

## RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 11/2022 – CTCS/CGE

**Assunto:** Relatório das ações do Programa CGE Itinerante relativo a pesquisa de satisfação na Farmácia do Paraná – 2º Regional de Saúde -SESA- Metropolitana-dezembro transparente Lei Estadual nº 20.663/2021

**Protocolo:** 20.002.467-2

### 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;

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**

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.

O presente relatório visa demonstrar por meio de informações levantadas pela coordenadoria de Transparência e Controle Social, a opinião dos cidadãos que usam o serviço prestado pela Farmácia do Paraná, identificando possíveis irregularidades apontadas 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 à alta administração avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

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 2º Regional de Saúde -Metropolitana (Curitiba), que faz parte do organograma da Secretaria Estadual de Saúde, com a finalidade de analisar o grau de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência e a Ouvidoria Geral do Estado.

Essas ações são realizadas com base na Lei Estadual nº 20.663/2021 que institui no 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 e de prevenção e de combate à corrupção.

## 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 as visitas nos dias 14 e 15 de dezembro de 2022, colhendo ao todo 105 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.

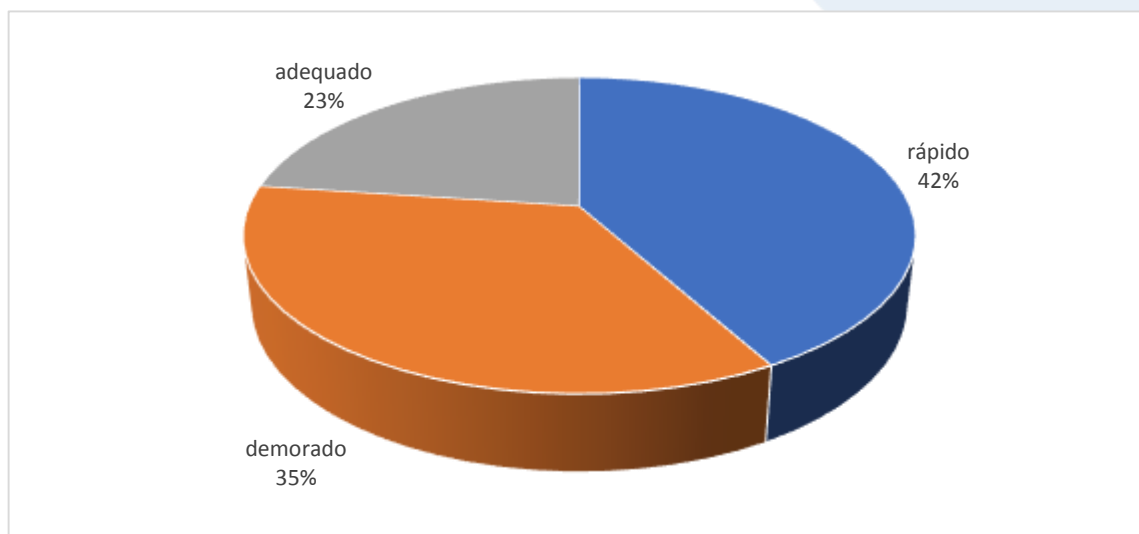
## Análise

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 adequado ou demorado, sendo que apenas 35% 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 73,07% dos entrevistados avaliou o atendimento como ótimo ou bom, e cerca de 1,92% obtiveram uma percepção negativa a respeito do serviço ofertado.

No que diz respeito a resolução da demanda, 85,71% relatam que se encontram totalmente satisfeitos, sendo que de 11,43% expõem certo descontentamento referente a esta.

Figura 02. Satisfação com o atendimento prestado

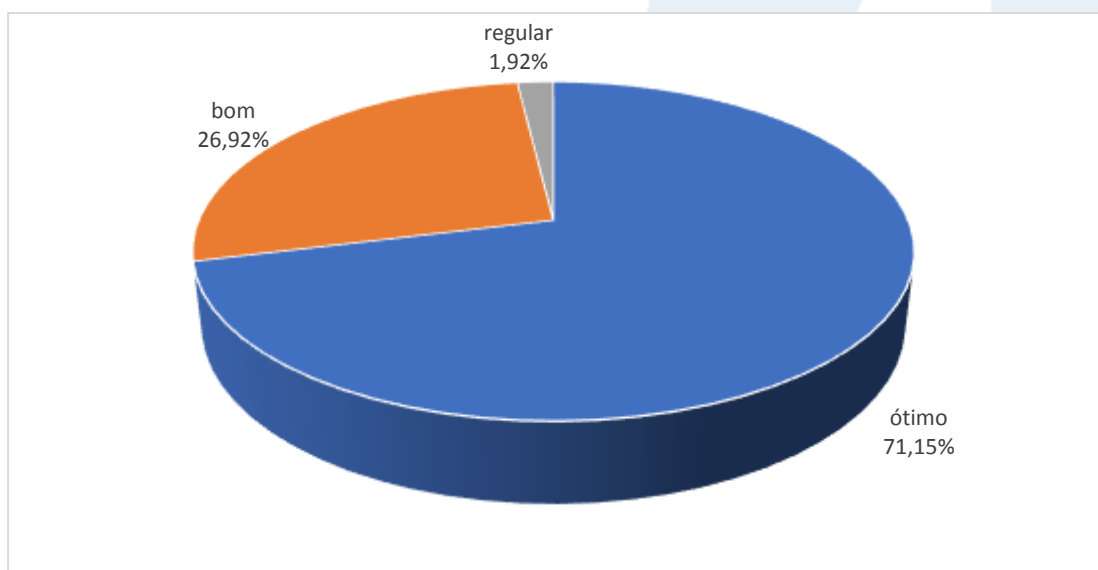
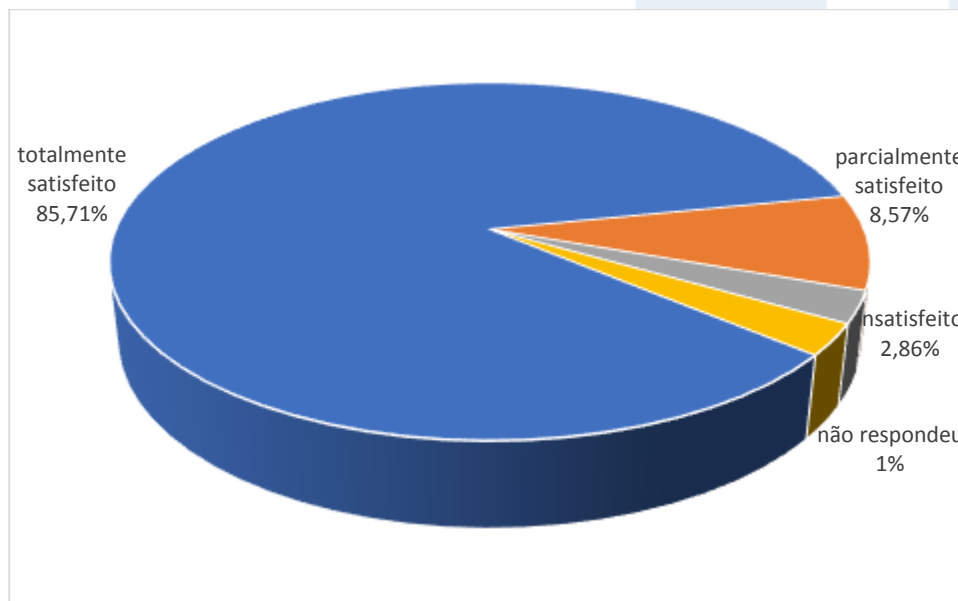


Figura 03. Resultados frente ao questionamento: Referente a resolução da demanda, você considera-se satisfeito?



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?

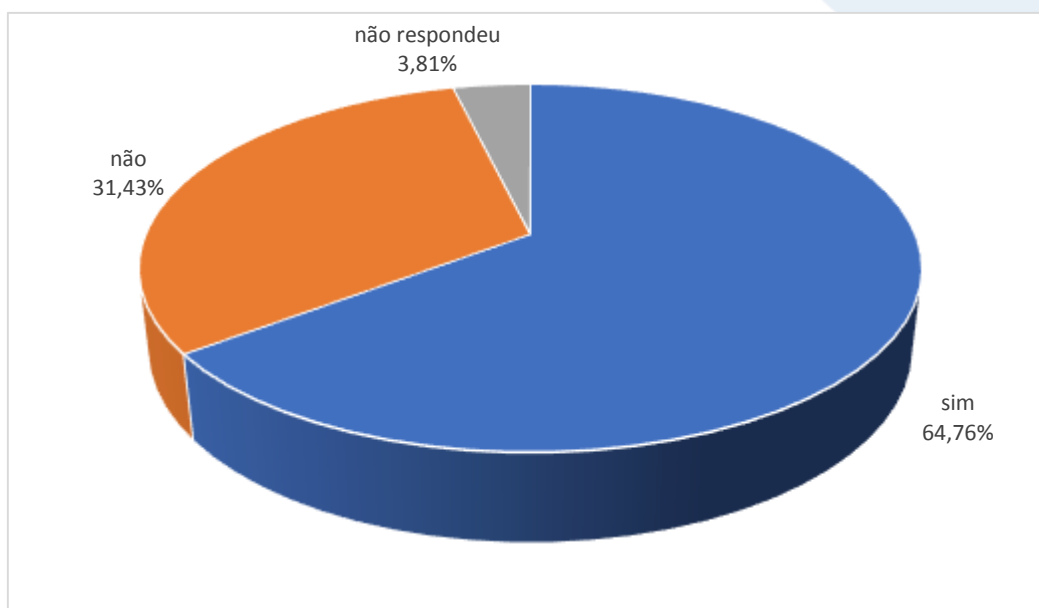


Figura 05. Resposta ao questionamento: Já realizaram manifestações na ouvidoria?

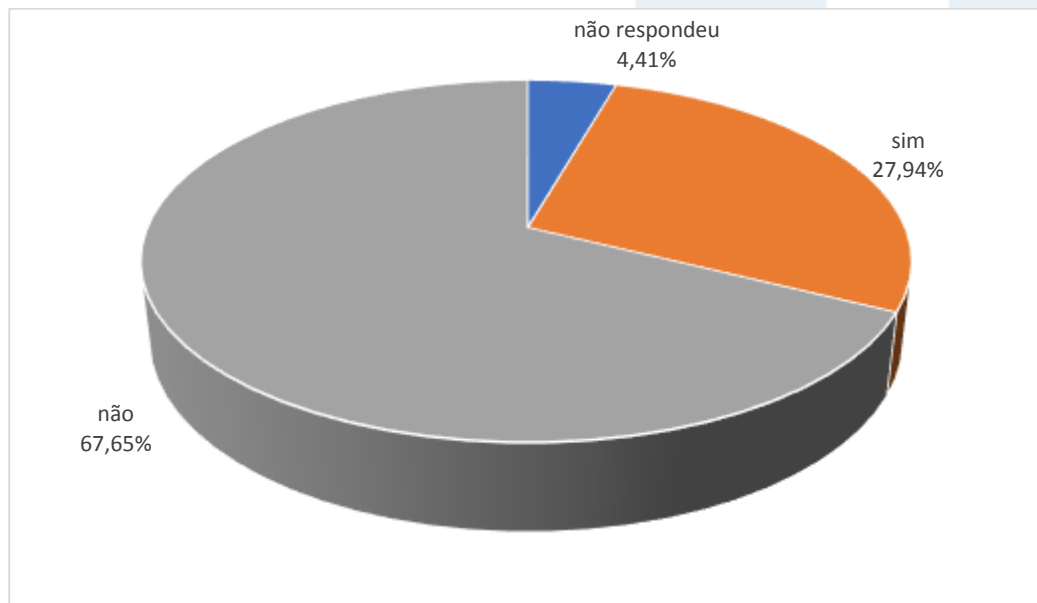
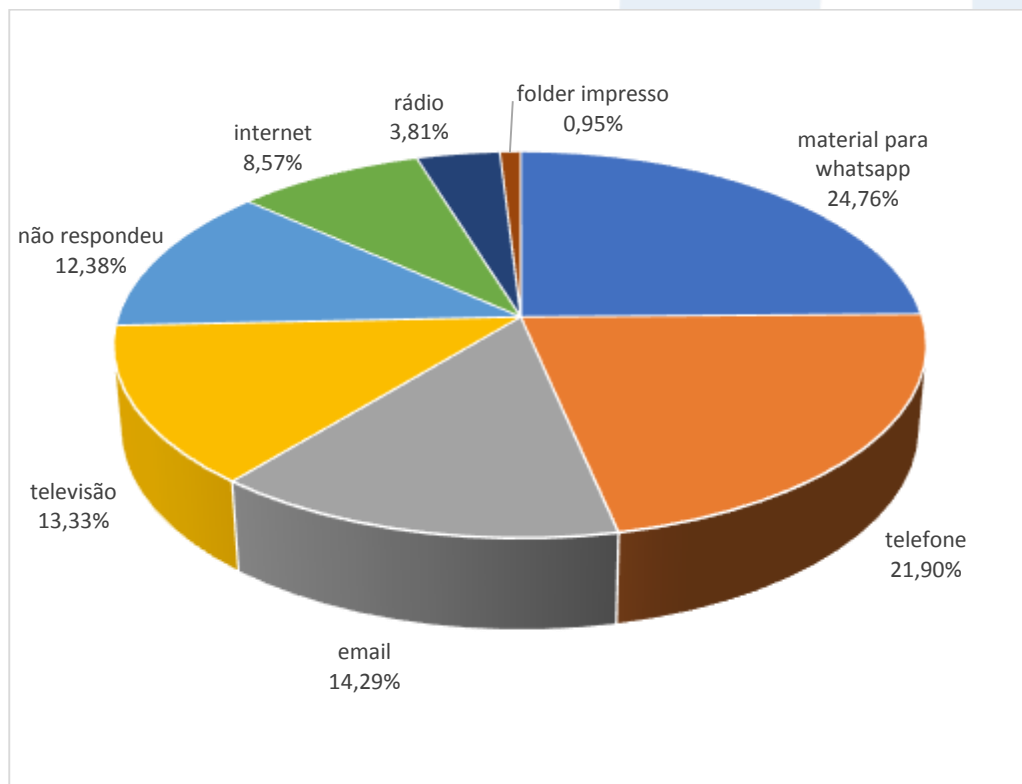


Figura 06. Melhores formas de divulgação da Ouvidoria Geral do Estado.



## Conclusão

De acordo com os dados da pesquisa, a maioria dos entrevistados encontra-se satisfeita com o serviço prestado.

**As principais sugestões de melhoria para a Farmácia do Paraná indicadas pelos entrevistados**, são: mais servidores no atendimento, ampliação do local de espera; mais agilidade no atendimento e ainda a necessidade de ampliar o atendimento prioritário e maior divulgação do aplicativo da Farmácia Paraná utilizando de campanhas publicitárias.

Esse 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- Encaminhamento 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**

I- Ciente;

II- De acordo;

III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, s.m.j., encaminhar o presente Secretaria de Estado da Saúde - SESA para ciência.

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



ANEXO

