

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 03/2023 – CTCS/CGE

Assunto: Farmácia do Paraná – 7º Regional de Saúde -SESA- Pato Branco

Protocolo: 20.526.569-4

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 2.741/19

“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 7ª Regional de Saúde - Pato Branco**, 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 sob 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 **12 de abril de 2023** e colheu **24 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

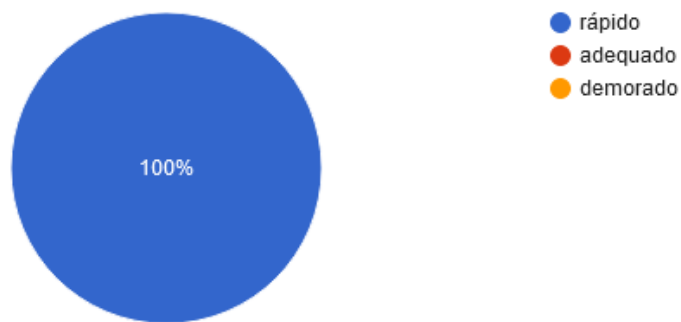
a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Análise

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

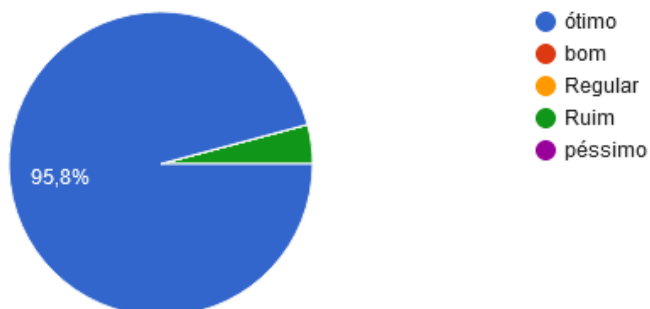
1. Em relação ao tempo, o atendimento de hoje pode ser considerado:

24 respostas



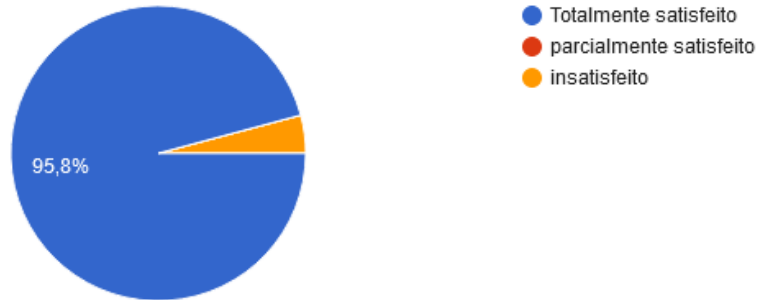
2. Como avalia a qualidade do atendimento?

24 respostas



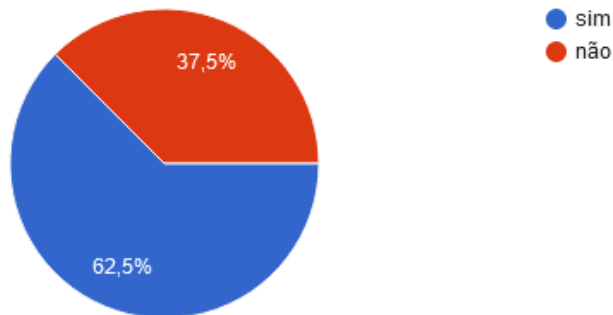
3. Qual o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado? (A demanda foi solucionada)?

24 respostas



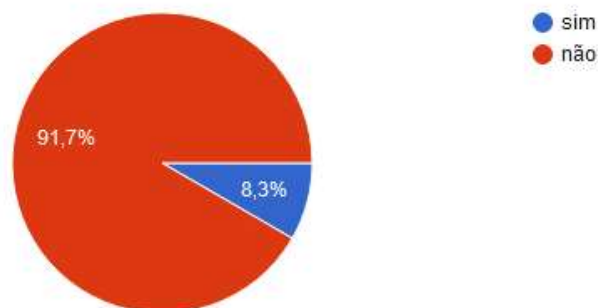
4. Você já ouviu falar da Ouvidoria Geral do Estado?

24 respostas



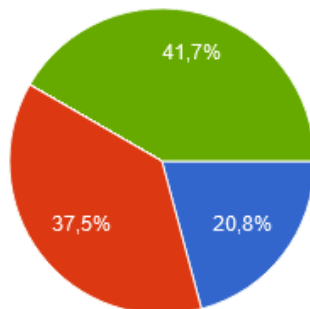
5. Se sim, já utilizou o serviço da Ouvidoria Geral do Estado?

24 respostas



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

24 respostas



- email
- telefone
- internet
- cartaz impresso
- folder impresso
- radio
- televisão
- material para whatsapp

Conclusão

De acordo com a amostragem realizada, para **100%** dos entrevistados o tempo de espera por atendimento, foi considerado **rápido**.

Para **95,8%** dos cidadãos a **qualidade do atendimento** é avaliado como **ótimo** e para 4.,2 % é considerado ruim.

Dos entrevistados 62,5% já tinha conhecimento da **Ouvidoria do Estado** e 8,3% já tinha se manifestado nos canais da mesma.

O **nível de satisfação** dos usuários chegou **95,8%** das respostas coletadas.

No geral de acordo com os dados da pesquisa a maioria dos entrevistados se **sentem bem com o serviço ofertado**, o que parece demonstrar um bom grau de eficiência

As principais sugestões dos entrevistados seriam o aumento de servidores, para atendimento, maior carga horaria no atendimento, descentralização da distribuição para quem mora em municípios mais afastados.

Esse é o relatório

Curitiba, 15 de maio de 2023.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social

I -Aprovo o Relatório;

II- Encaminhado 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 Gestão
Controladoria Geral do Estado

ANEXO

Registros fotográficos das visitas à unidade do Farmácia do Paraná:

