

RELATÓRIO CGE ITINERANTE N.º 05/2022 – CTCS/CGE

Protocolo: 19.436.752-0

Assunto: Pesquisa de Satisfação na JUCEPAR- Junta Comercial do Paraná

Senhor Controlador-Geral do Estado

A Controladoria Geral do Estado, possui atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Estadual n.º 19.848/2019, pela Lei Estadual 17.745/2013 e, ainda, quanto ao descrito no artigo 18 do Decreto Estadual n.º 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 na **Junta Comercial do Paraná - JUCEPAR**, localizada no centro da cidade de 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 Auditoria, Controle e Gestão 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 assim a revisão de decisões estratégicas.

Dos trabalhos

A ação envolveu observação da dinâmica de atendimento, bem como levantamento, por meio de questionário, do nível de satisfação do cidadão a partir do serviço prestado.

A equipe do CGE Itinerante realizou a visita de verificação entre os dias **10 de maio e 2 de agosto de 2022**, colhendo ao todo **82 (oitenta e duas)** entrevistas. O trabalho foi fotografado e registrado (doc. 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 n.º 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

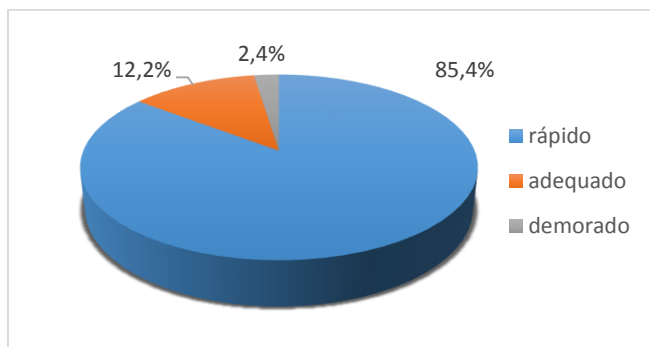
As pesquisas foram feitas no local, com abordagem aos usuários pela equipe do Programa CGE Itinerante. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do PR, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do contato com a Ouvidoria Geral do Estado 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 das respostas à pesquisa:

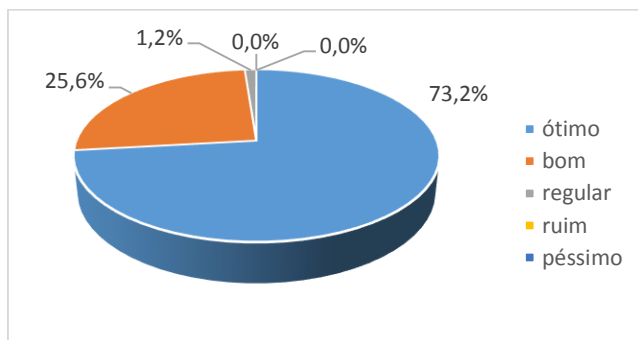
1. Em relação ao tempo, o atendimento de hoje pode ser considerado:

82 respostas



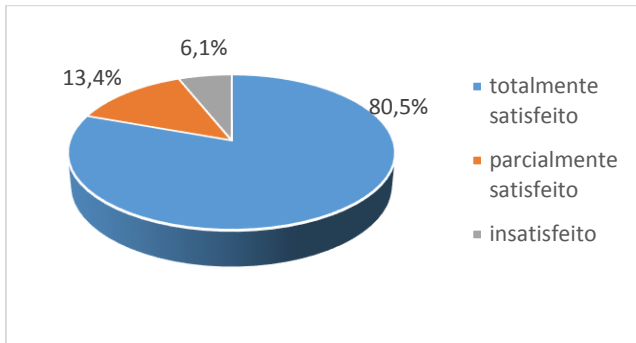
2. Como avalia a qualidade do atendimento?

82 respostas



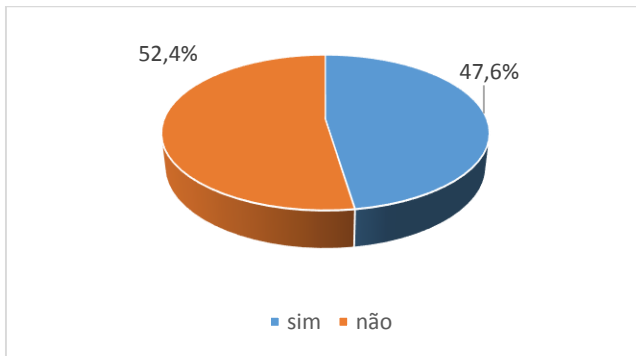
3. Qual o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado? A demanda foi solucionada?

82 respostas

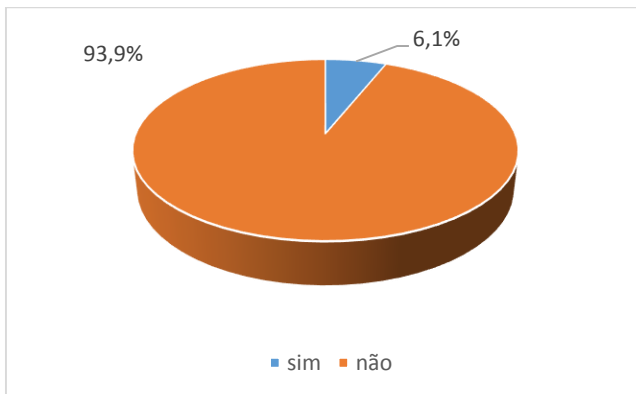


4. Você já ouviu falar da Ouvidoria Geral do Estado?

82 respostas

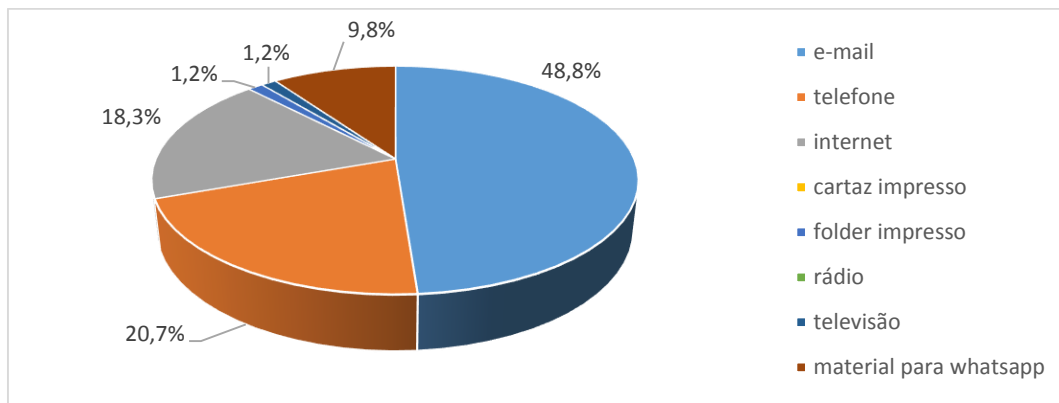


5. Já utilizou o serviço Ouvidoria Geral do Estado?



6. Para melhor divulgação da Ouvidoria, por favor, informe qual o meio de contato mais fácil para nos comunicarmos com você:

82 respostas



Observação: as opções cartaz impresso e rádio não foram escolhidas por nenhum dos entrevistados.

Considerando os gráficos e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que, no geral, a JUCEPAR possui um bom nível de aprovação, com **80,5%** dos entrevistados satisfeitos.

Avaliaram a qualidade do atendimento como ótimo ou bom **98,8%** dos entrevistados, o que configura índice bastante representativo.

A maioria dos entrevistados (**85,4%**) acreditam que o tempo de espera é satisfatório.

Com a pesquisa foi possível avaliar os principais serviços utilizados pelos usuários na **JUCEPAR**, podemos destacar alguns: encaminhamentos de protocolos, Sistema Empresa Fácil, solicitação de certidões, registro de empresas, consultar sobre dados de empresas mercantis registradas.

Informações adicionais da pesquisa a serem destacadas: **52,4%** dos entrevistados nunca ouviram falar da Ouvidoria Geral do Estado e apenas **6,1%** já acionaram os serviços dessa.

Para os entrevistados os principais meios de divulgação da Ouvidoria são: e-mail (**48,8%**), telefone (**20,7%**), internet (**18,3%**) e por fim material enviado para o WhatsApp (**9,8%**) da ouvidoria.

Com a pandemia da covid-19, a Junta Comercial do Paraná, aumentou as ofertas dos serviços digitais, reduzindo assim o atendimento presencial e o espaço físico de atendimento.

Conclusão

Primeiramente, é necessário frisar que **os dados foram gerados por amostragem** e têm como 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 eventualmente podem vir a existir demandas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

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

Segundo sugestões captadas dos entrevistados, constatamos que a **JUCEPAR**, dispõe de espaço reduzido para efetuar o atendimento presencial, motivo que causa filas de espera no lado externo do prédio, na calçada. Os entrevistados sugeriram que além de uma estrutura física maior que também sejam disponibilizados banheiros e bebedouros.

A **JUCEPAR**, fica numa localização central de Curitiba que segundo relatos não oferece a devida segurança aos usuários dos seus serviços que por necessidade aguardam atendimento na área externa do prédio. Fato esse que acaba colocando em risco os usuários que esperam atendimento.

Esse é o relatório.

Curitiba, 25 de agosto de 2022.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social
Controladoria Geral do Estado

Ricardo Humberto de Alencar dos Santos Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência
Controladoria Geral do Estado

I -Aprovo o Relatório;

II- Encaminhamento ao Diretor de Auditoria, Controle e Gestão.

Matheus Klaus Portes Gruber

Coordenador de Transparência e Controle social
Controladoria Geral da Estado

Yohhan Garcia de Douza

Coordenador de Ouvidoria
Controladoria Geral do Estado

I –Ciente;

II- De acordo;

III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, s.m.j., encaminhar o presente à JUCEPAR para ciência.

Jose Acacio Ferreira Junior

Diretor de Auditoria, Controle e Gestão
Controladoria Geral do Estado

Anexo:

Registros fotográficos

