

## RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 02/2022 – CTCS/CGE

**Assunto:** Farmácia do Paraná

**Protocolo:** 18.799.979-0

### Senhor Controlador-Geral do Estado

A Controladoria Geral do Estado, possui atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Estadual nº 19.848/2019, pela Lei Estadual 17.745/2013 e, ainda, quanto ao descrito no artigo 18 do Decreto Estadual nº 2.741/2019

“Art. 18. São atribuições da Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS:

I. a proposição e coordenação de ações que **estimulem a participação dos cidadãos no controle social;**

II. a formulação, coordenação, **fomento e apoio à implementação de planos, programas e projetos e, a propositura de normas voltadas à prevenção da corrupção e à promoção da transparência, do acesso à informação e do controle social** no Poder Executivo Estadual;

VI. a realização de campanhas orientativas e **ações educativas, visando fomentar o controle social e o acesso a informações** como instrumento de controle;

VII. a requisição, aos órgãos da administração direta e indireta do poder executivo estadual, de documentos e qualquer outro instrumento necessário ao exercício das suas atividades e determinar a sua publicação no Portal da Transparência;

X. a **promoção da valorização do comportamento ético e do exercício da cidadania junto a crianças e jovens;**  
**Grifo nosso**

Desta forma, a avaliação dos atendimentos presenciais e o estímulo à participação do cidadão promovem o controle social sob os serviços disponibilizados pelo poder público estadual.

Este relatório visa demonstrar por meio das informações levantadas *in loco* pela coordenadoria de Transparência e Controle Social uma amostragem da opinião dos cidadãos que usam o serviço prestado pelas **Farmácias do Paraná** e a levantar

possíveis problemas apontados pelos usuários do serviço ofertado. A iniciativa de elaboração de relatório de avaliação do controle social visa atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos dos trabalhos, permitindo a alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

## Introdução

A Equipe do Projeto CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* em algumas das **Farmácias** que fazem parte do organograma da Secretaria Estadual de Saúde, com a finalidade de analisar o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência e a Ouvidoria Geral do Estado.

## Dos trabalhos

A ação consistiu na observação da dinâmica de atendimento, bem como no levantamento do nível de satisfação do cidadão a partir do serviço prestado. As visitas foram realizadas respeitando todas as recomendações sanitárias de combate e prevenção à Covid-19 e à propagação do novo coronavírus

A equipe do CGE Itinerante compareceu entre os dias 28 de abril de 2021 até o dia 04 de fevereiro de 2022 a farmácias do Paraná das seguintes cidades: Curitiba, Ivaiporã, Campo Mourão, Umuarama, Maringá, Londrina, Cascavel, Toledo e Ponta Grossa.

**Esse trabalho colheu 587 entrevistas, feitas em 10 farmácias.** O trabalho foi registrado em **fotografias**, reproduzidas no anexo.

## Justificativa

A pesquisa avalia os seguintes aspectos: satisfação com o serviço prestado; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço. Observando o disposto no art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de

2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

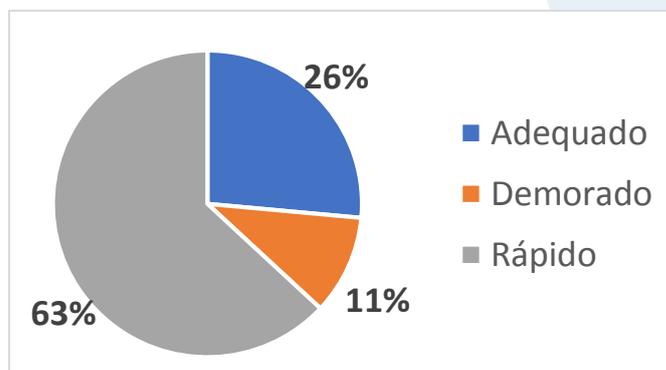
## Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, através da abordagem aos usuários pela Equipe do Programa CGE Itinerante. A recepção por parte dos entrevistados foi positiva. Houve interesse em conhecer a proposta da ação e responder aos questionamentos. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do PR, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do acesso ao Portal da Transparência e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

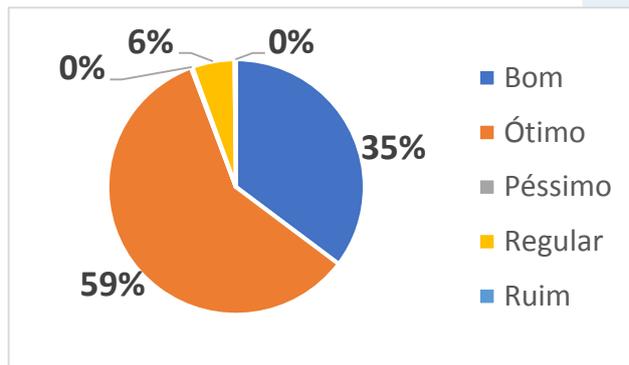
Os dados foram gerados por amostragem e têm o objetivo auxiliar os gestores na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

Abaixo apresentamos os gráficos criados a partir do resultado da pesquisa:

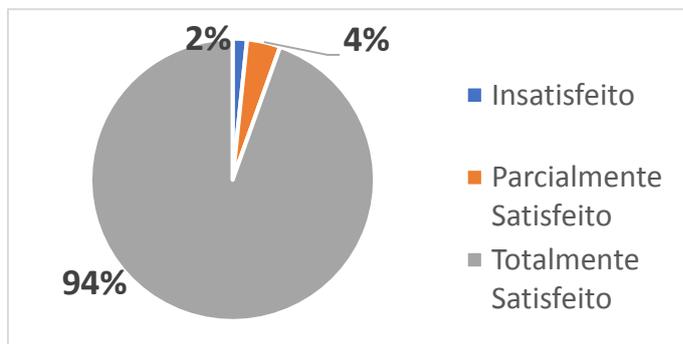
1. Em relação ao tempo, o atendimento de HOJE pode ser considerado:



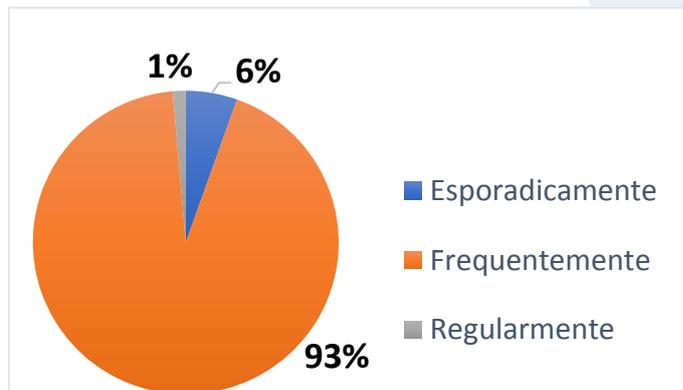
2. Como avalia a qualidade do atendimento?



3. Qual é o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado?



4. Com que frequência utiliza os serviços deste Órgão/Instituição?



## Conclusão

Considerando a análise das respostas, os gráficos existentes e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que as **farmácias visitadas aparentemente estavam realizando atendimento adequado**. Conforme **observação** de nossos servidores, **nas datas das visitas**, as Farmácias de **Curitiba, Campo Mourão, Londrina, Ivaiporã, Ponta Grossa e Cascavel** oferecem aos cidadãos espaços de atendimento satisfatórios.

A **Farmácia da 15° Regional de Saúde de Maringá** tem **espaço físico restrito de atendimento**, mas de acordo com o gráfico a satisfação do usuário permanece alta, sendo que se houver melhorias na estrutura de atendimento, o grau de satisfação do cidadão só tende a crescer.

Por causa de danos na estrutura predial, a **Farmácia de Toledo** teve que mudar provisoriamente para a estrutura da 20° Regional de Saúde e, enquanto persiste a situação, o atendimento aos usuários realiza-se num **espaço bem reduzido**, que obriga as pessoas a **esperarem do lado de fora** do prédio, mesmo assim o grau de satisfação permanece alto, porém pode melhorar a estrutura de atendimento, inclusive a qualidade de vida dos cidadãos, caso tenham um local seguro confortável para aguardar o atendimento.

Na **Farmácia de Umuarama**, o problema observado diz respeito à **acessibilidade** do prédio. **Faltam** redutor de velocidade e faixa de pedestre nas duas vias de acesso à unidade, uma vez que o ponto de ônibus circular fica do outro lado da rua e existe tráfego intenso no local. Essa situação coloca em risco os usuários, principalmente aqueles com dificuldade de locomoção, como idosos com apoiadores cadeirantes. Salientando que a 12ª RS, já solicitou a Prefeitura de Umuarama a implantação de lombada no local.

No geral de acordo com os dados da pesquisa mais 94% dos entrevistados se sentem bem com o serviço ofertado, o que parece demonstrar um bom grau de eficiência. Recomendamos que sejam realizadas melhorias na estrutura física nas unidades farmacêuticas acima mencionadas.

Curitiba, 20 de fevereiro de 2022.

**Cristiano Rogério Pereira**  
**Assistente de Transparência e Controle Social**

- I - Aprovo o Relatório;
- II- Encaminho ao Diretor de Ação, Controle e Gestão.

---

**Matheus Klaus Portes Gruber**  
**Coordenador de Transparência e Controle Social**

- I –Ciente;
- II- De acordo;
- III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, promova as publicações no site oficial da CGE, bem como realize os encaminhemos deste à SESA para ciência.

---

**Gilberto Antonio de Souza Filho**  
**Diretor de Auditoria, Controle e Gestão**

ANEXO

Registros fotográficos das visitas às unidades do Farmácias do Paraná:



