

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 02/2022 – CTCS/CGE

Assunto: Farmácia do Paraná

Protocolo: 18.799.979-0

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

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.

Este relatório visa demonstrar por meio das informações levantadas *in loco* pela coordenadoria de Transparência e Controle Social uma amostragem da opinião dos cidadãos que usam o serviço prestado pelas **Farmácias do Paraná** e a levantar

possíveis problemas apontados pelos usuários do serviço ofertado. A iniciativa de elaboração de relatório de avaliação do controle social visa atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos dos trabalhos, permitindo a alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

Introdução

A Equipe do Projeto CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* em algumas das **Farmácias** que fazem parte do organograma da Secretaria Estadual de Saúde, com a finalidade de analisar o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência e a Ouvidoria Geral do Estado.

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. As visitas foram realizadas respeitando todos as recomendações sanitárias de combate e prevenção à Covid-19 e à propagação do novo coronavírus

A equipe do CGE Itinerante compareceu entre os dias 28 de abril de 2021 até o dia 04 de fevereiro de 2022 a farmácias do Paraná das seguintes cidades: Curitiba, Ivaiporã, Campo Mourão, Umuarama, Maringá, Londrina. Cascavel, Toledo e Ponta Grossa.

Esse trabalho colheu 587 entrevistas, feitas em 10 farmácias. O trabalho foi registrado em **fotografias**, reproduzidas no 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.

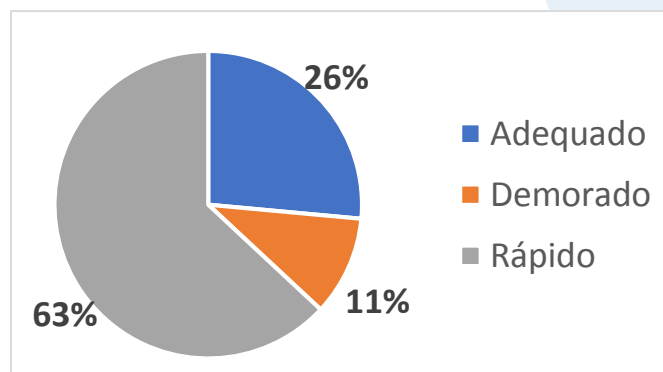
Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, através da 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 responder aos questionamentos. 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 acesso ao Portal da Transparência e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

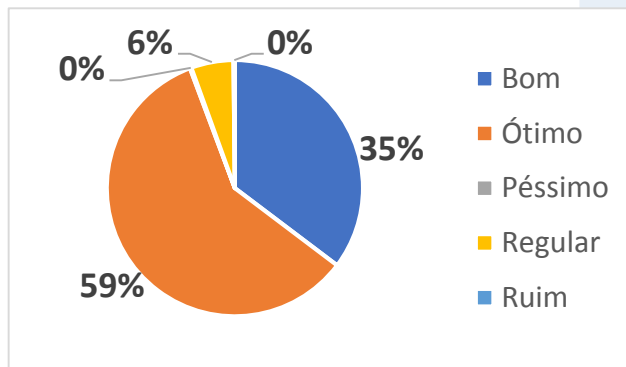
Os dados foram gerados por amostragem e têm o objetivo auxiliar os gestores na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

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

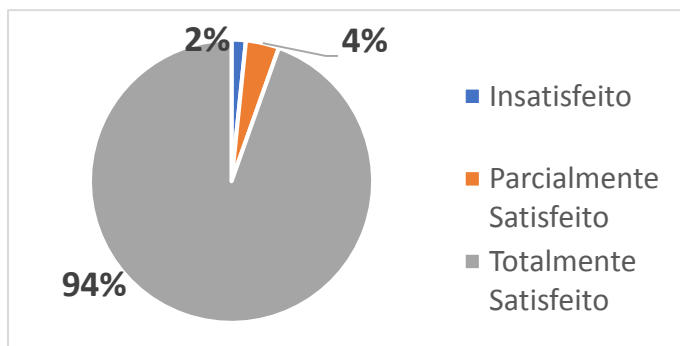
1. Em relação ao tempo, o atendimento de HOJE pode ser considerado:



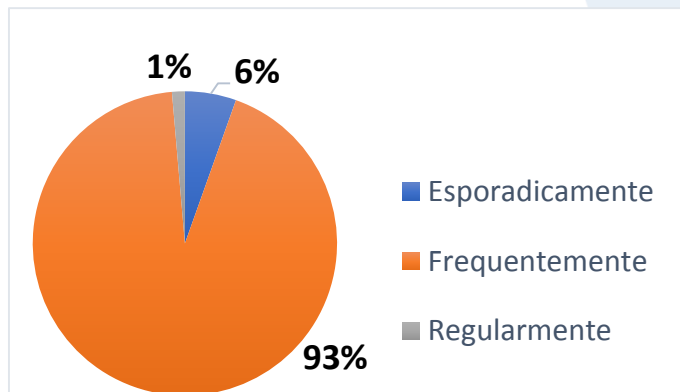
2. Como avalia a qualidade do atendimento?



3. Qual é o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado?



4. Com que frequência utiliza os serviços deste Órgão/Instituição?



Conclusão

Considerando a análise das respostas, os gráficos existentes e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que as **farmácias visitadas aparentemente estavam realizando atendimento adequado**. Conforme **observação** de nossos servidores, **nas datas das visitas**, as Farmácias de **Curitiba, Campo Mourão, Londrina, Ivaiporã, Ponta Grossa e Cascavel** oferecem aos cidadãos espaços de atendimento satisfatórios.

A **Farmácia da 15° Regional de Saúde de Maringá** tem **espaço físico restrito de atendimento**, mas de acordo com o gráfico a satisfação do usuário permanece alta, sendo que se houver melhorias na estrutura de atendimento, o grau de satisfação do cidadão só tende a crescer.

Por causa de danos na estrutura predial, a **Farmácia de Toledo** teve que mudar provisoriamente para a estrutura da 20° Regional de Saúde e, enquanto persiste a situação, o atendimento aos usuários realiza-se num **espaço bem reduzido**, que obriga as pessoas a **esperarem do lado de fora** do prédio, mesmo assim o grau de satisfação permanece alto, porém pode melhorar a estrutura de atendimento, inclusive a qualidade de vida dos cidadãos, caso tenham um local seguro confortável para aguardar o atendimento.

Na **Farmácia de Umuarama**, o problema observado diz respeito à **acessibilidade** do prédio. **Faltam** redutor de velocidade e faixa de pedestre nas duas vias de acesso à unidade, uma vez que o ponto de ônibus circular fica do outro lado da rua e existe tráfego intenso no local. Essa situação coloca em risco os usuários, principalmente aqueles com dificuldade de locomoção, como idosos com apoiadores cadeirantes. Salientando que a 12ª RS, já solicitou a Prefeitura de Umuarama a implantação de lombada no local.

No geral de acordo com os dados da pesquisa mais 94% dos entrevistados se sentem bem com o serviço ofertado, o que parece demonstrar um bom grau de eficiência. Recomendamos que sejam realizadas melhorias na estrutura física nas unidades farmacêuticas acima mencionadas.

Curitiba, 20 de fevereiro de 2022.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social

- I - Aprovo o Relatório;
- II- Encaminhado ao Diretor de Ação, Controle e Gestão.

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle Social

- I –Ciente;
- II- De acordo;
- III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, promova as publicações no site oficial da CGE, bem como realize os encaminhamentos deste à SESA para ciência.

Gilberto Antonio de Souza Filho
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão

ANEXO

Registros fotográficos das visitas às unidades do Farmácias do Paraná:



