

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 10/2022 – CTCS/CGE

Assunto: Relatório das ações do Programa CGE Itinerante relativo a pesquisa de satisfação no Instituto de Identificação do Paraná- dezembro transparente Lei Estadual nº 20.663/2021

Protocolo: 20.004.304-9

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 nº 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, 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 Programa CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* no Instituto de Identificação do Paraná, no posto localizado no município de Curitiba. Foram realizadas duas visitas, ao **Posto Central** Rua Pedro Ivo, 386 – Centro.

Tais ações são realizadas com base na Lei Estadual nº 20.663/2021 que institui o Calendário Oficial de Eventos do Estado do Paraná, o mês Dezembro Transparente, dedicado à promoção de ações que visem à implantação de uma cultura de transparência, de prevenção e de combate à corrupção.

As visitas têm como finalidade registrar o nível de satisfação dos usuários, coletando sugestões de melhoria e divulgando o Portal da Transparência do Estado, concomitantemente aos canais de atendimento da Ouvidoria Geral 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 de relatório de avaliação do controle social visa atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos, 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 com o serviço prestado.

A equipe do CGE Itinerante realizou as visitas de verificação nos dias 15 e 16 de dezembro de 2022, coletando 150 entrevistas, além de obter ao fim destas, registros fotográficos que estão reproduzidos em anexo.

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, a presente pesquisa pode avaliar: a qualidade dos serviços ofertados; 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.

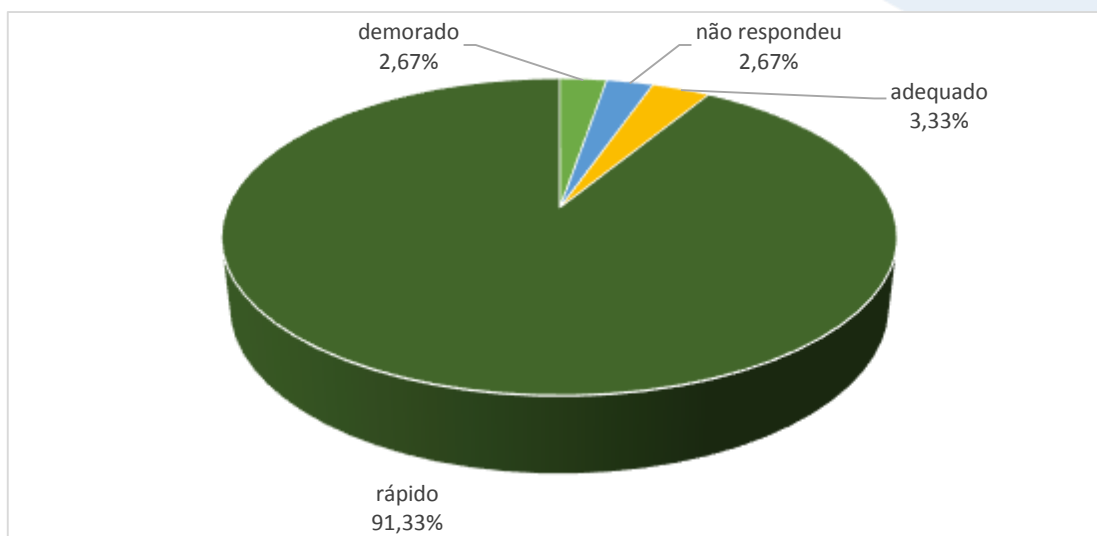
Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, por meio de 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 em responder os questionamentos. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo do Estado, através do acesso ao Portal da Transparência e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

O tratamento dos dados coletados foi realizado, havendo assim a segregação de todos itens presentes nos questionários, resultando na geração de gráficos capazes de exemplificar com exatidão a percepção do usuário frente à cada questionamento.

O primeiro questionamento teve como objetivo a avaliação do tempo de atendimento. A grande maioria o classifica como rápido ou adequado, sendo que cerca de 2,67% possuem percepções negativas a respeito deste, conforme figura 01

Figura 01: Avaliações tempo de atendimento.



Em um segundo momento, questionou-se a qualidade do atendimento e se de fato a demanda havia sido solucionada. Gerando assim os resultados apresentados nas figuras de número 02 e 03.

Pode-se observar que 94,6% dos entrevistados avaliou o atendimento como ótimo ou bom, e cerca de 2,66% obtiveram uma percepção negativa a respeito do serviço ofertado.

No que diz respeito a resolução da demanda, 88% relatam que se encontram totalmente satisfeitos, sendo que cerca de 9,33% expõem certo descontentamento referente a esta.

Figura 02. Satisfação com o atendimento prestado.

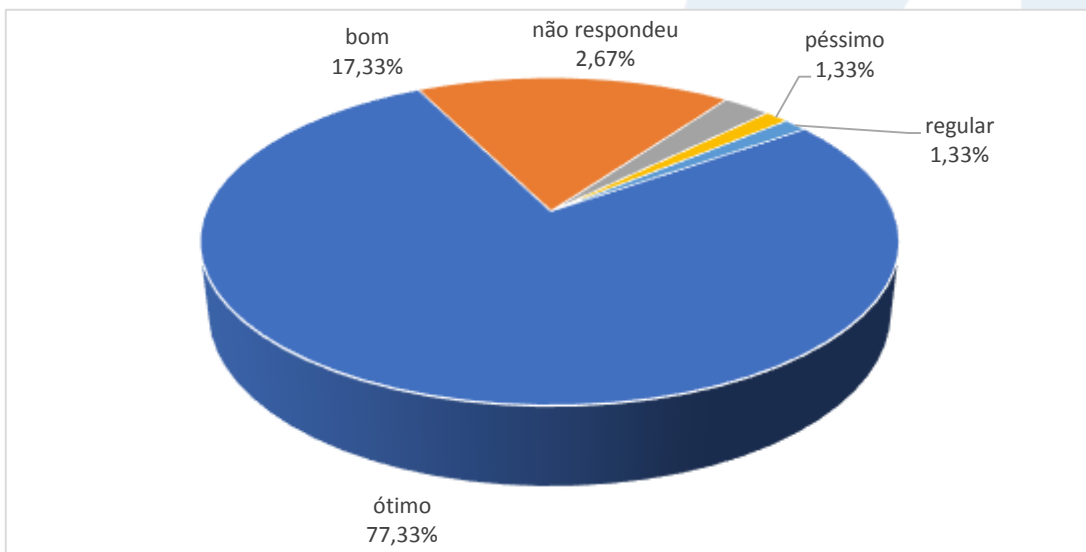
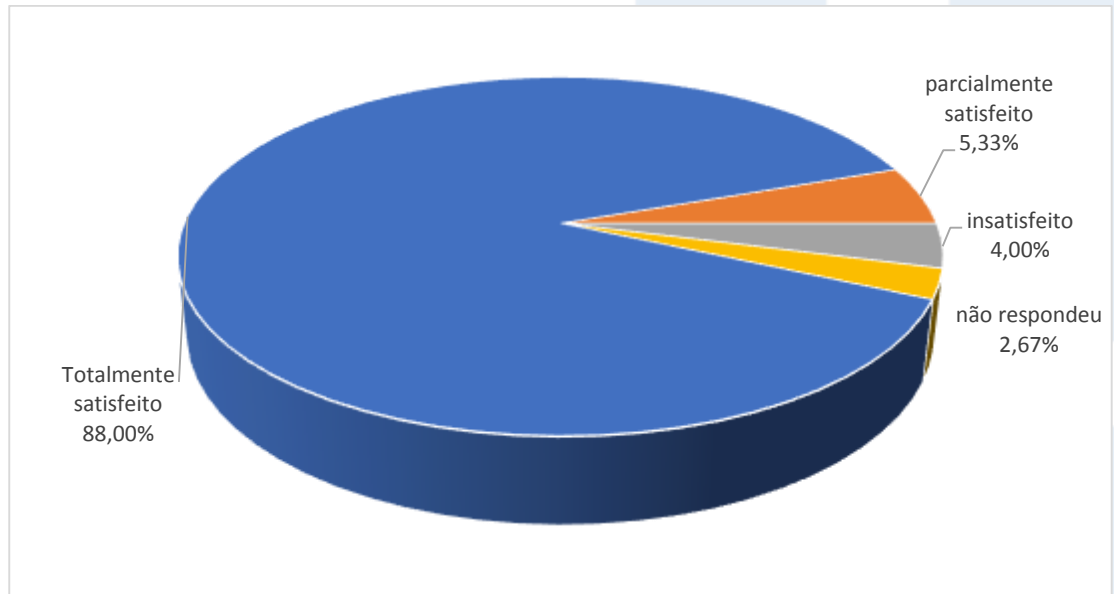


Figura 03. Resultados frente ao questionamento: Referente a resolução da demanda, você considera-se satisfeito?



Por fim, foram realizados questionamentos a respeito da utilização da Ouvidoria Geral do Estado, obtendo dados referentes ao conhecimento de sua existência, formas de utilização e melhores meios de divulgação desta.

Figura 04. Respostas ao questionamento: Os entrevistados possuem ciência da existência da Ouvidoria Geral do Estado?

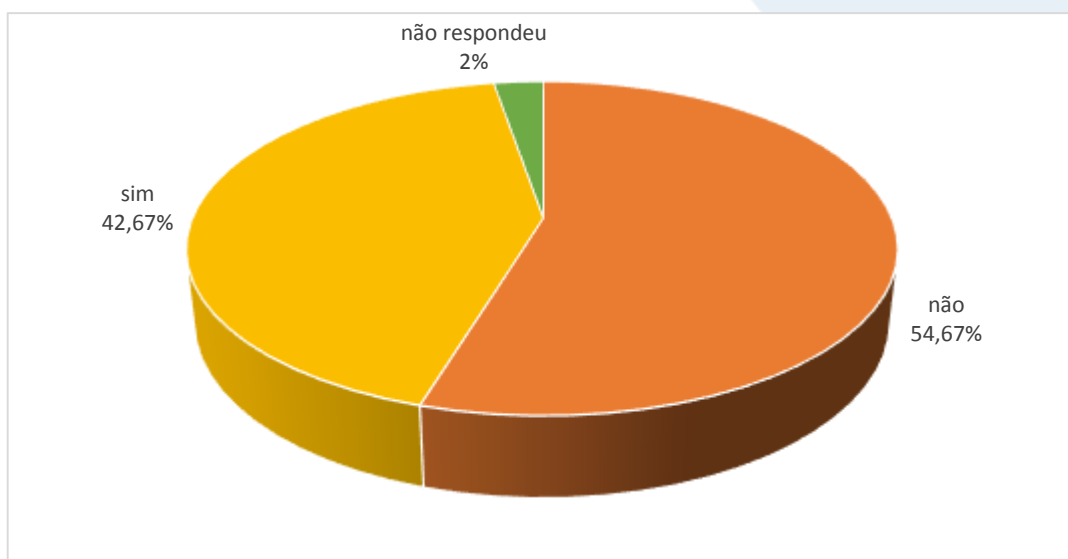


Figura 05. Resposta ao questionamento: Já realizaram manifestações na ouvidoria?

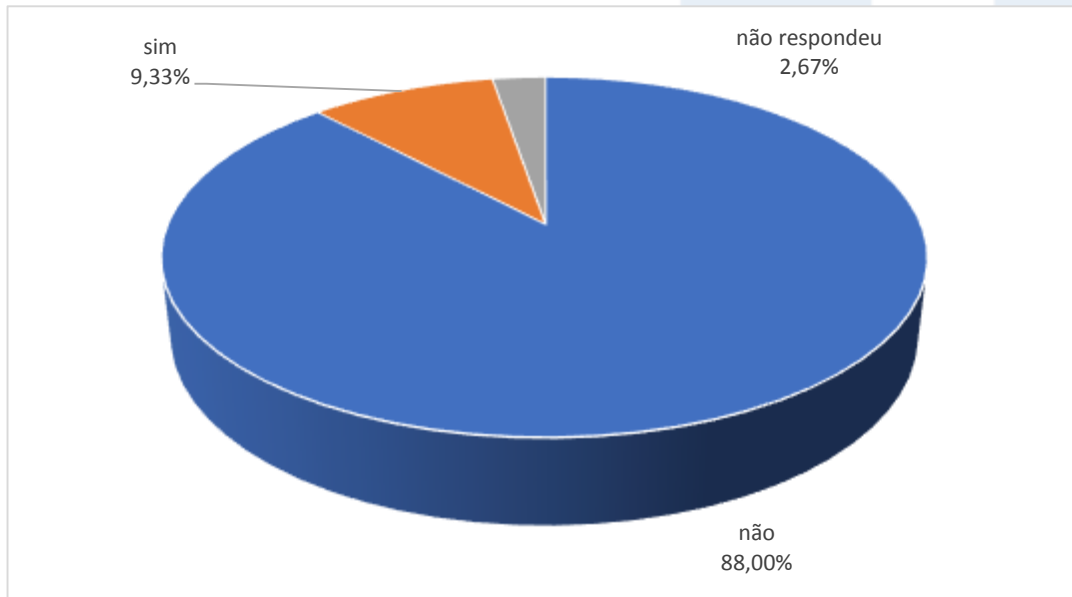
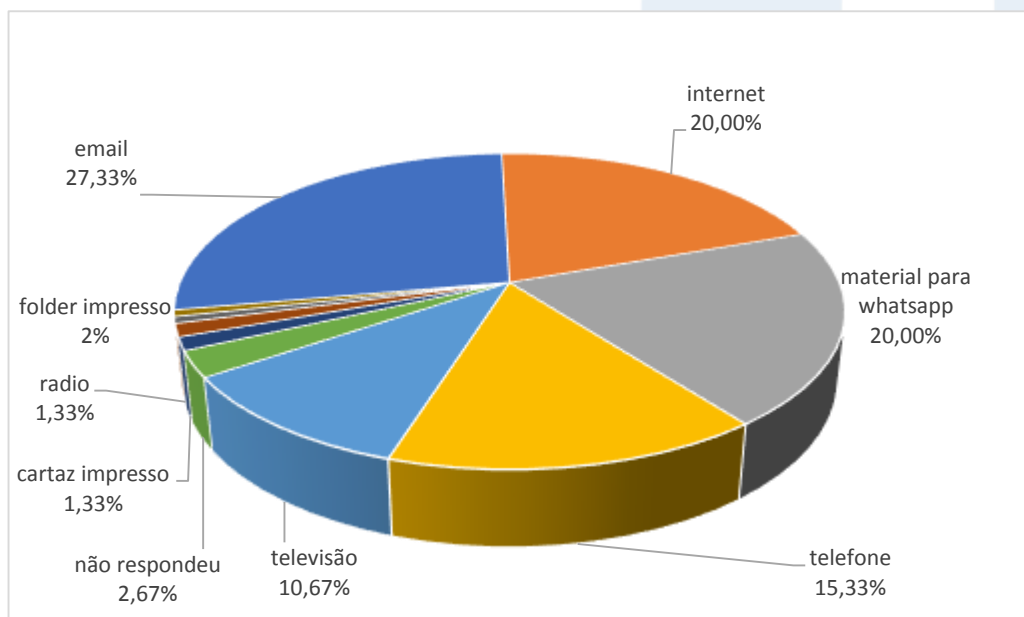


Figura 06. Melhores formas de divulgação da Ouvidoria Geral do Estado.



Conclusão

É necessário frisar que os dados gerados por amostragem 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 podem haver irregularidades, estimulando assim o usuário do serviço a se manifestar.

Uma das principais reclamações dos entrevistados diz respeito as instalações. Os usuários relataram sobre a falta de bebedouro e banheiro melhor sinalizado. Por fim, reivindicaram plataforma elevatória para acesso de cadeirantes. Essas demandas já foram sugeridas anteriormente, no **relatório nº 04/2022, sob o protocolo, nº 19.274.380-0, encaminhado ao gestor do Instituto de Identificação no dia 16 de agosto de 2022.**

Foram levantadas diversas sugestões pelos entrevistados, tais como: maior agilidade no agendamento online, mais servidores para atendimento presencial, mais agilidade no atendimento prioritário, principalmente com os idosos

Este é o Relatório.

Curitiba, 20 de dezembro 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- Encaminhado ao Diretor de Auditoria, Controle e Gestão.

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle social
Controladoria Geral do Estado

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria
Controladoria-Geral do Estado

II –Ciente;

II- De acordo;

III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, s.m.j., encaminhar o presente ao Instituto de Identificação do Paraná para ciência.

José Acacio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão
Controladoria-Geral do Estado

ANEXO



