

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 01/2023 – CTCS/CGE

Assunto: Farmácia do Paraná – 9º Regional de Saúde -SESA- Foz do Iguaçu

Protocolo: 20.526.180-0

Senhora Controladora-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;

III. o **acompanhamento de políticas de transparência e acesso a informações no âmbito** do poder executivo;

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

Programa CGE Itinerante, vinculado à Controladoria-Geral do Estado, destina-se a fomentar a cidadania e a participação social no Governo do Paraná, utilizando-se do método pesquisa de satisfação, pode-se estabelecer um panorama a respeito do serviço ali ofertado, além de realizar a divulgação de canais de comunicação com a administração pública.

Ambas as frentes são tratadas em conjunto, dada a oportunidade de contato direto com pessoas atendidas, haja vista que muitas vezes, estas desconhecem como realizarem suas manifestações aos gestores de órgãos estaduais.

A Equipe do Projeto CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* na **Farmácia do Paraná da 9º Regional de Saúde - Foz do Iguaçu**, com a finalidade de analisar o grau de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria além de divulgar o Portal da Transparência e a Ouvidoria do Estado.

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

A iniciativa de elaboração do presente relatório visa atender à necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos, permitindo à alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas, através das entrevistas realizadas com os cidadãos, caso existam indicativos de necessidade de melhoria no serviço disponibilizado, através das entrevistas realizadas no recorte temporal apresentado.

Dos trabalhos

A ação consistiu na observação da dinâmica de atendimento, bem como no levantamento do nível de satisfação do cidadão quanto ao serviço prestado, por meio de questionários.

A equipe do CGE Itinerante realizou a visita em **14 de março de 2023** e colheu **52 entrevistas**. O trabalho foi registrado em fotografias, que estão reproduzidas no anexo.

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 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Análise

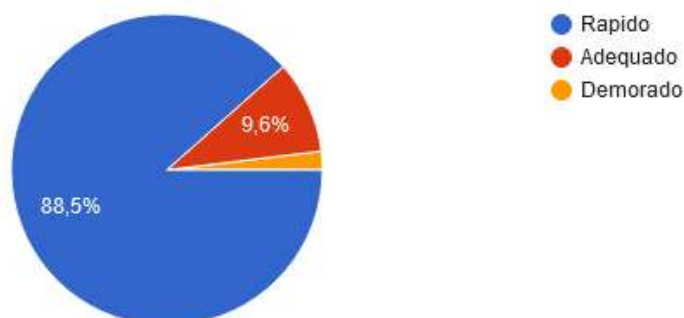
Através de abordagens ativas com os usuários, percebeu-se de início que a recepção por parte dos entrevistados foi positiva. Houve interesse em conhecer a proposta da ação e em responder os questionamentos. Os cidadãos se sentiram acolhidos pelos servidores que lá estavam. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do Estado, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo do Estado, através do acesso ao Portal da Transparência, acompanhando o uso do recurso público e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações, elogios, reclamações, etc.

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, há o deslocamento de equipe ao local em que pode estar ocorrendo uma dificuldade na prestação do serviço e estimula o usuário do serviço a se manifestar.

Abaixo apresentamos os gráficos criados a partir dos resultados da pesquisa:

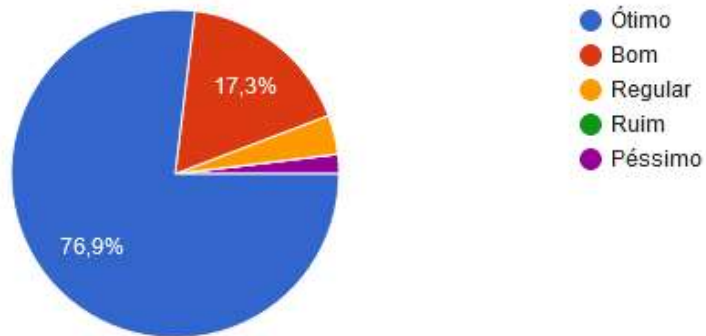
1. Em relação ao tempo, o atendimento de hoje pode ser considerado:

52 respostas



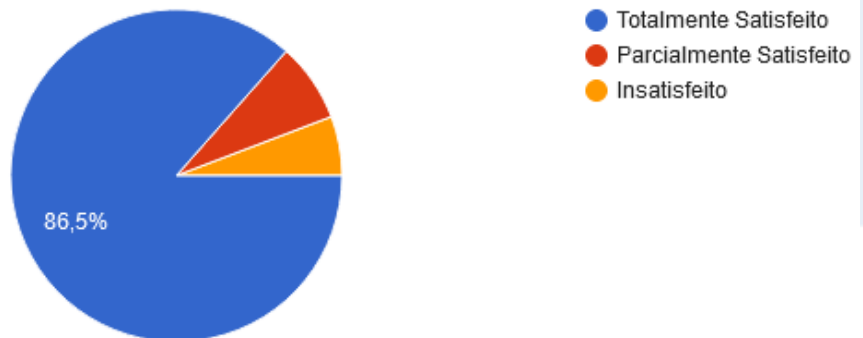
2. Como avalia a qualidade do atendimento?

52 respostas



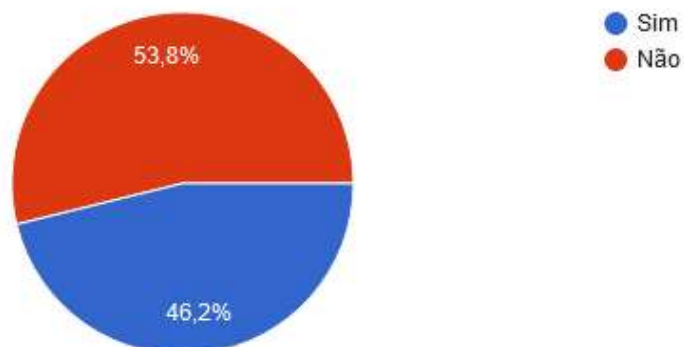
3. Qual o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado? (A demanda foi solucionada)?

52 respostas



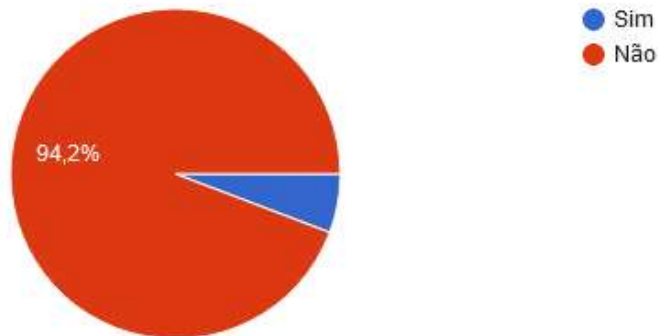
4. Você já ouviu falar da Ouvidora Geral do Estado?

52 respostas



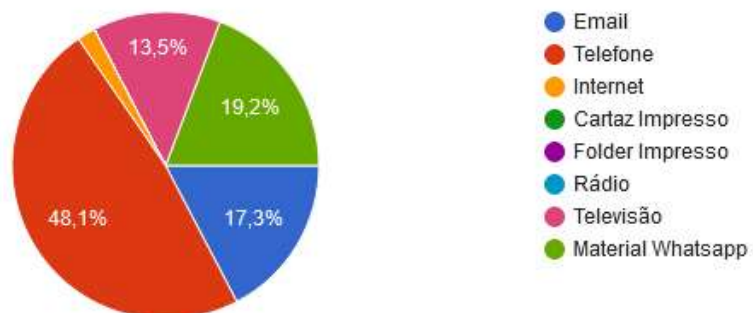
5. Se sim, já utilizou o serviço da Ouvidoria Geral do Estado?

52 respostas



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

52 respostas



Conclusão

Considerando a análise das respostas, os gráficos existentes e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que conforme os critérios avaliados, **a farmácia visitada estava realizando atendimento adequado.**

Para 88,5 % dos entrevistados o tempo de espera por atendimento naquele dia foi considerado rápido e para **94,2%** a **qualidade do atendimento** é avaliado como **ótimo** ou **bom**.

Dos entrevistados 46,2% já tinha conhecimento da **Ouvidoria do Estado** e **94,2%** nunca utilizou dos serviços da Ouvidoria.

O **nível de satisfação** dos usuários chegou **86,5%** das respostas coletadas,

De acordo com os dados da pesquisa, a maioria dos entrevistados se sentem bem com o serviço ofertado, o que parece demonstrar bom grau de eficiência

As principais sugestões dos entrevistados seriam o aumento de servidores no atendimento e rampas de acessibilidade para cadeirantes.

Esse é o relatório.

Curitiba, 15 de maio de 2023.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social
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

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria

I –Ciente;

II- De acordo;

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

Jose Acacio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gest

ANEXO

Registros fotográficos das visitas à unidade do Farmácia do Paraná:

