

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 04/2022 – CTCS/CGE

Assunto: Pesquisa de Satisfação nas Delegacias e Instituto de Identificação do Paraná

Protocolo: 19.274.380-0

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

O **Programa CGE Itinerante**, vinculado à Controladoria-Geral do Estado, se destina a fomentar a cidadania e a participação social no Governo do Paraná, por meio de **pesquisa de satisfação sobre o atendimento nos locais**

em que serviços públicos são ofertados pelo Estado e **divulgação de canais de comunicação com a administração pública**. Essas duas frentes são tratadas em conjunto pela oportunidade de contato direto com pessoas atendidas e que, muitas vezes, não sabem como manifestar insatisfação ou apresentar outra manifestação de opinião aos gestores de órgãos estaduais.

A Equipe do Programa CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* em delegacias da Polícia Civil e no Instituto de Identificação, que fazem parte da Secretaria de Segurança Pública. Ao todo, foram 40 visitas a 17 locais: **1º Distrito da Capital, Delegacia de Crimes contra o Patrimônio, Delegacia Furtos e Roubos de Veículos, Central de Flagrantes, Delegacia de Araucária, Delegacia de Campo Magro, Delegacia de São José dos Pinhais, Delegacia de Tijucas do Sul, Delegacia de Guaratuba, Delegacia de Ipanema (Pontal do Paraná), Delegacia Cidadã de Paranaguá, Delegacia Cidadã de Matinhos, Delegacia de Rio Negro, Delegacia da Mulher, Delegacia de Bocaiuva do Sul, NUCIBER - Núcleo de Combate aos Cibercrimes, e Instituto de Identificação – Curitiba.**

As visitas têm como finalidade perceber o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência, conjuntamente com os canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado. Os trabalhos foram desenvolvidos sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

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.

A iniciativa de elaboração de relatório de avaliação do controle social visa a atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos dos trabalhos, permitindo à alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

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.

A equipe do CGE Itinerante realizou as visitas de verificação entre os dias 06 de fevereiro de 2020 e 20 de março de 2022, colhendo 444 entrevistas. Importante destacar que houveram pausas no atendimento presencial devido à pandemia da COVID-19, fato que estendeu a ação. O trabalho foi registrado em fotografias, que estão reproduzidas em 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.

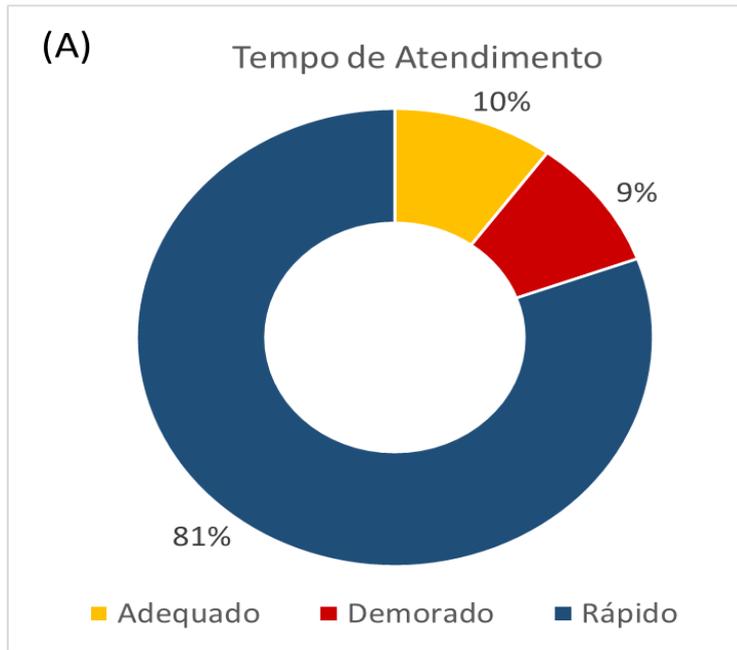
Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, com abordagem aos usuários pela equipe do Programa CGE Itinerante. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do Paraná, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

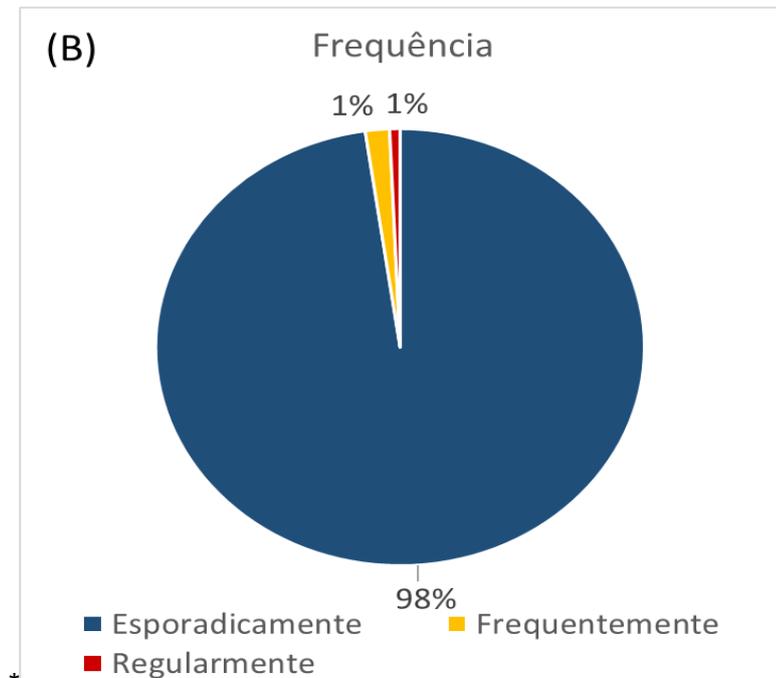
Os dados foram gerados por amostragem. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

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

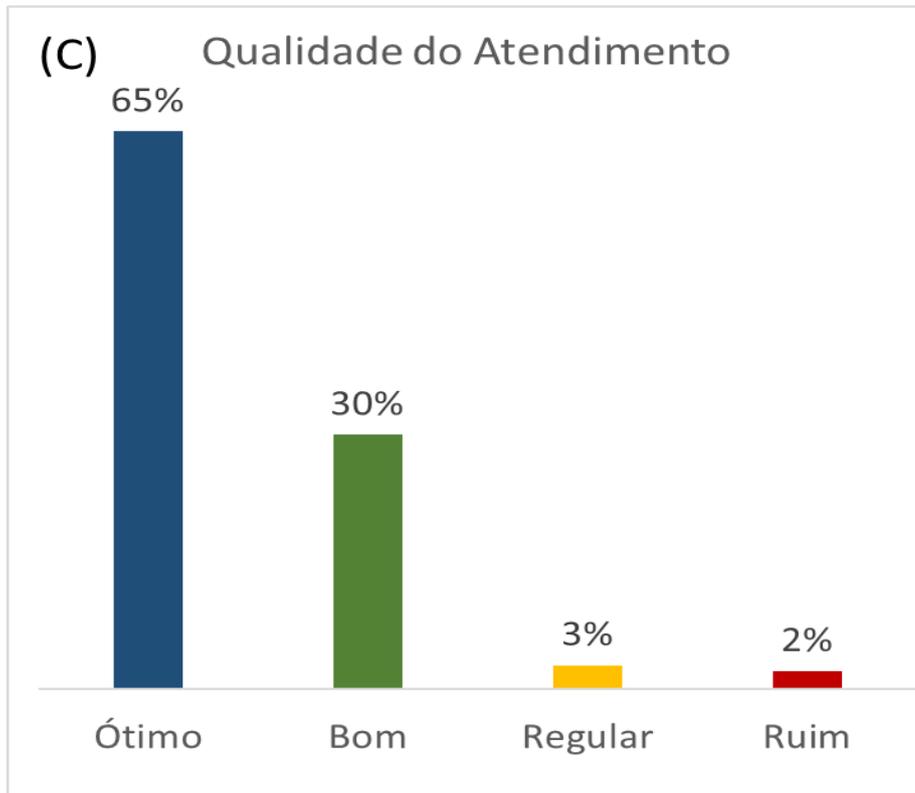
. Tempo de Atendimento



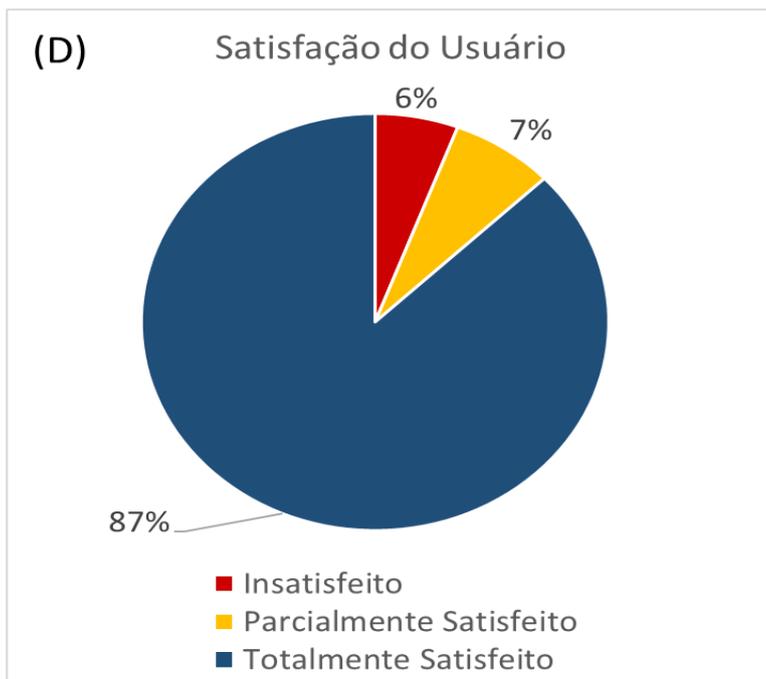
Frequência de uso do Serviço Público



Qualidade do Atendimento



Satisfação do Usuário



Considerando a análise das respostas, os gráficos extraídos da pesquisa de satisfação e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que, no geral, **as delegacias possuem um bom nível de aprovação, com 87% dos entrevistados satisfeitos.**

Avaliaram a qualidade do atendimento como **ótimo ou bom 95% dos entrevistados.** Esse índice é representativo, por ser esta uma das áreas mais sensíveis da administração pública.

A maioria dos entrevistados (98%) usa o serviço esporadicamente, e para 87% o tempo de espera é satisfatório. Os serviços mais buscados em delegacias e no Instituto de Identificação são registro de Boletins de Ocorrência e confecção de primeira e segunda via da Carteira de Identidade.

Conclusão

Primeiramente, é necessário frisar que **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

A ação foi de levantamento de opinião pública para fomentar o controle social.

A seguir, descrevemos as observações registradas pela equipe com base na opinião dos usuários dos serviços ofertados.

Delegacia de Crimes contra o Patrimônio

Foram realizadas três visitas à Delegacia de Crimes contra o Patrimônio em momentos distintos, de 2020 a 2022. A delegacia passou por reformas e, na percepção dos usuários, apresenta boa estrutura de atendimento. Os serviços mais procurados eram a confecção de Boletins de Ocorrência e registro de depoimentos.

Delegacia de Furtos e Roubos de Veículos

A Delegacia de Furtos e Roubos de Veículos, em Curitiba, obteve bom nível de aprovação. Foram realizadas três visitas ao local e de acordo com a população a delegacia oferece boa estrutura de atendimento. As pesquisas de satisfação aconteceram em 2020 e 2021.

1) 1º Distrito da Capital

Foram realizadas três visitas ao 1º Distrito durante 2020 e 2021 e observamos boa estrutura de atendimento. As pessoas entrevistadas manifestaram boa satisfação aos serviços oferecidos pela delegacia. A maior procura era por registro de Boletim de Ocorrência.

2) Central de Flagrantes

Foram realizadas três visitas à Central de Flagrantes. Aparentemente, o local possui boa estrutura de atendimento. Pelos dados da pesquisa, a delegacia possui um bom grau de aprovação por parte da população entrevistada.

3) Instituto de Identificação (Curitiba)

As pesquisas de satisfação foram realizadas em fevereiro de 2020, agosto de 2021 e em fevereiro e março de 2022 no posto de atendimento do Instituto de Identificação, no centro de Curitiba. A satisfação por parte dos usuários de acordo com a pesquisa foi bem positiva. Nos últimos dois anos de pesquisa percebemos que se repetem as mesmas reclamações sobre a dificuldade de agendamento pela internet e aparente precariedade na estrutura do atendimento presencial. Foram registradas as seguintes sugestões para melhoria do atendimento presencial: banheiros na parte frontal, com acesso facilitado; plataforma elevatória para acesso de cadeirantes; instalação de filtro de água; e totens para informação sobre atestado de antecedentes.

4) Delegacia de Rio Negro

Aparentemente a delegacia possui boa estrutura para atender aos usuários, contado com a presença de um Delegado para atuar na região. O grau de satisfação é positivo por parte dos cidadãos entrevistados.

5) Delegacia de Araucária

Foram realizadas duas visitas nesta delegacia durante a pandemia em outubro de 2020. Naquela época havia muita procura para elaboração de boletins, resultando num bom fluxo de pessoas na delegacia.

6) Delegacia de Campo Magro

A Delegacia possui um escrivão e aparentemente possui uma estrutura precária para o atendimento ao cidadão. O serviço mais procurado era a confecção de boletins.

7) Delegacia de Tijucas do Sul

A Delegacia de Tijucas do Sul possui um escrivão e, aparentemente, oferece estrutura precária para o atendimento aos cidadãos, segundo entrevista realizada com as pessoas que utilizam o serviço. Naquela época a avaliação estava bem positiva.

8) Delegacia de São José dos Pinhais

A delegacia foi visitada no período de pandemia 2020/2021. A maior demanda na delegacia eram acidentes de trânsito e confecção de boletins de ocorrência. Percebe-se uma boa avaliação por parte dos usuários do serviço prestado.

9) Delegacia Cidadã de Paranaguá

A Delegacia Cidadã de Paranaguá reúne diversas especialidades da Polícia Civil em um único local, centralizando os serviços para a população. Foram realizadas pesquisa de satisfação com os que buscam a confecção da carteira de identidade e a elaboração de Boletins de Ocorrência.

Aparentemente percebemos uma boa estrutura de atendimento, que as pessoas que vão buscar outros serviços diretamente na delegacia. Existe um bom nível de aprovação por parte da população que utiliza dos serviços.

10) Delegacia Cidadã de Matinhos

O modelo de Delegacia Cidadã proporciona infraestrutura completa para o bom atendimento ao cidadão e o trabalho dos servidores. A estrutura de Matinhos tem ótima localização e boa avaliação por parte dos cidadãos. Os

serviços mais procurados são de confecção de carteira de identidade e a elaboração de Boletins de Ocorrência.

11) Delegacia de Guaratuba

A Delegacia de Guaratuba foi visitada em novembro de 2020 durante a pandemia de Covid-19. Muitos dos serviços presenciais estavam restritos naquele momento. A maior procura era para o registro de Boletins de Ocorrência. O atendimento está satisfatório por parte dos cidadãos consultados.

12) Delegacia de Bocaiuva do Sul

A Delegacia de Bocaiuva do Sul foi visitada pela equipe no fim de 2020, durante a pandemia de Covid-19, com restrição de serviços presenciais. A elaboração de boletim de ocorrência era o serviço mais procurado. Aparentemente, a delegacia ofertava boa estrutura de atendimento aos usuários do serviço.

13) Delegacia de Pontal do Paraná

Realizamos a pesquisa de satisfação junto aos usuários da Delegacia de Pontal do Paraná, em novembro de 2020. Aparentemente, notamos grande fluxo de prisões em flagrantes, derivado de roubos e pequenos delitos feitos em casas de veraneio como também busca por registros de Boletim de Ocorrências.

14) Delegacia da Mulher

A equipe do Projeto CGE Itinerante visitou a Casa da Mulher Brasileira em 14 de março de 2022, com a finalidade de conferir o grau de satisfação das usuárias do serviço com o atendimento. A Delegacia da Mulher está dentro do complexo da Casa da Mulher Brasileira. O detalhamento desta ação específica está registrado no relatório preliminar compilado pelas servidoras da CGE que participaram da pesquisa naquela ocasião. Informações mais aprofundadas estão no relatório que está registrado no protocolo nº **18.761.872-0**

15) Nuciber- Núcleo de Combate ao Cibercrimes

O Núcleo de Combate aos Cibercrimes foi criado em 18 de novembro de 2005, pela da Resolução nº 293/05 da Secretaria da Segurança Pública do Paraná, tornando a Polícia Civil do Paraná a primeira a contar com órgão

específico para o combate aos crimes cometidos por meios eletrônicos. Aparentemente com a pandemia a delegacia teve aumento exponencial dos registros de Boletins de Ocorrência. Entre as sugestões dadas pelos entrevistados seria melhorar a estrutura de atendimento presencial e também o aumento no número de servidores.

Este é o Relatório.

Curitiba, 26 de julho de 2022

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social

ANEXO

Registros fotográficos (Gabrielly Pontes)

