

## Governo pesquisa satisfação de usuários com serviços públicos

### Controladoria Geral do Estado

Enviado por: editor@secs.pr.gov.br

Postado em:17/02/2020 10:50

Trabalho é feito pela Controladoria-Geral do Estado. A mais recente pesquisa foi quanto ao atendimento no Instituto de Identificação e no Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labiopalatal.

O Governo do Paraná tem aproximado a administração pública da população. Uma das ações desenvolvidas pela Controladoria-Geral do Estado é a CGE Itinerante, um trabalho de ouvidoria ativa, que vai ao cidadão para registrar sua percepção sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Governo. O trabalho começou no ano passado, com 900 entrevistas feitas no Detran e em unidades da Secretaria da Saúde, e será permanente. Retomado neste ano, há duas semanas, já entrevistou mais de 200 usuários de serviços públicos, no Instituto de Identificação e no Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labiopalatal, também da Secretaria da Saúde. De acordo com o controlador-geral, Raul Siqueira, o Paraná inova ao destinar servidores da Ouvidoria e Controle Social para identificar problemas e soluções pela visão de quem usa o serviço. &ldquo;Não esperamos o usuário reclamar, vamos até ele para verificar em que o atendimento pode ser melhorado e as boas práticas que podem ser replicadas&rdquo;, completou Siqueira.

**METODOLOGIA** - O trabalho prevê retorno aos locais visitados para conferir as melhorias. A escolha se deu pelas secretarias com atendimento direto ao público e, para este semestre, além de outras unidades ligadas à saúde optou-se pela Secretaria da Segurança Pública, que tem delegacias e postos de serviço com grande procura da população. A pesquisa de satisfação é feita por amostragem. Junto com a pesquisa, em que usuários do serviço são convidados a responder algumas perguntas, são divulgados os canais da Ouvidoria, disponíveis no site [www.cge.pr.gov.br](http://www.cge.pr.gov.br) e pelo 0800-411113. Observações e denúncias também podem ser feitas pelo Portal da Transparência - [www.transparencia.pr.gov.br](http://www.transparencia.pr.gov.br), onde o usuário obtém as informações sobre o Governo do Estado. A equipe é composta por servidores das coordenadorias de Transparência e Controle Social e da Ouvidoria, da CGE. &ldquo;A maioria dos entrevistados disse estar satisfeita com o serviço e com o atendimento prestado. Porém, foram identificadas falhas que podem ser facilmente corrigidas&rdquo;, comentou Cristiano Pereira, do Controle Social. **PANORAMA** - O resultado do trabalho, com as observações ou reclamações feitas pelos usuários, serão encaminhados aos gestores das secretarias ou órgãos envolvidos. &ldquo;Vamos entregar um panorama de como o usuário percebe o atendimento, o que poderá provocar mudanças em rotinas ou mesmo na organização do espaço físico de atendimento&rdquo;, disse Suelen Ferreira da Silva, representante da Ouvidoria do Estado. **IDENTIFICAÇÃO** - O Instituto de Identificação do Paraná, ligado à Secretaria da Segurança Pública do Paraná é responsável pela emissão de documentos de identificação, certidões de cadastro negativa e positiva, atestados de antecedentes criminais, elaboração de retratos falados e pericias. O questionário foi aplicado na unidade central, mas nos próximos meses, será levado aos postos de atendimento nas Ruas da Cidadania. A maioria dos usuários avaliou positivamente o serviço, considerado rápido. A maior reclamação é relacionada à dificuldade de agendar atendimento pelo site institucional. &ldquo;O órgão estabeleceu um sistema que libera gradativamente uma quantidade de agendamentos ao longo do dia, a fim de evitar que uma única pessoa reserve senhas para vendê-las&rdquo;, disse Fernanda Micheletti, da Ouvidoria.

Detalhes sobre a estrutura física também foram anotados. CENTRO DE ATENDIMENTO - O CAIF-HT, Centro de Atendimento Integral ao Fissurado Labiopalatal, anexo ao Hospital do Trabalhador é voltado ao tratamento de deformidades craniofaciais. Os atendimentos ambulatoriais e procedimentos menos complexos são feitos nos consultórios, enquanto as cirurgias complexas são realizadas no centro cirúrgico do Hospital do Trabalhador. São atendidos, em média, 100 pacientes por dia, a maioria em tratamentos continuados, que podem ser iniciados na infância e se estenderem até a vida adulta. Os usuários se mostraram satisfeitos quanto ao atendimento prestado pelos profissionais da unidade, principalmente pela equipe médica.