

RELATÓRIO SESA-PR 2020

Senhor Controlador:



1. Introdução

A Equipe do Programa CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* em algumas unidades da Secretaria de Estado da Saúde. Ao todo foram visitados três locais, sendo eles: Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labio-Palatal (CAIF), gerido pelo Hospital do Trabalhador e Hemeepar com sedes na cidade de Curitiba, e Hospital Infantil Waldemar Monastier, localizado no município de Campo Largo, com a finalidade de analisar 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 Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

Sendo assim, emite o presente relatório circunstanciado.

2. Dos trabalhos

A Equipe do Programa CGE Itinerante compareceu nos dias 05 e 12 de fevereiro ao Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labio-Palatal (CAIF), nos dias 19 de fevereiro e 07 de março ao Hemeepar e em 11 de março ao Hospital Infantil Waldemar Monastier, todos no ano de 2020. A equipe foi recebida pelos responsáveis das unidades, aos quais apresentou um questionário próprio, para o devido entendimento sobre a dinâmica, fluxo e tipo de atendimento prestado. Além disso, realizou a análise das condições da prestação de serviços junto aos usuários, através da realização da pesquisa de satisfação. Ao final de cada entrevista procedeu-se com a divulgação do Portal da Transparência e da Ouvidoria Geral do Estado, por meio da entrega de material gráfico informativo.

As ações, conjuntamente, quantificaram dados de 166 entrevistas, e os registros fotográficos realizados em cada visita estão disponíveis no Anexo I.

3. Justificativa

As ações coordenadas pelo Programa CGE Itinerante visam o cumprimento ao que rege o dispositivo legal presente no artigo 23 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, o qual vincula os órgãos e entidades públicos a realizar a avaliação continuada dos serviços prestados à população. Os aspectos de análise determinados pela legislação e avaliados pela CGE Itinerante são: 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.

4. Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, através da abordagem aos usuários pela Equipe do Projeto 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 Paraná, 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 gráficos a seguir apresentam o Tempo de Atendimento (Figura A), a frequência da utilização (Figura B), a qualidade dos serviços (Figura C) e o nível de satisfação do usuário (Figuras D). Estes dados foram gerados a partir da porcentagem de resposta, de cada questionamento realizadas em cada unidade e têm como objetivo auxiliar na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

CAIF – HT

As visitas ocorreram no Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labio-Palatal (CAIF) nos dias 05 e 12 de fevereiro do ano de 2020 e contabilizou 64 entrevistas. Verificou-se que a dinâmica de atendimento da entidade é, em sua maioria, de tratamentos continuados, que podem iniciar na infância e se estender até a vida adulta e por isso a maioria dos entrevistados alegam comparecer frequentemente à unidade. Atualmente, o CAIF conta com uma equipe multidisciplinar de profissionais das áreas de Cirurgia Plástica e Craniomaxilofacial, Neurocirurgia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Clínica Geral, Anestesiologia, Genética, Fonoaudiologia, Odontologia, Psicologia, Nutrição, Serviço Social e Enfermagem.

De forma geral o CAIF é bem avaliado pela população em relação ao tempo e qualidade do atendimento. Para tanto, a partir da análise do gráfico “Satisfação do Usuário”(figura D), é possível depreender que 85,94% dos usuários questionados afirmam estar totalmente satisfeitos com o serviço prestado. Uma das principais queixas da população foi que, ao tempo das visitas, a unidade estava passando por reformas, o que atrapalhou o fluxo dos atendimentos e restringiu a quantidade de banheiros no local.

Conclui-se então, a partir de uma análise macro, tendo em vista as percepções sobre o local pela Equipe do Programa CGE Itinerante, e levando em consideração as respostas da população, os atendimentos são céleres e satisfatórios. Vale ressaltar que um dos fatores determinantes para esse resultado, foi a implementação do sistema de agendamento de consultas, evitando filas no atendimento por ordem de chegada.

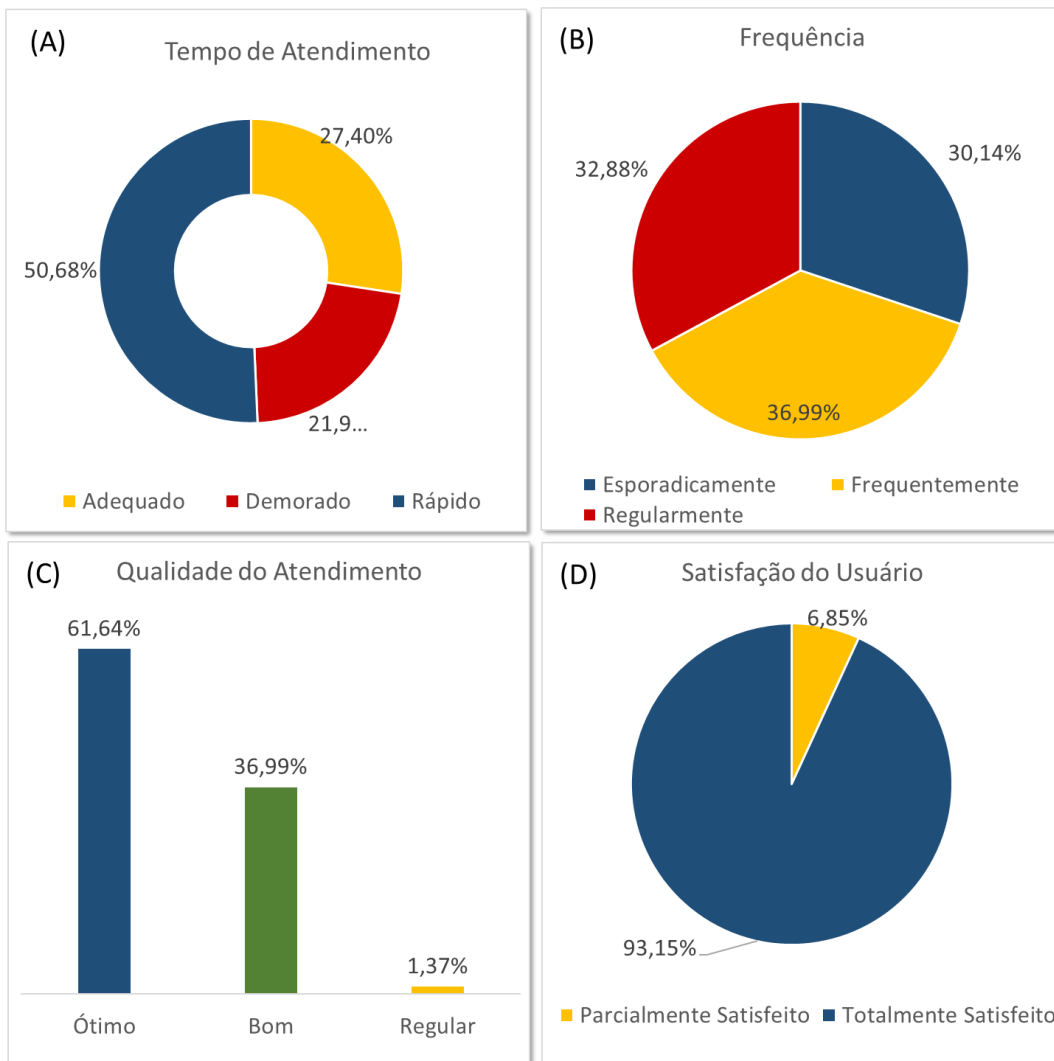


Figura 1 - Pesquisa de satisfação do Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labio-Palatal (A) tempo de espera para o atendimento; (B) frequência do uso dos serviços; (C) qualidade dos serviços; e (D) nível de satisfação do usuário

HEMEPAR

As ações na unidade HemePAR Curitiba ocorreram em 19 de fevereiro e 5 de março do ano de 2020. A primeira visita contabilizou 29 e a segunda 60 entrevistas. Atualmente a unidade é responsável pela coleta, armazenamento, processamento, transfusão e distribuição de sangue para 384 hospitais públicos, privados e filantrópicos que atuam em todas as regiões do Paraná. É uma entidade sem fins lucrativos e atende à demanda de fornecimento de sangue e hemoderivados do Estado graças às doações dos voluntários. O Centro de Hematologia e Hemoterapia do Paraná é referência estadual na assistência de pessoas com Doenças Hematológicas Hereditárias e Quelação de ferro. O Ambulatório Especializado integra, atualmente, cerca de 1878 pacientes de coagulação e 400 pacientes de hemoglobinopatias atendidos na Hemorrede do estado. O Banco de Sangue também realiza a coleta de amostras para doadores voluntários para cadastro do Banco Nacional de doadores de medula óssea.

Verificou-se que os usuários avaliam positivamente os serviços, no tocante a qualidade e tempo do atendimento. Embora haja reclamações pontuais a respeito de demora na prestação do serviço nos dias de maior fluxo, contudo os usuários são compreensivos. A maioria dos entrevistados é doador regular e 96,63% alega estar totalmente satisfeito.

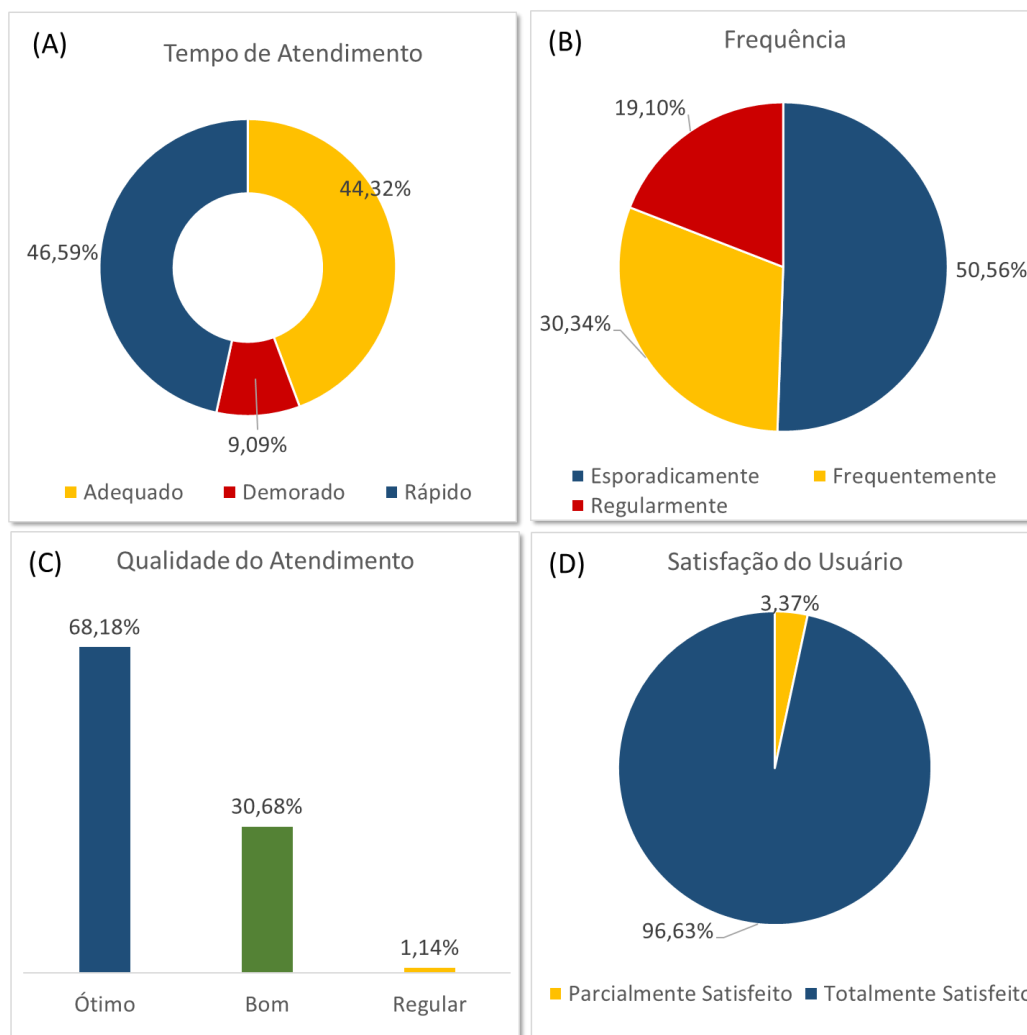


Figura 2- Pesquisa de satisfação do HEMEPAR (A) tempo de espera para o atendimento; (B) frequência do uso dos serviços; (C) qualidade dos serviços; e (D) nível de satisfação do usuário

HOSPITAL INFANTIL WALDEMAR MONASTIER

O Hospital Infantil Waldemar Monastier é um hospital público especializado no tratamento de crianças e adolescentes, localizado na cidade de Campo Largo. Os pacientes que necessitarem atendimento especializado podem ser encaminhados ao Hospital Infantil através da Central de Regulação de Consultas do Estado, para serviços eletivos ou pela Central de Leitos, em casos de emergência, para os quais o hospital possui uma ala específica de atendimento. As especialidades médicas do hospital são: Cardiologia, Cirurgia

Pediátrica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Infectologia, Nefrologia, Neurologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia. Além das consultas, o hospital conta com uma estrutura robusta para exames de imagem e laboratoriais.

A partir do contato com os usuários, verificou-se que muitos pacientes são de fora de Curitiba e Região Metropolitana e chegam ao hospital através do transporte cedido pelas prefeituras. De modo que, devido à restrição de horário dos veículos municipais os usuários que chegam no primeiro horário da manhã precisam aguardar até o horário de seu agendamento, e por isso, 21,92% afirmaram que o atendimento pode ser considerado demorado. De forma geral o hospital é bem avaliado pela população, nesse sentido, 93,15% dos entrevistados disseram estar totalmente satisfeitos.

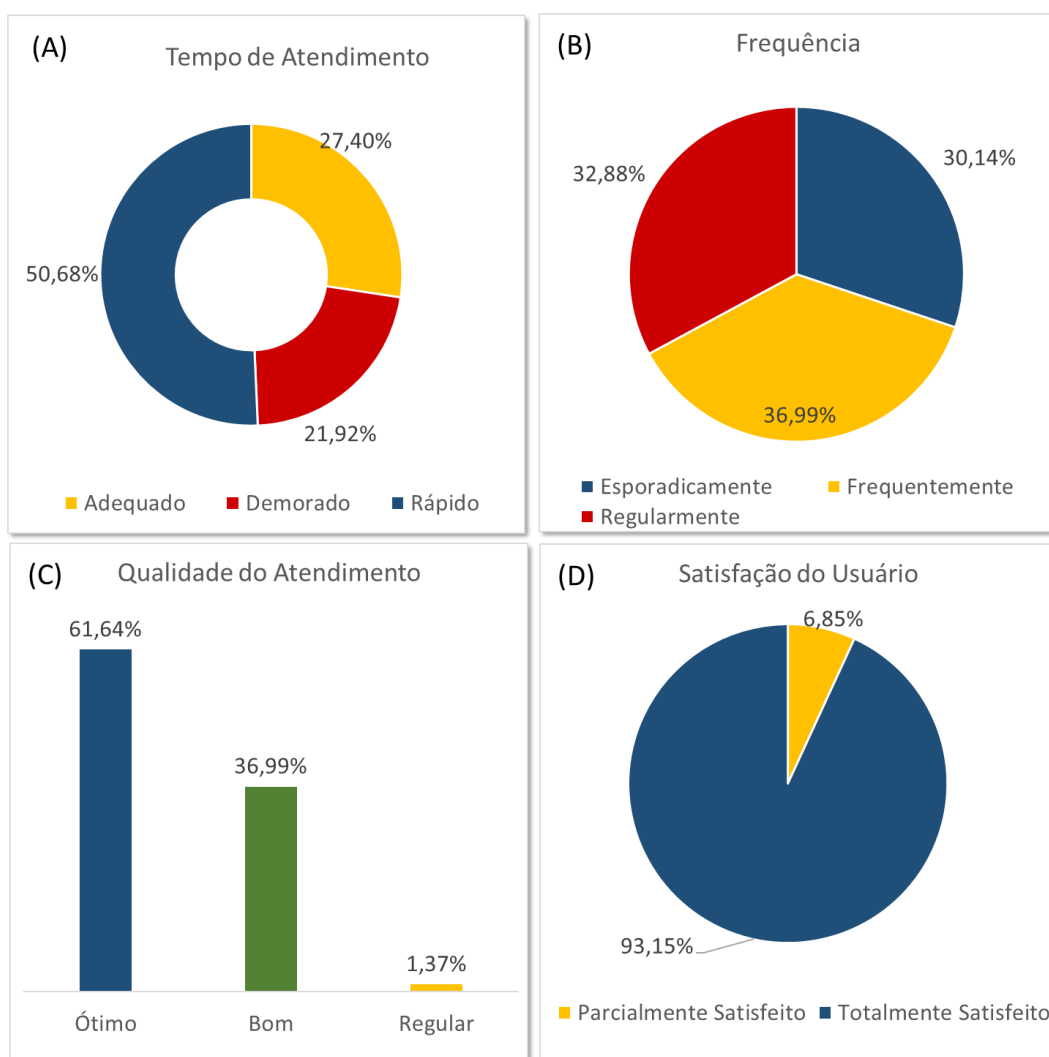


Figura 3 - Pesquisa de satisfação do Hospital Infantil Waldemar Monastier (A) tempo de espera para o atendimento; (B) frequência do uso dos serviços; (C) qualidade dos serviços; e (D) nível de satisfação do usuário

5. Conclusão

Considerando a análise das respostas, bem como os gráficos existentes, pode-se concluir que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelas unidades de saúde visitadas. Nota-se também, que as três unidades contam com um considerável número de atendimentos regulares e frequentes, com a maioria das avaliações da prestação de serviços consideradas ótimas. Sobre o tempo do atendimento, a minoria dos entrevistados afirma demorar.

No anexo I do presente relatório constam as imagens das ações realizadas pelo Programa CGE Itinerante, nos locais citados.

ANEXO I

CAIF HT:



HEMEPAR:



HOSPITAL INFANTIL WALDEMAR MONASTIER

