	9	16

Sugestões:

- Atendimento mais rápido;
- Melhor acolhimento na recepção;
- Sim. É necessário melhorar 100% tudo;
- Boa vontade dos servidores e agilidade no atendimento;
- Melhora todos os serviços;
- Melhorar tudo;
- Mais cordialidade por parte dos funcionários dos CRAS;
- O site mais rápido;
- Alguns funcionários responsáveis pelo sistema do CIPTA deveriam ser atualizados sobre as leis e sobre como tratar as pessoas com deficiência, pois, devido a um funcionário mal preparado, hoje tive uma crise enorme de ansiedade, o que me levou a piorar meu quadro clínico, tudo por causa da falta de conhecimento sobre os direitos que pessoas com a minha condição têm;



- Mais funcionários trabalhando;
- Tem que aumentar o quadro de servidores da assistência social, porque a demanda é grande e há poucos profissionais;
- Aumento de pessoas para atender;
- Mais funcionários;
- Falta mais organização;
- Mais agilidade no agendamento do Bolsa Família;
- Melhorar o agendamento. Demora para agendar;
- Um atendimento mais humanizado;
- Facilitar o agendamento do CadÚnico;
- Trabalhar sem cara feia, sem dar fora em nós, cidadãos que pagamos o salário delas;
- Atender mais rápido e mudar a forma de fazer o cadastro, fazendo no CadÚnico mesmo;
- Falta estrutura externa na agência: lama na chuva, poeira no sol;
- Um site melhor que pudesse agilizar o atendimento.



CAD ÚNICO E BOLSA FAMÍLIA

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos: Cad Único e Bolsa Família. 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 65 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	14	22	9	20
Canais de atendimento	21	22	14	8
Cordialidade e Educação	16	22	17	10
Horário de atendimento	16	27	12	10
Infraestrutura do local	15	24	16	10
Tempo de espera	18	24	13	10

Sugestões:

- Sim. Atendimento. Qualidade. Agilidade. Tudo;
- Avaliação de acordo com as necessidades do problema a ser resolvido;
- Mais funcionários trabalhando;
- Tem que descentralizar alguns serviços, principalmente para as pessoas que precisam solicitar a carteira de livre acesso e a carteirinha do idoso para viajar, e esses dois serviços só são possíveis de acessar em Prazeres. Tem pessoas que não têm condições de custear a passagem para Prazeres, idosos, crianças atípicas... Peço que vocês levem esse serviço para as outras regionais;
- Mais servidores;
- Melhorar todos os serviços;
- As visitadoras deveriam ser suspensas, pois, para quem apresenta laudo psiquiátrico e não tem moradia fixa, elas não vão às casas; assim, a pessoa termina perdendo o benefício e culpando a gestão;
- Como fazer agendamento on-line se é só no horário em que não estou podendo usar a internet? O site só funciona em horário comercial. É uma vergonha;
- Melhorar tudo.



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 65 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	13	19	6	27
Canais de atendimento	18	17	5	25
Cordialidade e Educação	15	19	6	25
Horário de atendimento	16	19	5	25
Infraestrutura do local	12	20	8	25
Tempo de espera	19	16	6	24

Sugestões:

- Precisa melhorar muito;
- Mais funcionários trabalhando;
- Colocar pessoas educadas e que saibam atender;
- Mais profissionais;
- Agilidade no processo;
- Melhorar tudo.



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 59 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	12	19	11	17
Canais de atendimento	23	19	14	3
Cordialidade e Educação	13	22	22	2
Horário de atendimento	19	19	16	5
Infraestrutura do local	17	18	15	9
Tempo de espera	25	15	15	4

Sugestões:

- Vagas para estacionamento;
- Horário estendido;
- Contratar pessoas que tenham passado por uma psicanálise, pois nem todos estão aptos a lidar com o público em geral;
- Fazer jus ao tipo de serviço, ou seja: atender;
- Educação, presteza e atenção;
- Estou tentando, desde ontem, desbloquear uma senha para fazer o parcelamento do IPTU e não consigo. Quero pagar e não consigo atendimento. Péssimo atendimento. Uma pessoa chamada Gil se identificou e não responde mais às mensagens. 81999751601 não responde. Péssimo atendimento;
- Gostaria de facilidade no parcelamento com relação aos juros do IPTU atrasado para colocar em dia;
- Melhorar no resultado das questões;
- Servidor(a) Gil, da Prefeitura de Jaboaão dos Guararapes, não soube informar corretamente sobre o procedimento e demonstrou impaciência ao responder perguntas sobre IPTU e dívidas antigas. Não demonstra empatia no atendimento;



- Sim, ter um retorno pelos canais on-line. É absurda a má vontade dos atendentes. Vou transferir meu título para Recife;
- Melhorar na agilidade das respostas de certos serviços via e-mail;
- Começar cobrando um valor justo do IPTU seria uma boa. Nossa cidade é precária e com um IPTU absurdo desse;
- IPTU muito caro para a realidade que o município oferece aos contribuintes;
- Ótimo atendimento. O agendamento facilita muito. Coordenador Allan Machado e sua equipe sempre cordiais e resolutivos;
- Os profissionais devem ser mais atenciosos com o contribuinte, em vez de ficarem conversando e saindo para fofocar entre eles. Os mesmos têm que atender à nossa necessidade, pois realmente aqui está acontecendo um descaso nesta unidade;
- Estender o horário;
- Mais atenção e pontualidade nos agendamentos. Fui agendado para 11:45 e, até o momento, 12:15, não fui atendido, aguardando ainda, mesmo havendo muita reclamação por outros que estão em espera.



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 37 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	21	11	0	5
Canais de atendimento	24	7	4	2
Cordialidade e Educação	21	12	1	3
Horário de atendimento	22	11	3	1
Infraestrutura do local	20	11	2	4
Tempo de espera	23	10	1	3

Sugestões:

- Melhorar o sistema de agendamento para castração;
- Melhorar o atendimento da UBS Pet;
- Ter mais profissionais nas áreas de saúde;
- Serviço de castração, informações, serviço de assistência urgente;
- Melhorar o atendimento da UBS e do Castra Móvel;
- Muita gente e pouca ação. Os animais abandonados, sem atendimento. Não existe política pública para os animais de rua e castração. Enfim, não existe;
- Ser mais acessível à população;
- Proteção animal. Leis mais fortes;
- Colaboradores com mais comprometimento;
- Atender a todos do município, não apenas os de baixa renda;
- O horário de atendimento deveria ser 24 horas;
- Eficácia no atendimento;
- Melhorar o Castra Móvel;
- Deveria ter contato direto. Os números são só de enfeite;
- Mudar a equipe, colocar pessoas que realmente queiram trabalhar.



MEIO AMBIENTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Meio Ambiente oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços de Fiscalização Ambiental, o Licenciamento Ambiental e a Arborização.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.



FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Fiscalização 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 31 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	16	5	2	8
Canais de atendimento	15	11	1	4
Cordialidade e Educação	11	11	5	4
Horário de atendimento	9	16	2	4
Infraestrutura do local	11	10	3	7
Tempo de espera	16	9	2	4

Sugestões:

- Que tudo relacionado ao meio ambiente tenha prioridade, estão acabando com o Suassuna, queimadas, invasões aos terrenos, nas quadras estão fazendo garagem, tá uma milícia, ninguém faz nada;
- Reciclagem no atendimento;
- Colocar a fiscalização para agir. Fiz uma denúncia há dois meses e até agora nada;
- Proibição de som alto todos os dias e horários, até mesmo quando a prefeitura promover eventos dos requerimentos dos vereadores em épocas comemorativas, porque traz malefícios de desconforto tanto para pessoas comuns, doentes e pets;
- Cumprir o prazo ou, pelo menos, dar feedback quanto ao não cumprimento dos prazos ao chegar próximo do período.



LICENCIAMENTO AMBIENTAL

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela 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 31 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	12	8	2	9
Canais de atendimento	16	8	1	6
Cordialidade e Educação	12	10	2	7
Horário de atendimento	11	11	2	7
Infraestrutura do local	12	8	2	9
Tempo de espera	14	9	2	6

Sugestões:

- Atender à população;
- Priorizar o sossego e o bem-estar das pessoas e pets.



ARBORIZAÇÃO

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Arborização. 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 31 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	11	9	2	9
Canais de atendimento	16	8	2	5
Cordialidade e Educação	13	11	2	5
Horário de atendimento	14	10	2	5
Infraestrutura do local	15	6	1	9
Tempo de espera	19	5	2	5

Sugestões:

- Atender os e-mails ;
- Solicitações de podas de árvores não tramitam no prazo estipulado, não são atendidas e não é dado feedback ao solicitante.
- Pessoas cortam, podam e fazem o descarte irregular dessas árvores e plantas de grande porte. Sem fiscalização ou atenção maior do órgão;
- Infelizmente, minha solicitação não foi atendida. Solicitei a poda de uma árvore que vem causando problemas na fiação da Neoenergia, correndo alto risco de o poste cair, se o mesmo não for trocado. Fui 2 vezes na 6ª regional e a promessa é que vai ser encaminhada para o gerente, mas ele não atende a minha solicitação. A árvore fica na Rua José Mario de Oliveira, em frente ao número 6411, no bairro de Candeias. Seria muito triste ver esse poste cair e causar um acidente com fatalidade;
- Que as centrais funcionem.



- Infelizmente, minha solicitação não foi atendida. Solicitei a poda de uma árvore que vem causando problemas na fiação da Neoenergia, correndo alto risco de o poste cair, se o mesmo não for trocado. Fui 2 vezes na 6ª regional e a promessa é que vai ser encaminhada para o gerente, mas ele não atende a minha solicitação. A árvore fica na Rua José Mario de Oliveira, em frente ao número 6411, no bairro de Candeias. Seria muito triste ver esse poste cair e causar um acidente com fatalidade.



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 13 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	4	8	0	1
Canais de atendimento	6	4	1	2
Cordialidade e Educação	2	9	1	1
Horário de atendimento	3	7	0	3
Infraestrutura do local	4	7	0	2
Tempo de espera	5	5	1	2

Sugestões:

- Falta de comprometimento com a população ;
- Colocar pessoas mais capacitadas e que tenham boa vontade e mais cidadania;
- Estabelecer metas diante da demanda.



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 214 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	108	73	17	16
Canais de atendimento	103	87	17	7
Cordialidade e Educação	61	110	30	13
Horário de atendimento	56	132	19	7
Infraestrutura do local	90	100	18	6
Tempo de espera	95	88	25	6

Sugestões:

- Bom dia . Ter mais respeito ao próximo e melhorar as salas de aula, lanches, fardas e atendimento, e ter mais respeito pelas crianças ;
- Melhorar a identificação de horário de atendimento e o humor dos servidores;
- Oportunidade de aprender com valorização de qualidade e reconhecimento profissional;
- Melhores técnicas para alfabetização;
- Fazer trocas, principalmente dos funcionários mal-educados;
- Revisar o sistema de frequência, que coloca falta no dia quando o aluno chega atrasado;
- A comunicação poderia ser mais prática com o avanço da tecnologia;
- Não tem vaga na escola mais próxima da residência da criança e do adolescente para o ensino fundamental e para a criança da educação infantil (na pré-escola);
- Reforma urgente nas escolas. Escola Municipal Jesus de Nazaré, por exemplo, sequer é uma escola física, mas um supermercado com estrutura e divisões improvisadas. Tenha piedade! Em nome de Jesus;



- Dar posse aos professores do cadastro reserva de 2023;
- Novas convocações para professores que estão aguardando do CR (Cadastro Reserva);
- As escolas de Jaboatão necessitam de mais professores. Muitos alunos com falta de aulas. A educação deve ser a base para investimentos. Muitos professores profissionais que passaram em um concurso difícilíssimo necessitando serem chamados para exercer com excelência sua função. Enquanto isso, muitos alunos sem aulas completas;
- Solicito a convocação imediata dos professores aprovados para os cargos de P1 e P2 no concurso público de 2023, a fim de suprir a demanda da rede municipal de ensino de Jaboatão dos Guararapes;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboatão;
- Convocação ampla dos professores aprovados no concurso 2023;
- Solicito a convocação imediata e expressiva dos professores aprovados para os cargos de P1 e P2 no concurso público de 2023, a fim de suprir a demanda da rede municipal de ensino de Jaboatão dos Guararapes;
- Uma chamada expressiva, principalmente dos professores aprovados no concurso de professores; principalmente os professores P2, onde as chamadas têm sido em menor número;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboatão;
- Sugiro que a Prefeitura realize uma convocação mais ampla dos aprovados no concurso público de 2023, especialmente para os cargos de Professor P1;
- Sugiro a convocação imediata dos professores P1 e P2 aprovados no concurso público de 2023 para o município de Jaboatão;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboatão;
- Sugiro que a Prefeitura realize uma convocação mais ampla dos aprovados no concurso público de 2023, especialmente para os cargos de Professor P1 e P2;
- Sugiro a convocação imediata dos professores P1 e P2 aprovados no concurso público de 2023 para o município de Jaboatão dos Guararapes;
- Convocação dos aprovados do concurso para professor;
- Convocação dos aprovados do concurso em educação 2023 para professor, pois não estão cumprindo com os prazos e estão só acumulando contrato temporário;
- Finalizar as obras das escolas, colocar ar-condicionado nas salas de aula para que alunos e professores tenham condições minimamente aceitáveis de educação. É absurdo o que fazem com funcionários e alunos nas escolas precárias. Somente a mentira de que Jaboatão tem a melhor educação de Pernambuco não é suficiente para possibilitar uma educação verdadeiramente decente.



- Reduzir o assédio moral nas escolas e chamar mais professores efetivos para compor a rede;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboaão;
- Ampliação das convocações dos professores aprovados no último concurso público do município;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboaão;
- Chamar mais professores do concurso de 2023;
- Convocação imediata de Professor 1 cadastro reserva;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboaão.
- Sugiro a convocação dos professores aprovados no concurso 2023;
- Sugiro que a Prefeitura realize uma convocação mais ampla dos aprovados no concurso público de 2023, especialmente para os cargos de Professor P1 e P2;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023 para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboaão.
- Chamar cadastro reserva dos professores;
- Sugiro que a Prefeitura realize uma convocação mais ampla dos aprovados no concurso público de 2023, especialmente para os cargos de Professor P1; também convocações para ADI do concurso de 2024, bem como melhoria no salário desses profissionais que tanto fazem e nem direito a alimentação têm tido. E o salário também: uma vergonha pagar 1 salário mínimo quando outros municípios pagam bem acima;
- Convocar professores e responder ao e-mail onde pedem os cargos vagos desses profissionais;
- A limpeza e infraestrutura das escolas precisam ser melhoradas;
- Solicito a convocação imediata dos professores aprovados para os cargos de P1 e P2 no concurso público de 2023, a fim de suprir a demanda da rede municipal de ensino de Jaboaão dos Guararapes;
- Sugiro novas chamadas dos professores do concurso de 2023, para os cargos de P1 e P2. É fundamental para garantir o pleno funcionamento das unidades escolares e a continuidade da educação de qualidade no município de Jaboaão;
- Sugiro que a Prefeitura realize uma convocação mais ampla dos aprovados no concurso público de 2023, especialmente para os cargos de Professor P1 e P2;
- Convocação do cadastro reserva do último concurso de professores.
- A contratação de P1 e P2 do CR do Concurso 2023.



- Solicito a convocação dos professores aprovados para os cargos de P1 e P2 no concurso de 2023, visando suprir as vagas existentes na rede municipal de ensino de Jaboatão dos Guararapes;
- A educação de Jaboatão dos Guararapes é péssima, sem condições de trabalho na maioria das escolas; estruturas mal adaptadas, salas molhadas, banheiros quebrados e sujos, é um descaso;
- A urgência na convocação dos aprovados no concurso de Educação em 2023, antes do ano de 2025 acabar;
- Mais segurança na escola; ter mais atenção aos alunos e às causas de drogas e sexualidade;
- Convocar os professores de ampla concorrência e os professores PCDs. E melhores condições de trabalho referentes aos materiais pedagógicos, equipamentos físicos, assim como: refeitórios, espaço para educação física e recreio;
- Seria muito bom se convocassem os professores aprovados no concurso de 2023, pois isso iria melhorar ainda mais a educação de Jaboatão. Sabemos que foi uma prova muito difícil e que os aprovados, com certeza, são pessoas capacitadas e isso é muito bom para a rede;
- Mais professores nas escolas, muitas delas não se têm; ar-condicionado e um ambiente próprio às aulas; tempo certo para merenda e muitos outros vãos por falta de profissionais;
- Atendimento pode melhorar;
- Melhorar tempo de espera quando o professor se atrasa. Ter alguém para recepcionar as crianças enquanto o professor não chega (mesmo o professor confirmando que está a caminho);
- Contratar mais pessoas;
- Apoiar os gestores das escolas: eles mostram as necessidades, mas estas não acontecem ou demoram demais;
- Precisamos muito de ar-condicionado, está muito quente o tempo, não aguentamos mais o calor e o abafado;
- Colocar a guarda municipal dentro das escolas, pois vêm acontecendo casos de violência dentro das salas de aula onde o aluno não pode levar seu próprio lanche que é agredido fisicamente, pessoas [pelos] próprios colegas de sala e os professores não têm força para agir diante disso;
- Precisa ter mais atenção e agilidade;
- Melhorar a qualidade do atendimento;
- Os professores no ano de 2023 faltaram muito.
- Esqueceram o esporte, estão abandonando as quadras, principalmente a de Cavaleiro, de frente à Cohab; os administradores fecham os olhos, alguém roubando as telhas da quadra, sem pintura, esgoto e lixo.
- Fiscalização da Gestão, compromisso com o cidadão.



- Fardamento para as crianças da rede municipal de Jaboatão da escola Padre Aurino Caraciolo, que já faz dois anos que não são entregues;
- Mais ênfase na limpeza, mais qualidade no ensino e no atendimento aos usuários, e mais facilidade para entrar em contato;
- Estou impactada com a qualidade péssima do serviço prestado no procedimento de matrícula no CEMEI Lindomar; que absurdo, um descaso sem tamanho, não recomendo a ninguém passar por essa humilhação para conseguir uma vaga na rede municipal.



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 49 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	30	7	3	9
Canais de atendimento	30	11	4	4
Cordialidade e Educação	22	16	7	4
Horário de atendimento	21	20	6	2
Infraestrutura do local	25	13	6	5
Tempo de espera	32	11	3	3

Sugestões:

- Reciclar as pessoas que compõem o atendimento ao público para que tenham mais humanização;
- Agilidade para resolver as solicitações;
- Exercitar a eficiência no serviço público;
- Aumentar o horário de atendimento na prefeitura e também dar um retorno sempre que nós abrirmos uma solicitação;
- Mais fiscalização nas ruas; tem muita construção irregular nas calçadas;
- Sugiro que a fiscalização pudesse ir visitar os bairros mais vezes, sem precisar de denúncias contra a forma irregular de alguns lugares públicos;
- Agilidade; enviamos fotos comprovando o erro;
- Serviço de fiscalização mais rigoroso;
- Maior celeridade;
- Aumentar a fiscalização do uso irregular das calçadas e poluição sonora;
- Que as autoridades competentes fiscalizem as calçadas, que muitos fazem de barracas colocando mesas, cadeiras, motos, carros, objetos que ficam nas calçadas, que só servem para usuários de drogas sentarem e usar drogas, roubarem e amedrontarem as pessoas de bem.



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 25 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	12	7	0	6
Canais de atendimento	13	7	3	2
Cordialidade e Educação	10	10	3	2
Horário de atendimento	6	15	3	1
Infraestrutura do local	8	12	2	3
Tempo de espera	15	6	3	1

Sugestões:

- Precisa de um superior constante para fiscalizar;
- Iluminar a orla em frente ao número 5780 da Rua Padre Nestor de Alencar;
- A iluminação nas ruas, principalmente em Jardim Muribeca, necessita de reforço;
- Que a prefeitura fosse mais ágil com relação às luzes dos postes que queimam;
- Colocar pessoas técnicas e comprometidas com a cidade;
- Melhor atendimento e fiscalização;
- Precisa cumprir com o tempo estimado, mostrar a solução do problema e dar o retorno da resolução da iluminação pública.



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 22 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	13	6	0	3
Canais de atendimento	10	6	1	5
Cordialidade e Educação	8	10	3	1
Horário de atendimento	5	14	2	1
Infraestrutura do local	15	6	0	1
Tempo de espera	5	13	1	3

Sugestões:

- Melhora em tudo, é horrível o ambiente e a limpeza;
- Pouca acessibilidade para os deficientes, não só no mercado público, mas em geral;
- Condições de limpeza, o banheiro é insuportável. Imagina um trabalhador dentro daquele banheiro do Mercado das Mangueiras? Gente, vocês não têm coração, peço que vocês observem isso para dar melhores condições de trabalho a esse povo;
- Mais agilidade;
- Os comerciantes deveriam ser instruídos a manter seu espaço limpo e organizado e deveriam ser multados caso contrário. É vergonhoso um mercado tão bonito, mas sujo e bagunçado, enquanto em outras cidades viram até ponto de passeio e até turismo;
- Limpeza e organização;
- Precisa melhorar muito a limpeza do Mercado das Mangueiras;
- Falta educação e higiene no local. Sujeira, esgoto, excelente localização, porém, desvalorizado pelos próprios comerciantes e poder público. Merece uma revitalização que possa atrair moradores de bairros próximos e até turistas.



- Cada comerciante deveria ter anexado ao seu box sua própria lixeira, a qual seria esvaziada e limpa sempre que necessário;
- Manutenção dos pisos por onde o usuário anda. Muitas irregularidades e buracos;
- Banheiros precisam ser melhores e bem cuidados;
- Pavimentar a área do piso do mercado que estiver esburacada;
- Peço encarecidamente que façam uma inspeção no banheiro do Mercado das Mangueiras. É impraticável usar, sujo, sem limpeza, a equipe de limpeza não limpa, pessoal mal-educado, preguiçosa. Trabalho lá e já peguei por 2 vezes infecção urinária devido à sujeira;
- O Mercado das Mangueiras precisa de reforma no banheiro, é imundo.



OUVIDORIA

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 77 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	16	32	13	16
Canais de atendimento	23	32	19	3
Cordialidade e Educação	18	36	20	3
Horário de atendimento	22	33	18	4
Infraestrutura do local	15	33	19	10
Tempo de espera	30	25	19	3

Sugestões:

- Enviar as respostas em tempo correto;
- Pra mim está tudo ótimo;
- Nada de concreto é feito, apenas promessas, sem datas;
- Resolver as demandas;
- A Ouvidoria é uma vergonha. Solicitei indenização por perda de um pneu devido a uma cratera na via em Barra de Jangada e, após 3 meses, não recebi nenhuma resposta;
- Só tenho elogios e agradecimentos à equipe da Ouvidoria pela eficiência nos serviços prestados ao povo de Jaboatão;
- O prazo para o serviço é de 20 a 30 dias, mas sempre ultrapassa esse tempo. Fizeram a capinação e não vieram recolher os entulhos, deixando a calçada intransitável;
- Divulgação e aumentar o tempo de atendimento;
- Agilidade na resposta;
- Dar uma maior atenção humanizada no que o munícipe está relatando, para entender o caso com exemplos e realmente solucionar o problema.



- É necessário que o munícipe receba as respostas dos protocolos que foram abertos na Ouvidoria. Pelo WhatsApp, a pessoa abre o protocolo, mas não recebe a resposta e o problema não é solucionado. Então, para que serve a Ouvidoria? Estou revoltada com a falta de transporte para quem mora nos novos condomínios no final da Abdu Cabus. É revoltante pagar impostos e a prefeitura joga para o Grande Recife e não resolve nada. Os micro-ônibus são poucos e não recebem o VEM. Além disso, vocês estão fazendo uma obra ao lado do Candeias Ville. Isso realmente vai sanar os alagamentos? Pois o canal que estão fazendo é estreito e o buraco está aberto há dias;
- Atenção e agilidade, já faz 6 meses que solicitei à Ouvidoria para cortar um pé de árvore atrás de casa. O muro de arrimo que não foi feito só ficou na promessa;
- Que a Ouvidoria fosse atendida pelos setores responsáveis pelas manifestações. Tenho certeza do empenho da Ouvidoria para resolver as solicitações, contudo, infelizmente, falta empatia dos órgãos;
- Sim, funcionários levarem a sério este trabalho e cobrar dos setores que são denunciados a realizarem seus serviços;
- Fechar o protocolo após resolução do protocolo;
- Sim. Quando as pessoas, mesmo se identificando nas manifestações, a Ouvidoria deveria saber melhor o que levar para cada caso citado. Fiz uma reclamação de uma determinada demora na marcação de uma consulta, e a Ouvidoria levou a reclamação ao posto onde fui atendida. Só que na reclamação em nenhum momento falei mal do posto. Pedi só para agilizarem a marcação (tarefa que não é responsabilidade do posto, então pra quê levaram a informação ao posto?);
- Não, tudo ótimo.



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 348 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	101	124	19	104
Canais de atendimento	120	109	24	95
Cordialidade e Educação	88	137	27	96
Horário de atendimento	98	133	22	95
Infraestrutura do local	99	131	24	94
Tempo de espera	114	121	19	94

Sugestões:

- O de olho na consulta demora demais, libera os exames;
- Comprometimento e amor ao próximo;
- Gostaria de ser atendida em algum posto da comunidade;
- Servidores qualificados;
- Não demorar na liberação da consulta;
- Mais médicos para comunidade;
- Marcação de consulta poderia ser pelo número de olho na consulta, pois já foi seis vezes presencial, no ônibus das 4h da manhã, fiquei até as 9h, quando fui avisada que não teria marcação. Relembrando isso por seis vezes;
- Uso de voluntários, recém-formados nas áreas, estagiários e realizar concurso público ou chamar os concursados em anos anteriores;
- Os agentes de saúde precisam trabalhar de forma adequada;
- Reveja a distribuição de fichas para atendimento; deveria ser online e evitaria discussões desnecessárias;
- Esperar mais de 8 horas para um atendimento com um clínico: dor é desumano.



- Criar um aplicativo para marcações de consultas no posto de saúde, evitando que mães de família fiquem de madrugada em fila para marcações;
- Ter uma fiscalização dentro das unidades para que seja entregue o que realmente propõe. Atendimento de qualidade e exames de qualidade para a população;
- Algumas policlínicas deveriam ter horário integral de 24h;
- Tenho, sim. Deveria acabar com as filas para pegar fichas nos postos de saúde; as consultas deveriam ser marcadas por telefone. A partir das oito da manhã, o pobre não precisa ser humilhado para ter uma consulta num posto;
- Colocar mais profissionais para agilizar o atendimento;
- Treinamento aos servidores para, primeiramente, educação e tratar a pessoa com humildade;
- Diminuir o tempo de agendamento;
- Reduzir o tempo de agendamento;
- Atendimento melhor;
- Mais médicos nas unidades de saúde;
- Melhorar a oferta de médicos e exames;
- USF Guararapes faltando bebedouro, fita, lanceta e gemagem;
- É preciso melhorar tudo no sistema de saúde da cidade;
- Posto Galba Lucena deveria ter treinamento no que se refere ao atendimento ao público e realmente se certificar do horário dos funcionários;
- Posto de saúde com longas filas para agendamento de atendimento; liga e espera para agendamento de exames;
- Unidades de emergência com períodos inativos porque um dos médicos precisa descansar;
- Melhorar as condições de acesso ao local;
- A Secretaria de Saúde deveria contratar mais um dentista para a USF Melo, no Conjunto Muribeca. Só metade do bairro tem direito a dentista no posto. A outra metade fica sem assistência e acompanhamento dentário. O Odontomóvel só atende 20 fichas quando vem;
- Melhorar o tempo de espera para marcação de consultas. Vou usar como exemplo: a marcação da consulta foi feita em 10/09/2024 para um neurologista. Ou seja, já se passou mais de um ano e ainda esperamos agendamento;
- Melhorar o tempo de espera para ser atendido, pois a pessoa passa mal e não chega sua vez de ser atendido;
- Profissionais qualificados;
- Uma fiscalização mais frequente nas unidades de saúde;
- Atendimento péssimo;
- Fiscalizar atendimento dos servidores.



- Servidores mais educados;
- Melhorar o atendimento nos postos de saúde;
- Acompanhar com mais atenção o atendimento dos servidores dos postos de saúde;
- É fundamental aprimorarmos o atendimento com humanismo e respeito, além de garantir o uso obrigatório de uniforme e crachá, reforçando o profissionalismo. Também precisamos modernizar os processos: enquanto em Jaboatão ainda é tudo no papel, cidades como Recife já utilizam sistemas e aplicativos para registro de atendimentos, agendamentos e resultados. Atualizar nossas práticas é essencial para oferecer um serviço mais eficiente e digno à população;
- Melhorar o atendimento dos agentes de saúde e vacinação;
- Melhorar o atendimento dos postos de saúde;
- Atendimento mais rápido e mais profissionais qualificados;
- Mais profissionais qualificados nos postos de saúde;
- Organização na USF Petrônio Portela 1;
- Profissionais qualificados;
- Reeducação e fiscalização surpresa constante nos órgãos de saúde;
- Em relação à acessibilidade: a instalação de corrimão para pessoas com mobilidade reduzida. Exames laboratoriais são marcados uma (1) vez por mês, e o resultado sai de 15 a 30 dias; a opção por mais dias de marcação e a otimização na resposta dos resultados dos exames;
- A minha sugestão é que o equipamento público seja realmente fiscalizado pelos órgãos e gestores, e não seja mais uma prática humilhante para os usuários do sistema público;
- Deveria fazer como Recife: organizar mutirões e ter mais atenção com a saúde de Jaboatão. Disponibilizar mais fichas, principalmente para fazer exame simples como o de sangue. Pelo amor de Deus, 20 fichas para uma população tão grande aqui em Prazeres, aff;
- O Posto de Vila Piedade 2 é bem localizado e o médico, Dr. José (clínico), é um exemplo de apoio à população. A menina Rosa, agente, muito dedicada também. Tem outros lá que são simpáticos e atendem com carinho a população. Mas outros, que nem na cara olham da pessoa... nem o nome eu sei;
- O atendimento nos postos não é bom. Poucos profissionais e sem materiais adequados;
- Treinamento, reunião e visitas para fiscalização, e falar com a população sobre o atendimento;
- Melhorias nas instalações, mais profissionais de saúde, fiscalização nas unidades de saúde;
- O serviço de saúde é de péssima qualidade;
- Nova gestão na Unidade Curcurana 1.



- Mais médicos, atendimento 24h, mais instalações na área de psiquiatria, psicologia, reabilitação, oftalmologia, dentista, fonoaudiologia e pediatria; aumentar o serviço para essas áreas;
- Sim, ter médicos todos os dias de várias especialidades, porque no Marinha Melo é de pior a pior: sem médicos, sem remédio e funcionários sem educação;
- Sim, mais médicos e assistência para auxiliar na hora de tirar sangue;
- Contratar mais médicos e funcionários para as UBS;
- Diminuir o tempo de espera para uma consulta e exames;
- As visitas do médico da Saúde da Família podem melhorar a frequência e atendimento aos pacientes acamados;
- Melhorar UBS. Investir em médicos/enfermeiros;
- Precisa melhorar tudo. Quem mora nessa área de Prazeres vive uma batalha para conseguir atendimento médico, e essa central de exames só piora a situação;
- Ampliar a oferta de consultas com médicos especialistas e ampliar o horário de funcionamento das USFs;
- Ter mais médicos e atendimentos no bairro, sem ter que ir para hospital para pegar ficha;
- Aumentar a quantidade de profissionais e de medicamentos. Diminuir a burocracia e ter mais exames, terapias e atendimentos num geral;
- Falta de medicamentos;
- Educar os funcionários;
- Acho que deveria ter uma fiscalização e reunião, pois tem área descoberta e ficamos sem conseguir atendimento, pois temos que sair de casa de madrugada arriscando nossas vidas. E, muitas vezes, não conseguimos pegar uma ficha;
- Mudar todo o quadro de funcionários;
- A estrutura e ampliar o atendimento para clínico geral;
- Servidores públicos mais atenciosos;
- Melhorar a entrega dos medicamentos;
- Mais médicos;
- Fiscalizar o atendimento dos postos de saúde;
- Disponibilizar médicos como: pediatra, ginecologista, clínico geral diariamente; melhorar a estrutura do posto de saúde e disponibilizar mais servidores, pois a coordenação parece sobrecarregada, realizando várias funções;
- Mais atenção nos postos de saúde nos atendimentos;
- Médico com frequência;
- Mais profissionais nos postos de saúde;
- Uma fiscalização nos trabalhos das agentes de saúde;
- Melhorar o atendimento das agentes de saúde;
- Se os funcionários trabalhassem, já melhorava um pouco;
- Mais médicos nas UBS;
- Melhorar na organização de distribuição de fichas.



- Fiscalização do serviço oferecido. Visita às USFs e melhorar o serviço de atendimento dos funcionários (cursos). Aplicativo melhoraria e traria mais rápido atendimento;
- Disponibilizar local com mais espaço;
- Mudar gestão;
- Fiscalização quanto ao horário de atendimento;
- Ampliar o horário de atendimento e disponibilizar mais médicos para a unidade;
- Mais remédio nos postos de saúde;
- Disponibilizar mais médicos e mais agilidade na marcação e resultados dos exames;
- Mais agilidade para marcação de consultas e acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Sou moradora da Sotave, próximo à Lagoa das Garças. A nossa comunidade não tem agente de saúde. Fui no posto mais próximo da minha casa, que fica na Lagoa das Garças, e me negaram atendimento para mim e para os meus dois filhos pequenos. Fui na unidade da Sotave: mesma palhaçada, sem atendimento e sem agente de saúde;
- Marcação de consultas são péssimas; a maioria dos profissionais da saúde, arrogantes; as agentes de saúde não ajudam em nada. Resumindo: um caos a saúde pública de Jaboatão;
- Mais agilidade para realização de exames;
- Distribuir mais fichas para o atendimento;
- Quando o médico ou outro sair de férias, ter outro para substituir. E ter mais agilidade para realização de exames;
- Precisa melhorar tudo;
- Serem mais humanos;
- No posto Malvinas II, ter mais de uma pessoa habilitada a fazer marcação de consulta, exames, cartão do SUS etc. A única pessoa que faz este serviço está de licença médica por 10 dias. Se essa pessoa precisar de mais tempo? A saúde de outros não pode ficar prejudicada.



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 348 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	101	124	19	104
Canais de atendimento	120	109	24	95
Cordialidade e Educação	88	137	27	96
Horário de atendimento	98	133	22	95
Infraestrutura do local	99	131	24	94
Tempo de espera	114	121	19	94

Sugestões:

- Ter mais agilidade nos processos.
- Que a ordem de chegada seja controlada; sendo assim, pode ser dada uma ficha, mas antes de entregar deve mostrar à pessoa quem está antes dela. Assim não acarretará os "arrumadinhos" dos funcionários;
- Mudar os gestores, secretários, gerentes, coordenadores, diretores e afins;
- Fiscalização dos mesmos;
- Colocar mais profissionais para atender a população;
- Melhorem tudo;
- Comparecer em estabelecimentos públicos e privados sem a necessidade de denúncias;
- A Vigilância de Jabotão deveria fiscalizar mais, principalmente os próprios órgãos, como postos de saúde e a própria Secretaria;
- Reforma na estrutura do prédio;
- Fiscalização nos postos de saúde.



- Não há esse serviço; se há, nunca se viu. Contratar pessoal para atender às demandas;
- Melhorar a educação dos profissionais;
- Que os servidores trabalhem no horário corretamente;
- Falta de agentes de endemias.



SERVIÇOS URBANOS

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Serviços Urbanos oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando os serviços de Limpeza Urbana, Manutenção de Vias Públicas, Limpeza de Canais, Galeria e Canaletas e Podas e Cortes de Árvores.

A pesquisa incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.



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 98 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	58	19	3	18
Canais de atendimento	62	21	4	11
Cordialidade e Educação	38	40	11	9
Horário de atendimento	50	32	6	10
Infraestrutura do local	51	29	3	15
Tempo de espera	65	15	8	10

Sugestão:

- A coleta de lixo só passa uma vez por semana na zona rural;
- Reavaliar as condições de trabalho dos servidores; treinamento para melhor atendimento ao público;
- Simplesmente atender às solicitações feitas. Pago IPTU e minha rua vive cheia de mato; sempre que posso, pago alguém para limpar. Já solicitei várias vezes a capinação, mas até agora, nada. Só coleciono protocolos;
- Precisa funcionar;
- O serviço precisa ser totalmente reestruturado;
- A varredura não é o suficiente;
- Atenção às ruas que precisam de manutenção;
- A limpeza das vias só é realmente feita em época de campanha. Deveria ser uma prática comum;
- Colocar caçambas coletoras para não ter lixo nas calçadas;
- Melhorar a pavimentação das ruas e urbanização das praias.



- Simplesmente melhorar em tudo, inclusive nas respostas das manifestações, que até hoje não responderam e não atenderam. Absurdo;
- Criar mais campanhas na Internet para ouvir melhor a população, e ter uma equipe mais jovem e preparada para ter ajuda da tecnologia;
- Que cumpram os prazos indicados de 20 mais 10 para responder às questões protocoladas. Tenho algumas com mais de um ano sem resposta;
- Voltar com atendimento via portal. Antes acessávamos o serviço.jaboatao.pe.gov.br e está fora do ar. No novo site não tem essa área específica para solicitar serviços e deixar reclamação;
- Organograma bem organizado para atender às demandas;
- Minha intenção em participar da pesquisa não era a de avaliar o atendimento dos funcionários, e sim a questão de limpeza pública. Tenho em frente à minha casa um ponto de descarte de lixo. Um absurdo.
- Nem tenho clareza de onde encontrá-los;
- Montar um time que possa reportar o mais breve possível referente às solicitações da Ouvidoria, pois algumas demandas não são cumpridas e ficam sem resposta;
- Educação ambiental;
- Me surpreendeu a agilidade e rapidez com que o serviço foi realizado. Só tenho a elogiar;
- O serviço de coleta de lixo deveria ser completo, não só em uma parte do bairro;
- Encontrarmos uma forma de evitar que o lixo seja jogado em um lugar impróprio;
- Pensar em vídeos curtos mostrando garis falando diretamente com a população: por exemplo, "quando você coloca o lixo no horário certo, facilita nosso trabalho e deixa a cidade mais bonita";
- Reavaliar as equipes e suas lideranças;
- Multar as pessoas que colocam lixo fora dos dias e horários de coleta. Também quem joga lixo em terrenos baldios. Capinação mais frequente;
- Sugestão é que a regional responsável pela área trabalhe, pois diversos protocolos são abertos e nada é feito. Ponto de lixo na Rua 4 aqui em Dois Carneiros que nunca é resolvido;
- Fiscalizar com mais intensidade as ruas próximas às avenidas. Estou com um problema na Rua Primeira do Colégio, ao lado da clínica dos feirantes em Prazeres, com acúmulo de lixo ao lado do número 77, que é a minha casa. Por favor, fiscalizem melhor essa rua. Aguardo o retorno.



- Sim. Solicito a limpeza das vias públicas e regularização da coleta seletiva, com orientação à população quanto ao descarte do lixo nos dias, horários e locais adequados, assim como aplicação de multas aos infratores. Orientar também aos coletores que façam a coleta em cada residência, em vez de mandar a população juntar o lixo todo em locais que não são feitos para isso. Exemplo: ao lado do muro de escolas e de unidades de saúde, como acontece aqui em Sucupira e na USF de Dois Carneiros Baixo, onde o lixo se acumula no muro da Escola Municipal Dom Pedro de Alcântara, na Rua Almirante Saldanha, o que mostra, além de uma tremenda falta de educação, o desrespeito com quem mora ao lado da escola, no caso, eu. Houve uma ação da prefeitura, no último dia 03 de outubro de 2025, para a inauguração de um trecho de rua na comunidade, com a presença do Sr. Prefeito, Mano Medeiros. Na ocasião, tive a oportunidade de conversar com o secretário da regional responsável por este serviço e lhe informei o caso, mas nada foi feito. Os garis, com preguiça de passar de casa em casa, mandaram que a população juntasse o lixo no muro da escola. Desde então, o muro da escola se tornou um verdadeiro lixão; todo mundo descarta todo tipo de lixo ali, o que me causa bastante transtorno e, inclusive, problemas de saúde, com a invasão de ratos, baratas, pombos e outros bichos perniciosos. Há também sempre um infeliz que se aproveita da situação para tocar fogo no local. Percebam como um problema gera tantos outros que poderiam ser evitados se os garis trabalhassem de maneira correta e não contribuíssem com a falta de educação da comunidade. Façam um estudo e coloquem coletores em locais estratégicos para que a comunidade possa descartar o lixo no lixo, não no muro da escola e na porta da minha casa. Se essa reclamação/solicitação/desabafo servir para mudar essa situação, ficarei bastante agradecida;
- A limpeza das ruas faz mais de 6 meses que não é realizada. Moro na Rua São Francisco, em Candeias, Conjunto Dom Hélder. O descaso é grande;
- Os motoristas dos caminhões de limpeza devem evitar passar por cima da calçada para, assim, evitar quebrar as tampas de esgotos;
- Coletar sem pressa todo o lixo existente nos locais de coleta;
- Organização e pessoas que estejam querendo ajudar o município;
- A coleta do lixo é uma catástrofe: rua suja, cheia de mato, ninguém varre, deixando o lixo na rua espalhado. Tem que melhorar muito;
- Regularidade na coleta;
- Aumentar e aprimorar o serviço de fiscalização;
- Facilitar a comunicação telefônica;
- Mais profissionais e fiscalização;
- Varrição das ruas secundárias com mais frequência;
- Cumprir com calendário de coleta;
- Que todo serviço seja monitorado;
- Tem que informar o prazo máximo de conclusão da solicitação.



- Serviços de educação ambiental no bairro, campanhas para a conscientização da população sobre o descarte correto do lixo. Recipientes adequados para os lixos de grande complexidade para a população, um lugar adequado que receba esses materiais;
- Poderia começar com a coleta correta após a capinação dos matos nas ruas. Pela segunda vez consecutiva, vou ter que denunciar que a equipe vem, limpa os matos, põe na calçada dos outros e não vem recolher, e o povo da rua acaba fazendo de lixão;
- Fazer as ruas que estão com esgoto aberto e fiscalizar os lixos nas ruas.



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 98 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	68	9	4	17
Canais de atendimento	67	14	4	13
Cordialidade e Educação	46	35	5	12
Horário de atendimento	53	22	6	17
Infraestrutura do local	62	14	4	18
Tempo de espera	66	12	5	15

Sugestão:

- Melhoras na ferramenta de acesso e comunicação com o público;
- Precisa funcionar;
- Demorou meses até ser atendida. Precisa de um prestador de serviço melhor;
- É preciso que os serviços sejam cumpridos e, quando não forem, haver uma forma de solicitar novamente. Já fiz várias solicitações e meus pedidos ficam lá sem nenhuma resposta além da resposta automática. A prefeitura parou de capinar e limpar as ruas transversais, apenas estão limpando as avenidas. Um absurdo;
- A limpeza dos canteiros, poda de árvores, calçadas com esgoto a céu aberto;
- Cumprir com a limpeza e capinação das vias. E responder às demandas enviadas através da Ouvidoria;
- Muitos buracos na via; fazer novo recapeamento das vias;
- Criar vergonha na cara e executar o calçamento da Rua da Vitória, Santo Aleixo (a rua do Motel Atlântico);



- Asfaltar com bons materiais as ruas, avenidas etc;
- O sistema que é oferecido para consulta de protocolos não está atualizando. Só vejo certo protocolo na máquina do servidor;
- Uma fiscalização rigorosa e eficaz;
- O bairro está cheio de buracos;
- Asfaltar ou recapear. Corrigir as calçadas e bueiros. Estão com bueiros abertos. Alagamento constante;
- Criar cronograma permanente para realização do serviço solicitado e não atender esporadicamente quando os meios de comunicação são usados;
- Conjunto Dom Hélder foi esquecido do mapa. É lixo e mau cheiro nas ruas;
- Ser mais ágil, porque tem serviços que demoram até 5 meses para serem atendidos;
- Fiscalização e cobrança dos responsáveis mais dura;
- Ao lado da padaria Globo de Piedade tem uma poça interminável porque não escoa, pois os vizinhos colocaram rampas na calçada que bloqueiam a água e a prefeitura não toma nenhuma iniciativa; passou da calçada é rua, têm que serem destruídas;
- Precisamos de um serviço de urbanização continuado e não apenas quando solicitado ou até quando a imprensa é envolvida;
- Priorizar a coleta de lixo diária também dos espaços altos dos bairros e não esperar para passar mais de 20 dias e tirar só com as escavadeiras. Nós também somos moradores;
- Reciclagem ou mesmo nova contratação;
- Tudo sujo, esgoto a céu aberto, fios caídos, muita sujeira, animais peçonhentos;
- Fiscalizar com mais intensidade;
- Venho através desta solicitar, pela 3ª vez, encarecidamente, que seja feita a pavimentação da CONTINUIDADE DA AV. GENERAL MANOEL BEZERRA NEVES, EM SANTANA, LOTE 23, trecho que vai até o Kibrasa e o sentido contrário, sentido Pedreira. Fizeram toda a pavimentação do trecho da Vila Piedade até o Clube Veteranos e encerraram ali. Por qual motivo nós, que moramos no trecho citado acima, não seremos contemplados? Caros parlamentares, nos ajudem!!! Sou moradora e eleitora da cidade há 6 anos e gostaria muito de ver o serviço ser feito por completo. Certa de vossa compreensão e competência, agradeço imensamente pelo canal através desta Ouvidoria. E que Deus vos abençoe sempre;
- Precisa das manutenções;
- Botando mais placas, melhorar as calçadas;



- Na verdade, a avaliação é pelo serviço de pavimentação nas ruas. A Av. Manoel Bezerra Neves, no trecho do lote 23 (Misericórdia, Senhor!!), grita por clemência!!! Uma obra inacabada e com trechos esburacados, levando nós, moradores/contribuintes, a viver na lama e na poeira. Uma situação gritante e ridícula para essa adm do Mano Medeiros. Votamos nele com tanto carinho e crendo que ele iria resolver esse problema. Ele asfaltou toda a avenida ao longo de Vila Piedade até o Veteranos e para cá, lama!!!! Mano, cadê você, mano????? Tenha clemência de nós. Deus te abençoe;



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 por Limpeza de Canais. 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 98 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	69	10	4	15
Canais de atendimento	64	16	4	14
Cordialidade e Educação	48	32	3	15
Horário de atendimento	52	25	3	18
Infraestrutura do local	63	16	4	15
Tempo de espera	65	14	3	16

Sugestões:

- Nosso município deixa muito a desejar nesse requisito. Precisamos de pavimentação, ruas calçadas e limpeza de canais constantemente; qualquer chuvinha alaga tudo;
- Precisa revitalizar os canais e melhorar o paisagismo;
- Reavaliar o processo de treinamento dos servidores com o público;
- Devolver para o contribuinte os impostos pagos;
- Que o serviço atenda a TODOS;
- Cumprimento dos prazos, canal de acompanhamento pelo WhatsApp;
- Os canais são uma decepção;
- Aumentar a frequência para evitar inundações. Instalar grades de retenção e recolhimento de lixo. Programas de educação da população;
- Limpeza efetiva da margem dos canais para evitar lixo e entupimento de galerias;
- Prevenir alagamentos por causa de lixo. Corrigir os bueiros com tampa quebrada;
- A demora nas limpezas dos canais, pois ficam meses sem a devida manutenção;
- Criar cronograma visando à prevenção dos alagamentos.



- Construção de calçadas, iluminação de qualidade e pavimentação e conservação das ruas e avenidas até o final da Estrada de Curcurana;
- Fazer o trabalho com qualidade e responsabilidade;
- Atender corretamente as demandas e localidades;
- Fazer um trabalho educativo com a população sobre o descarte de lixo orgânico e ampliar na cidade a coleta seletiva;
- Limpezas dos esgotos não são feitas no meu endereço; inclusive a proliferação de muriçocas é muito grande e incomoda bastante;
- Fazer a limpeza dos canais antes que as plantas aquáticas (baronesas) se acumulem, com isso demorando e dificultando a limpeza; e, claro, revestir os canais;
- Que realmente aconteça;
- Resolver os problemas antes do inverno;
- Regularidade na limpeza de canaletas/canais;
- Que coloquem grade na entrada dos bueiros para o lixo não entrar. Podem pegar modelos em outras cidades;
- Executar os serviços; os funcionários são preguiçosos;
- A Prefeitura fazer um serviço contínuo e não esperar que as galerias transbordem;
- Galerias cheias de lixo e sem a tampa na Av. Manoel Carneiro Leão; basta dar uma ronda aqui no bairro de Dois Carneiros Baixo para ver o descaso;
- Priorizar a coleta de lixo diária também nos espaços altos dos bairros; não passar mais de 20 dias e esperar para tirar apenas com a escavadeira. Nós que moramos nas partes altas dos bairros também pagamos impostos, inclusive o IPTU 2026 já chegou. É desumano você morar em um bairro, fazer sua casa com sacrifício e não poder ficar no quintal da casa por causa do mau cheiro do lixo. O caminhão de lixo antigamente subia de ré a ladeira na Rua Princesa Isabel e fazia a coleta; com isso não juntava tanto lixo. Mas como agora estão retornando da metade da ladeira sem fazer a coleta diária... Então, para finalizar esse problema, acredito que se o caminhão voltasse a subir de ré e ficasse parado no fim da ladeira, dava para recolher o lixo diariamente;
- Os rios de Muribeca dos Guararapes são tudo podre;
- Os canais e os bueiros deveriam ser limpos e desobstruídos, drenados; e dragar a Lagoa Olho d'Água para as ruas não alagarem nos invernos.



PODAS E CORTES DE ÁRVORES

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais buscou conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados por Podas e Cortes de Árvores. 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 98 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	54	16	4	24
Canais de atendimento	50	22	4	22
Cordialidade e Educação	35	35	8	20
Horário de atendimento	42	29	3	24
Infraestrutura do local	49	18	6	25
Tempo de espera	52	18	4	24

Sugestões:

- Atendimento e menor prazo nas solicitações;
- Uma equipe que trabalhe todos os dias úteis;
- Esse serviço não existe em Jaboatão;
- Cumprimento dos prazos e canal de WhatsApp;
- Está fraco;
- Solicitamos a poda de árvores desde julho deste ano e até agora não atenderam. Absurdo;
- Poderia haver uma fiscalização. O serviço só é executado quando demandado;
- Poda programada das árvores, periodicamente;
- Revisar as árvores antigas para evitar acidentes;
- Não tenho percebido este serviço no bairro;
- Monitorar as árvores que estão alcançando a fiação ou invadindo as vias.



- Falta mais fiscalização nas podas das árvores e incentivar os servidores e trabalhadores, sejam eles particulares ou terceirizados que trabalham no órgão; sinalizar qualquer problema ou deficiência que haja na cidade, seja nas comunidades ou em ruas e avenidas;
- Criar cronograma para os serviços;
- Esse é o pior serviço que a Prefeitura tem. As solicitações nunca são atendidas e, quando são, é de péssima qualidade e demora um século. Sinceramente, deveriam rever tudo neste setor;
- Mais empatia pelas pessoas;
- Ser mais ágil e mais profissional;
- Simplesmente que aconteça;
- Falta fiscalização, ou seja, pessoas que valorizem o município;
- Atender melhor aos cidadãos que precisam do serviço de poda;
- Aumentar a quantidade de equipes e carros para poder atender às demandas;
- Esse serviço e outros funcionarem de forma contínua;
- Esse serviço esteve em minha residência no meu horário de trabalho e, sem entrar em contato comigo (proprietária do imóvel), nem bater à porta — ou seja, sem permissão —, a equipe invadiu o imóvel, subiu no telhado para podar galhos de uma árvore. Não sei ainda se causou dano ao telhado, mas quebraram parte do meu poste de jardim hoje pela manhã. A Neoenergia me cobrará um poste novo por causa da negligência de terceiros. Isso ocorreu na Avenida Bernardo Vieira de Melo, 7924, Barra de Jangada, hoje, 22/01/2026, por volta das 11h da manhã. Vou registrar reclamação na Ouvidoria e fazer Boletim de Ocorrência pela invasão de domicílio;
- Dar mais publicidade à carta de serviços;
- O serviço está ótimo, mas precisa melhorar;
- As árvores devem ser podadas e verificadas, senhores, principalmente antes de chegar o inverno, para evitar transtornos piores;
- Equipe nas Regionais.



TRÂNSITO E TRANSPORTE

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos municipais teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de Trânsito e Transporte oferecidos à população. Para isso, foram disponibilizados questionários online abordando 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 incluiu questões relacionadas à acessibilidade para atendimento de pessoas com deficiência, aos canais de atendimento disponíveis (telefone, site, e-mail e presencial), à cordialidade e educação dos servidores no atendimento, ao horário de funcionamento, à infraestrutura dos locais e ao tempo de espera para a conclusão dos serviços.



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 44 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	28	11	2	3
Canais de atendimento	28	11	2	3
Cordialidade e Educação	23	14	3	4
Horário de atendimento	20	17	4	3
Infraestrutura do local	24	12	4	4
Tempo de espera	31	6	4	3

Sugestões:

- Fiscalização muito séria e eficiente aos micro-ônibus e à educação de quem trabalha neles. Os micro têm que fazer horário a partir das 4h. Também a fiscalização dos ônibus que não têm horário conforme foi informado a cada 10 minutos;
- Fiscalizar melhor e cobrar os horários e saídas;
- A linha 041 tem mais respeito com o idoso;
- Colocar uma linha concorrente aos ônibus de Piedade Derby, Catamarã e Piedade Rio Doce. Os motoristas fazem o que querem, e fiscais não servem de nada. O terminal destes mencionados é uma vergonha. Ônibus velhos, motoristas mal-educados, etc;



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 44 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	32	10	2	0
Canais de atendimento	32	8	1	3
Cordialidade e Educação	24	15	3	2
Horário de atendimento	26	14	1	3
Infraestrutura do local	26	15	1	2
Tempo de espera	31	8	2	3

Sugestões:

- Pintar e sinalizar as lombadas de Candeias. Tapar os buracos;
- Semáforos de velocidade com radar;
- Colocar mais agentes de trânsito para ajudar;
- Trecho da Ayrton Senna sai de 5 faixas para 3. A via está sem sinalização no asfalto. Calçadas cheias de buracos e alturas desproporcionais, quando existem;
- Manutenção das vias de Prazeres, pois as pinturas estão precárias;
- Sinalização das vias;
- Os semáforos podem ter o mesmo tempo que aberto e fechado na entrada de cavaleiro que o tempo que o semáforo passa fechado e Péssimos;
- Sinalização vertical e principalmente de pintura de faixas em avenidas importantes que simplesmente não existe, fazendo com que o trânsito em horários de picos aumente muito. Cruzamento Habibs em Piedade, uma sinalização não existe, então o giro à esquerda que é livre, várias faixas são feitas de forma irregular.



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 pelo 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 44 respostas, conforme apresentado no quadro abaixo:

Itens Avaliados	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não uso o serviço
Acessibilidade	22	12	1	9
Canais de atendimento	24	10	1	9
Cordialidade e Educação	18	17	1	8
Horário de atendimento	21	12	2	9
Infraestrutura do local	19	14	2	9
Tempo de espera	24	9	2	9

Não há sugestões.



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 Jabotão 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.

