

# RELATÓRIO SESA-PR

Senhor Controlador:



## 1. 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 nas unidades da Secretaria de Saúde do Estado, quais são: Hospital do Trabalhador, Hospital Regional de Atendimento Integrado do Deficiente (CRAID) e Farmácia do Paraná, na cidade de Curitiba, 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.

Os trabalhos vêm sendo 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 Projeto CGE Itinerante compareceu nos dias 04 e 11 de setembro no Hospital do Trabalhador, nos dias 26 de setembro e 07 de outubro no Hospital Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente (CRAID), nos dias 17 de outubro e 01 de novembro na Farmácia do Paraná, nos dias 08,12 e 21 de novembro no Centro Psiquiátrico Metropolitano (CPM), nos dias 22, 25 e 28 de novembro no Hospital Oswaldo Cruz e nos dias 29 de novembro e 02 de dezembro no Centro de Reabilitação Ana Carolina Moura Xavier, todos no ano de 2019. A equipe foi recebida pelos responsáveis das unidades, realizou a análise das condições da prestação de serviços junto aos usuários, através da realização da pesquisa de satisfação. Sendo feita ainda, a divulgação do Portal da Transparência e da Ouvidoria Geral do Estado.

O Projeto quantificou dados de 478 entrevistas, e os registros fotográficos realizados em cada visita estão disponíveis no Anexo.

## 3. Justificativa

A realização das pesquisas visa avaliar os serviços prestados nos 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.

#### 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 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 gráficos a seguir apresentam a frequência da utilização (Figura A), o nível de satisfação do usuário (Figura B), a qualidade dos serviços (Figura C) e o tempo de espera para o atendimento (Figuras D). Estes dados foram gerados pela média das visitas realizadas em cada unidade e têm como objetivo auxiliar na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Vale ressaltar, que no Hospital Oswaldo Cruz e no Centro de Reabilitação Ana Carolina Moura Chavier houve baixo fluxo de entrevistas, assim os dados foram registrados conjuntamente. Logo, nos gráficos destas unidades não haverá barra do desvio padrão.

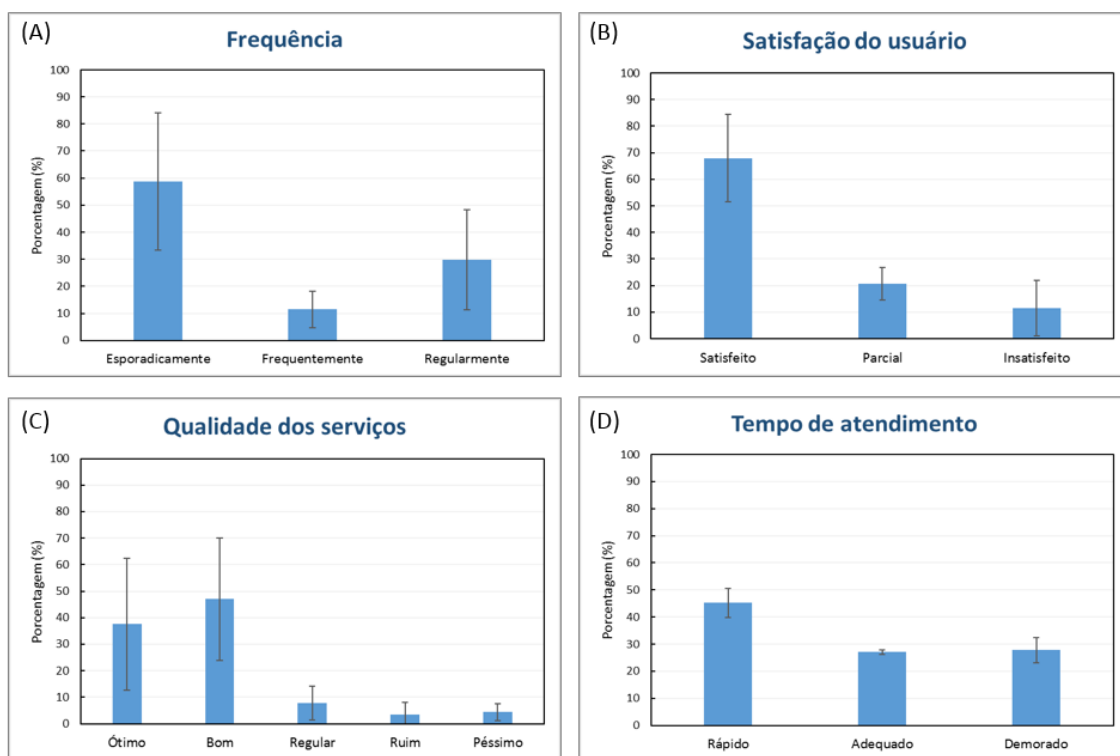


Figura 1 - Pesquisa de satisfação do Hospital do Trabalhador (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

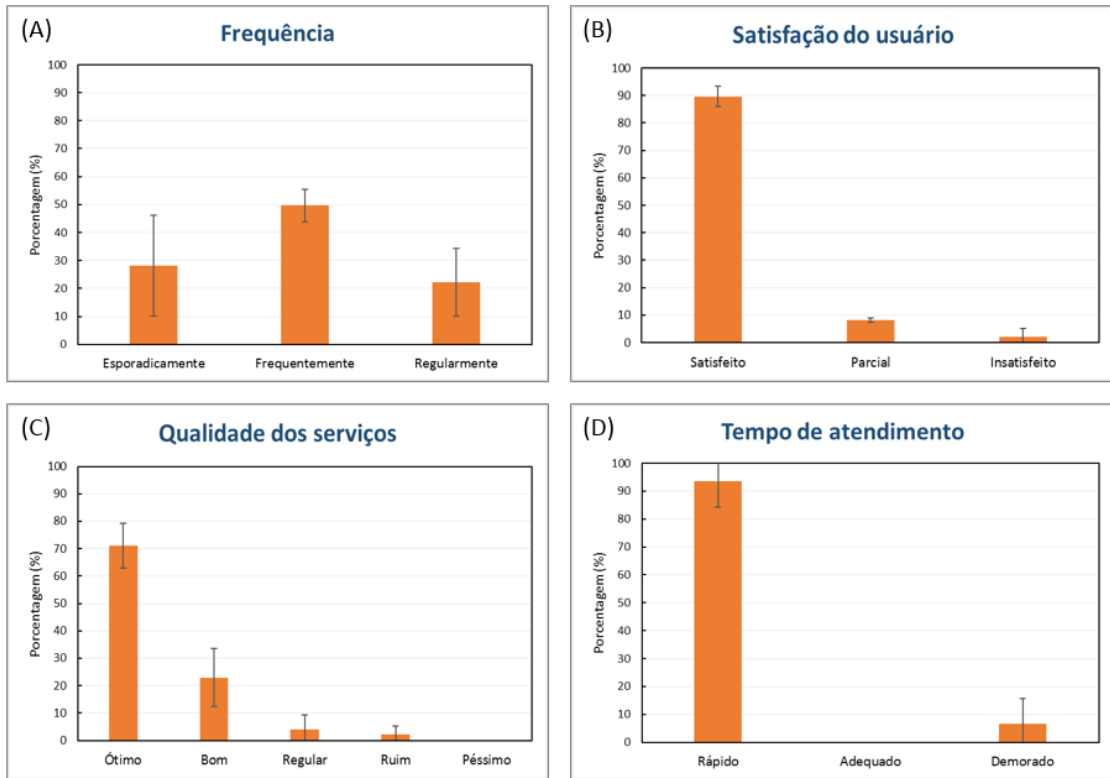


Figura 2 - Pesquisa de satisfação do Centro Integrado de Atendimento Integrado ao Deficiente (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

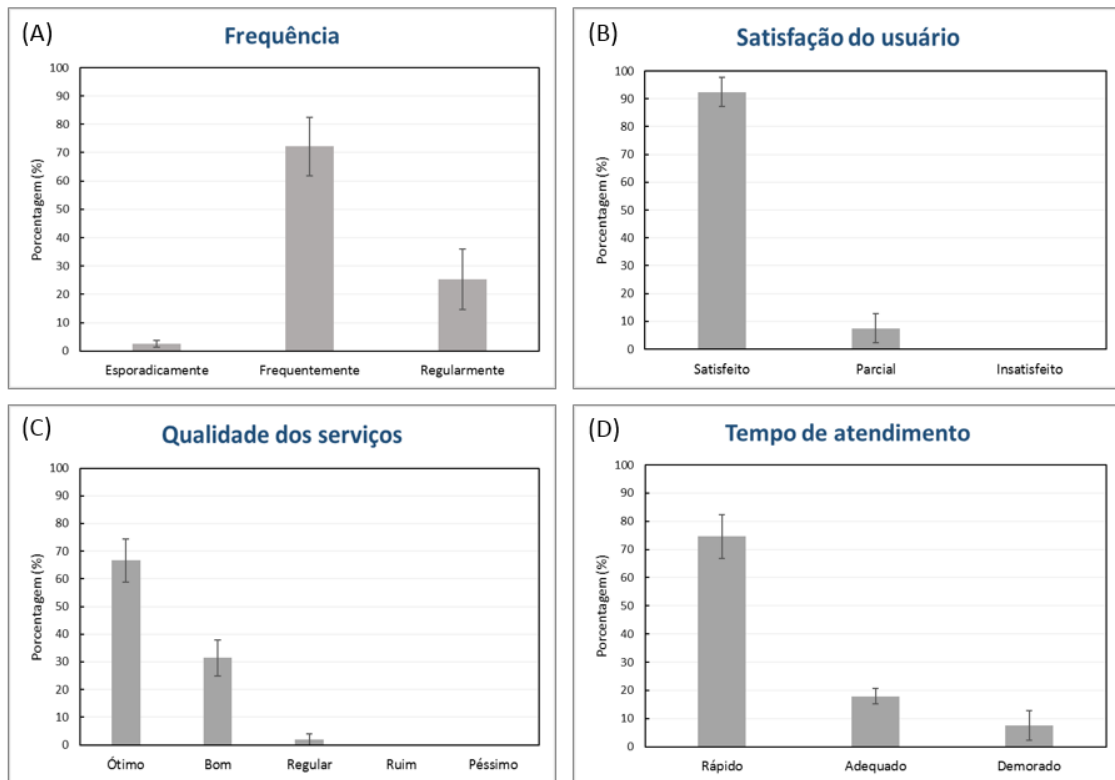


Figura 3 - Pesquisa de satisfação da Farmácia Paraná (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

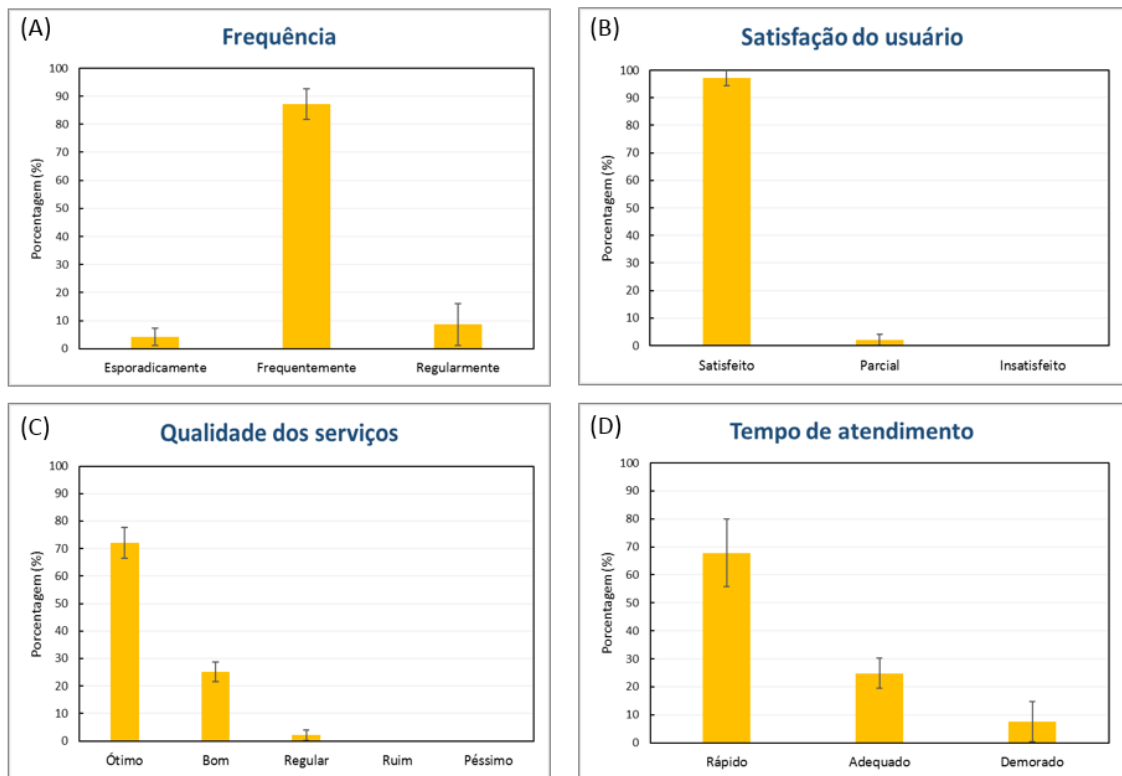


Figura 4 - Pesquisa de satisfação do Centro Psiquiátrico Metropolitano (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

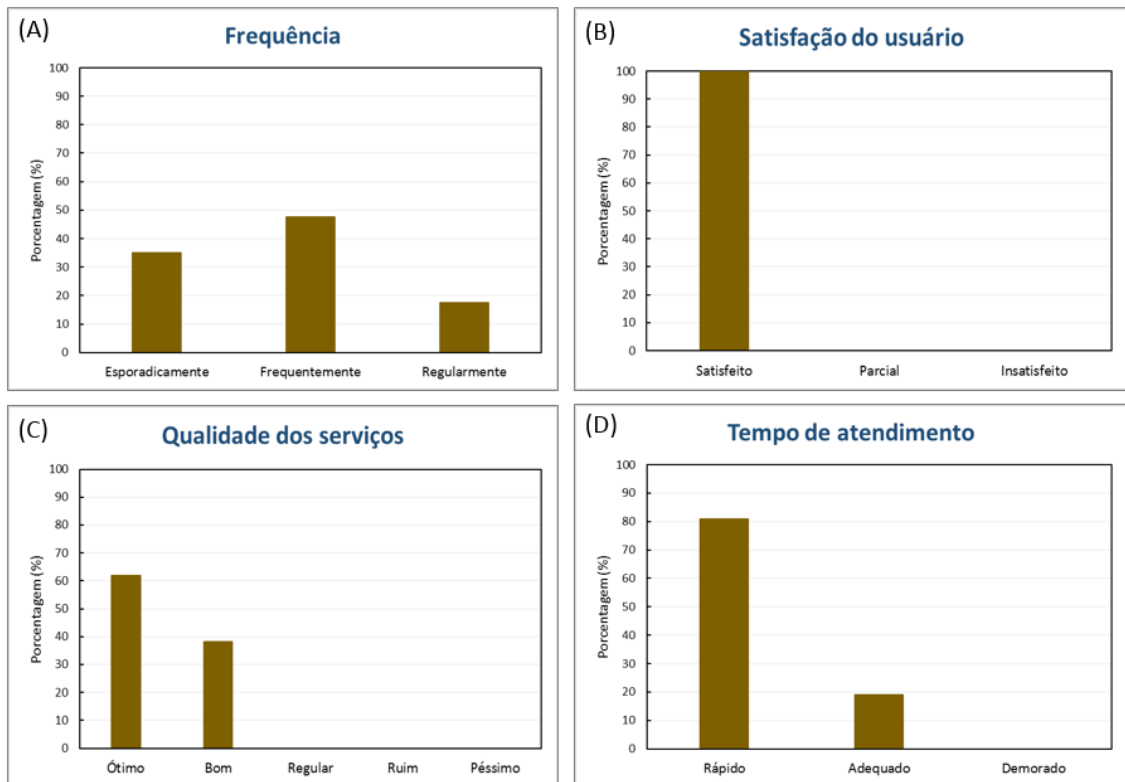


Figura 5 - Pesquisa de satisfação do Hospital Oswaldo Cruz (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

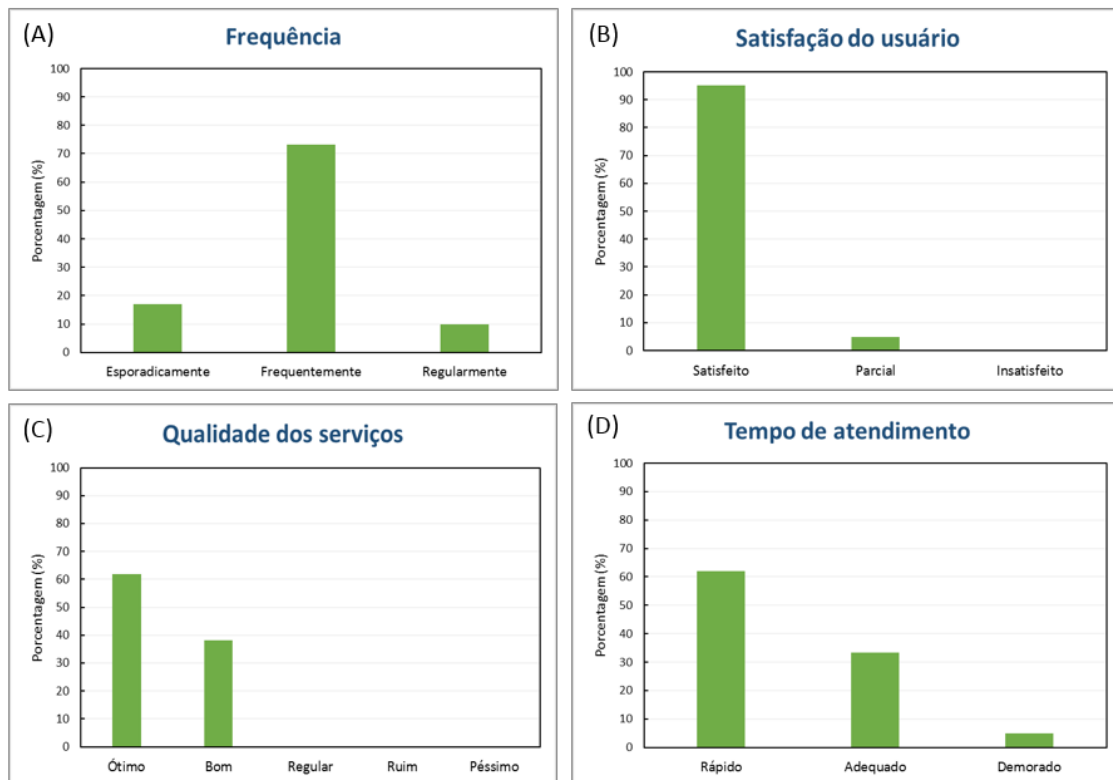


Figura 6 - Pesquisa de satisfação do Centro Hospitalar de Reabilitação (A) frequência do uso dos serviços; (B) nível de satisfação do usuário; (C) qualidade dos serviços; e (D) tempo de espera para o atendimento.

## 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, com algumas observações explanadas a seguir.

**Hospital do Trabalhador:** Nesta unidade as pesquisas foram realizadas nos setores de pronto atendimento e consultas agendadas. Em média, 600 consultas são agendadas por dia. A quantidade de atendimentos emergenciais é variável. Os elogios quanto ao atendimento se estendem desde a recepção até o atendimento de médicos e enfermeiros, que, segundo os pacientes, são muito atenciosos e competentes.

Apesar da boa aceitação, há reclamações em relação à demora na espera para os atendimentos emergenciais, consultas e alguns procedimentos cirúrgicos por falta de leitos. Esta situação foi abordada pela Diretora Técnica do hospital, Dr<sup>a</sup> Márcia Luiza Kradjen, que justificou o fato devido à grande demanda de pacientes em relação aos profissionais disponíveis. Já estão sendo adotadas providências para a solução deste problema, aumentando o espaço físico para alocar novos profissionais e leitos.

**Hospital Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente (CRAID):** Foram realizadas pesquisas nos setores de consultas agendadas e farmácia. O

atendimento pelos profissionais do CRAID foi elogiado pelos usuários. Porém, os servidores da unidade nos relataram algumas ocorrências, tais como:

- Não há diretoria nomeada a aproximadamente 10 meses;
- Lista de aproximadamente 53 crianças autistas aguardando para iniciar o tratamento, devido à falta de profissionais habilitados;
- A água fornecida para consumo aos pacientes, familiares e servidores não é tratada;
- O lanche oferecido aos pacientes e familiares é proveniente de doações, não havendo recursos próprios;
- Necessidade de profissionais na área de psiquiatria, farmácia e psicologia (especialista para o tratamento de autistas), visto que o número atual é insuficiente;
- Sub aproveitamento de alguns profissionais e setores, por não haver demanda. Podendo ser citado como exemplo, o “Projeto Bebê de Risco”, que vem apresentando considerável redução de procura nos últimos 2 anos;
- Falta de materiais e equipamentos adequados nos setores de fisioterapia e terapia ocupacional, causando sérios problemas de saúde nos profissionais que realizam os atendimentos;

Ressalta-se que os assuntos acima abordados foram pauta de reunião entre o Controlador Geral do Estado, Raul Clei Coccaro Siqueira, o Secretário de Estado da Saúde, Carlos Alberto Gebrim Preto, e membros da Ouvidoria, Transparência e Controle Social da CGE. De acordo com o Secretário, já estão sendo adotadas providências a respeito.

**Farmácia do Paraná:** O atendimento foi elogiado, principalmente após a implantação do sistema de agendamento, que possibilitou a diminuição no tempo de espera, que era em torno de 3 horas para 40 minutos em média. Estes agendamentos são feitos presencialmente, a implantação de um sistema on-line ou aplicativo com esta finalidade, facilitaria o processo. Reclamações quanto à falta de remédios são mínimas.

Há sugestão da abertura de novos pontos de distribuição, inclusive nas regiões metropolitanas, devido a existência de muitos usuários idosos e com dificuldades de locomoção.

**Centro Psiquiátrico Metropolitano (CPM):** Foram realizadas três visitas a esta unidade. A equipe foi recebida pela gestora e pela ouvidora do CPM, que explicaram sobre o funcionamento do mesmo. As pesquisas foram realizadas no setor de farmácia e consultas agendadas. A dispensa dos medicamentos é feita mediante agendamento prévio e senhas por ordem de chegada.

De acordo com os cidadãos que participaram da pesquisa, na maioria deles familiares dos pacientes, o atendimento é de boa qualidade e o tempo de espera é adequado. Porém, houveram muitas reclamações quanto as instalações da farmácia, pois o espaço é pequeno em relação a quantidade de pessoas

atendidas. Há um espaço com bancos na área externa, mas sem cobertura, deixando os usuários expostos às diversas condições climáticas.

**Hospital Oswaldo Cruz:** Foram feitas três visitas na unidade. Na primeira, a equipe foi recebida pela diretora geral, Lúcia Waltrick. De acordo com a diretora, a maioria dos atendimentos são para busca de informações em relação aos tratamentos ofertados, remédios fornecidos etc.

Há um setor de ouvidoria dentro da unidade. A maioria das manifestações são dos próprios profissionais de saúde, devido a conflitos entre os servidores e quanto aos usuários, se refere a demora no atendimento.

Não foi possível colher muitas pesquisas, pois o movimento de usuários foi pequeno no período em que a equipe esteve presente. A maioria dos entrevistados foram usuários da farmácia e alguns familiares em visita a pacientes.

Constatou-se que as instalações do hospital são adequadas e o resultado das pesquisas indicam que o atendimento é adequado e de boa qualidade.

**Centro de Reabilitação Ana Carolina Xavier:** Foram realizadas duas visitas a esta unidade de saúde. Na primeira visita, a equipe foi recebida pelo Diretor Dr. Geci Labres de Souza Junior, trazendo informações sobre a Unidade, que realiza serviços como reabilitação para pacientes em internamento e atendimento ambulatorial, cirurgias reabilitadoras, acompanhamento psicológico, com fonoaudiólogos, cardiologistas, ortopedistas, fisioterapeutas e neurologistas. Também fornecem próteses e cadeira de rodas.

Os dias de maior movimento são às terças, quartas e quintas-feiras, e a média é de 200 atendimentos por dia.

Foi possível verificar que o hospital possui uma estrutura de qualidade quanto ao atendimento, conseguindo atender as demandas dos usuários a contento.

O resultado da pesquisa indicou que há um alto nível de satisfação em relação aos serviços prestados e que a maioria dos participantes considerou que o atendimento é rápido.

Curitiba, 03 de dezembro de 2019.



## Anexo

### SESA-PR: HOSPITAL DO TRABALHADOR (04.09.2019)



### SESA-PR: HOSPITAL DO TRABALHADOR (11.09.2019)





**SESA-PR: CRAID (26.09.2019)**



**SESA – PR: CRAID (07.10.2019)**



## SESA-PR: FARMÁCIA DO PARANÁ (17.10.2019)

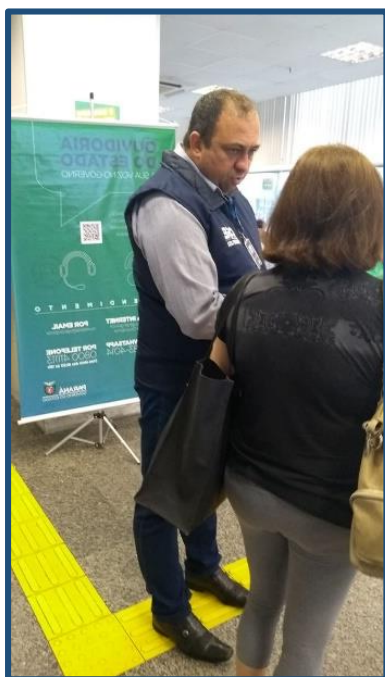


## SESA-PR: FARMÁCIA DO PARANÁ (22.10.2019)





## SESA-PR: FARMÁCIA DO PARANÁ (01.11.2019)



## SESA-PR: CENTRO PSIQUIÁTRICO METROPOLITANO (08.11.2019)



## SESA-PR: CENTRO PSIQUIÁTRICO METROPOLITANO (12.11.2019)

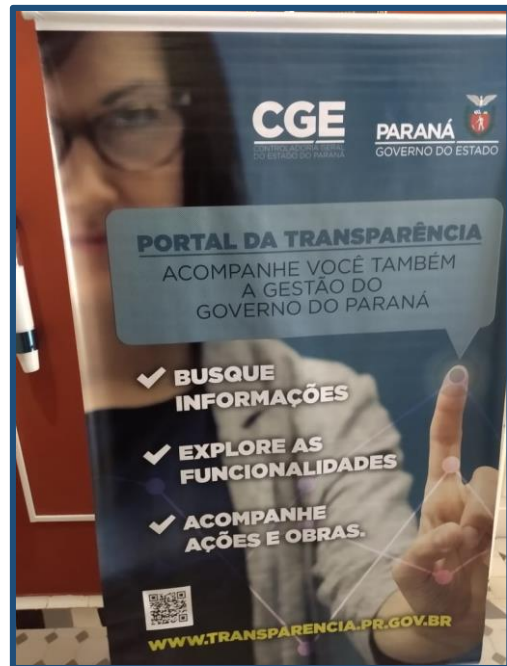


## SESA-PR: CENTRO PSIQUIÁTRICO METROPOLITANO (21.11.2019)





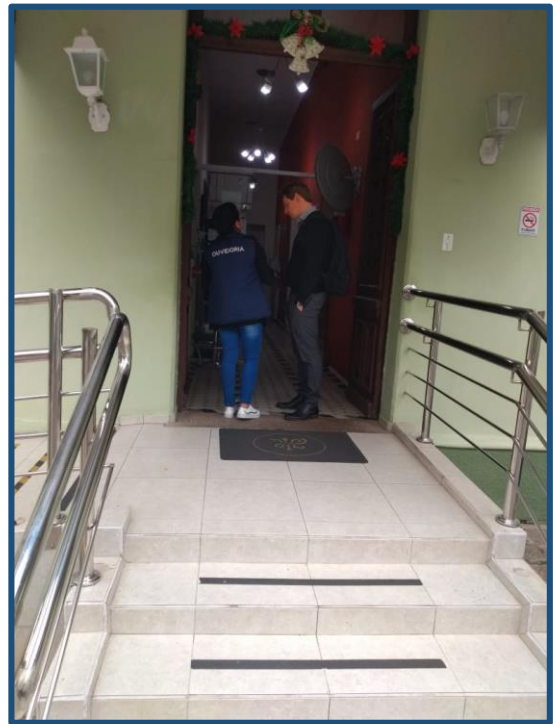
**SESA-PR: HOSPITAL OSWALDO CRUZ (22.11.2019)**



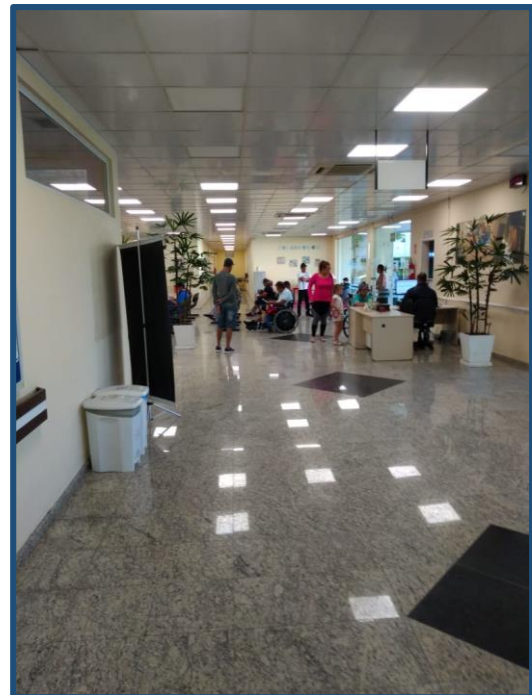
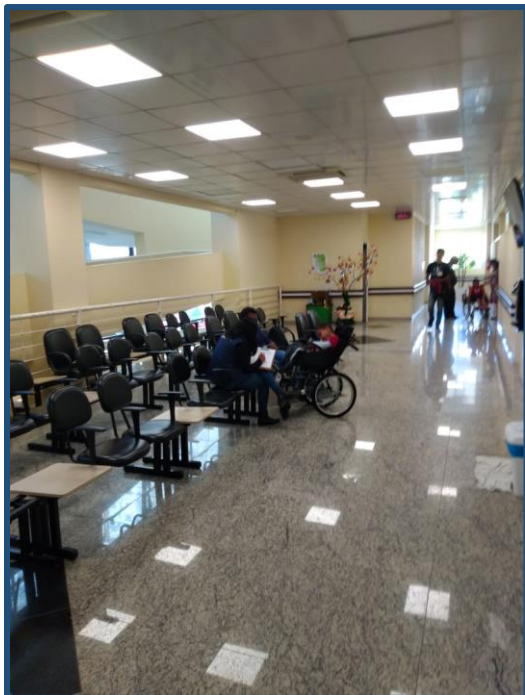
**SESA-PR: HOSPITAL OSWALDO CRUZ (25.11.2019)**



**SESA-PR: HOSPITAL OSWALDO CRUZ (28.11.2019)**



**SESA-PR: CENTRO DE REABILITAÇÃO (29.11.2019)**





## SESA-PR: CENTRO DE REABILITAÇÃO (02.12.2019)

