CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 4
Mov. 3

RELATÓRIO

CGE ITINERANTE – Dezembro Transparente

AÇÃO NA FARMÁCIA, POUPA TEMPO E FERRY BOAT



PROGRAMA CGE ITINERANTE | 2025

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 5
Mov. 3

LOUISE DA COSTA E SILVA GARNICA
Controladora-Geral do Estado

ANNA KARINA MOREIRA BRAGUINIA
Diretora-Geral

KALLYNCA CARVALHO DOS SANTOS RODRIGUES
Diretora de Auditoria, Controle e Gestão

Equipe Técnica
Alesandra Letícia Martins
Alexander Hagemeyer
Carolina Ferreira Falcão de Castro
Daniella Zaika Prestes
Evandro Lelinski Marin
Juliana Hoogevoonink Xavier de Oliveira
Luiz Henrique Stocco
Matheus Klaus Portes Gruber
Paulo Aguiar Palácios



Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 6
Mov. 3

1. INTRODUÇÃO

O Programa CGE Itinerante tem como missão primordial estimular o exercício da cidadania e fortalecer a participação social. Esse propósito é alcançado por meio da realização de pesquisas de satisfação e da coleta de sugestões, que proporcionam uma visão abrangente sobre a qualidade dos serviços públicos oferecidos.

Paralelamente, o Programa promove a ampla divulgação da Ouvidoria do Estado, do Portal da Transparência do Estado e de toda a Controladoria-Geral do Estado (CGE), reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento de ações que contribuam para a consolidação de uma cultura de ética, probidade e transparência no serviço público estadual.

Em menção ao Dezembro Transparente, instituído no calendário oficial do Estado do Paraná pela Lei Estadual nº 20.663/2021[1], a CGE realizou ações na Farmácia Popular; Poupa Tempo das unidades dos shoppings Estação e Boulevard e também no Ferry Boat.

METODOLOGIA

O Programa CGE Itinerante adota uma metodologia participativa, sistemática e orientada para resultados, com foco na escuta ativa da população e na melhoria contínua dos serviços públicos estaduais. Para o Dezembro Transparente, a atuação do programa apresentou algumas peculiaridades:

I. Planejamento Estratégico:

A seleção dos locais e das instituições a serem visitadas consideraram a frequência de acesso da população.

II. Execução em Campo

Durante as visitas, a equipe de campo aplicou pesquisas de satisfação aos usuários dos serviços públicos, utilizando questionários estruturados e padronizados. Também foram coletadas sugestões, reclamações e

[1] Art. 2º Constituem-se objetivos do mês Dezembro Transparente, sem prejuízo de outros que venham a surgir:
I - a conscientização da população em geral e dos agentes públicos sobre o dever de transparência da Administração Pública, dos mecanismos de acesso à informação previstos na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
II - a divulgação de meios e de canais onde denúncias de supostas práticas de corrupção possam ser realizadas;
III - a divulgação da missão institucional da Controladoria Geral do Estado nesses assuntos, bem como sua atuação em relação à cultura de integridade;
IV - o incentivo à promoção de atividades voltadas para o debate, a reflexão e a educação dos mencionados assuntos por escolas, instituições públicas, privadas e do terceiro setor, dentre outras.

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 7
Mov. 3

elogios, permitindo um diagnóstico mais completo da percepção social sobre a qualidade dos serviços prestados.

IV. Orientação e Transparência

Paralelamente às pesquisas, foram realizadas ações educativas e de orientação sobre os canais de controle social disponíveis, com destaque para a Ouvidoria do Estado e o Portal da Transparência do Estado. O público foi incentivado a utilizar esses instrumentos para exercer seus direitos e acompanhar a gestão pública.

V. Tratamento das Informações e Devolutiva

Os dados coletados foram sistematizados e analisados pela equipe técnica da CGE. E o presente relatório, após as devidas aprovações, ficará disponível no site institucional da CGE como uma devolutiva à sociedade, reforçando o ciclo de transparência e participação social.

VI. Acompanhamento e Monitoramento

Após a aprovação do relatório, a CGE encaminha aos órgãos e entidades envolvidos para ciências e providências que julgarem necessárias, fomentando a cultura de melhoria dos serviços públicos.

ESCOPO DE ATUAÇÃO

Para as ações do CGE Itinerante voltadas ao Dezembro Transparente, os locais foram escolhidos pela equipe técnica conforme os seguintes critérios:

- Farmácia Popular: local de grande acesso dos cidadãos;
- Poupa Tempo: recente entrega do Estado;
- Ferry Boat: período final do ano, há maior fluxo de pessoas, além de ser a última temporada em funcionamento antes da entrega da ponte.

Os questionários abordaram sobre conhecimento do Portal da Transparência do Estado e dos portais dos serviços ofertados; frequência da utilização dos serviços ofertados; opinião quanto ao serviço ofertado; e utilização dos canais de Ouvidoria do Estado.

Nas ações do Ferry Boat também foi avaliado se a população conhecia o Portal da Ponte de Guaratuba, bem como a opinião sobre a obra. Os questionários aplicados estão disponíveis no Anexo I.

2. RELATO

Na Farmácia Popular, cerca de 80% das avaliações foram positivas referente ao serviço fornecido pelo Estado, o que representa uma alta satisfação. Apenas 6%

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 8
Mov. 3

consideraram o pedido ruim, sendo as principais queixas relacionadas a estrutura do imóvel, bem como eventuais atrasos no atendimento.

Referente a ação junto às unidades do Poupa Tempo, a aprovação do serviço foi de cerca de 95%, o que representa um nível altíssimo de satisfação dos usuários. Como sugestão de melhoria, foi relatada sobre a possibilidade de constar um guichê bancário dentro da unidade.

Já, na ação do Ferry Boat, mesmo sendo um período de aumento de movimento devido a chegada da temporada, cerca de 65% dos entrevistados aprovaram o serviço e apenas 8% classificou o serviço como ruim, sendo que a principal queixa é a demora. Notadamente, essa queixa será extinta com a entrega da ponte. E, em relação a construção da ponte de Guaratuba, foram relatadas as expectativas de melhoria no tempo de deslocamento entre as cidades, de melhoria na economia da região e do crescimento local, com aprovação de mais de 90% no tocante à sua construção.

O Anexo II traz os registros fotográficos das ações realizadas.

ANÁLISE ESTATÍSTICA

Após a verificação das respostas dos formulários preenchidos, cuja consolidação dos dados está apresentada nos Anexos III ao V, pode-se inferir que o cidadão não tinha conhecimento do Portal da Transparência e da Ouvidoria do Estado.

Quanto à Farmácia Popular (Anexo III), das 49 entrevistas realizadas, pode-se verificar que:

1) 33 não conheciam nenhum dos portais e apenas 6 conheciam o Portal da Transparência do Estado;
2) 47 não utilizam a Ouvidoria do Estado para fazer alguma manifestação do serviço prestado; e
3) 79,59% consideram o serviço prestado satisfatório, como ótimo e bom.

Quanto às unidades Poupa Tempo (Anexo IV), das 57 entrevistas realizadas, pode-se verificar que:

1) 34 não conheciam nenhum dos portais e 13 conheciam o Portal da Transparência do Estado;
2) 13 já utilizaram a Ouvidoria do Estado para realizar alguma manifestação ligada aos serviços prestados pelo Poupa Tempo; e
3) 92,98% manifestaram satisfação ótima e boa sobre o serviço prestado.

Quanto ao Ferry Boat (Anexo V), das 36 entrevistas realizadas, pode-se verificar que:

1) 20 não conheciam nenhum dos portais e 9 conheciam o Portal da Transparência do Estado;

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 9
Mov. 3

2) Nenhum usuário utilizou o canal da Ouvidoria do Estado para manifestação acerca do serviço prestado;
3) 63,89% consideram o serviço do Ferry Boat como ótimo e bom;
4) 27 informaram que não conheciam o portal de acompanhamento da ponte de Guaratuba;
5) 91,67% mostraram opinião favorável quanto à construção da ponte de Guaratuba.

3. CONCLUSÃO

O trabalho proporcionou a identificação de pontos positivos e sugestões de melhoria nos serviços avaliados, sendo também apresentado o grau de satisfação dos cidadãos dos serviços ofertados pelo Estado.

Esse é o relatório.

Curitiba 08 de abril de 2026.

ALESANDRA LETÍCIA MARTINS
Coordenadoria de Integridade e Compliance

ALEXANDER HAGEMEYER
Coordenadoria de Integridade e Compliance

CAROLINA FERREIRA FALCÃO DE CASTRO
Coordenadoria de Transparência e Controle Social

EVANDRO LELINSKI MARIN
Coordenadoria de Transparência e Controle Social

DANIELLA ZAIKA PRESTES
Coordenadoria de Transparência e Controle Social

JULIANA HOOGEVOONINK XAVIER DE OLIVEIRA

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 10
Mov. 3

Coordenadoria de Integridade e Compliance

LUIZ HENRIQUE STOCCO
Coordenadoria de Transparência e Controle Social

MATHEUS KLAUS PORTES GRUBER
Coordenadoria de Transparência e Controle Social

PAULO AGUIAR PALÁCIOS
Coordenadoria de Integridade e Compliance

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 11
Mov. 3

ANEXO I
Questionários

FARMÁCIA POPULAR

1 - Conhece o portal da transparência ou os portais das farmácias SESA?
( ) Portal de Transparência do Estado
( ) Farmácias/SESA
( ) Ambos
( ) Nenhum

2 - Com que frequência utiliza o serviço?
( ) Diária
( ) Semanal
( ) Quinzenal
( ) Mensal
( ) Outra

3 - O que acha do serviço?
( ) Ótimo
( ) Bom
( ) Regular
( ) Ruim

3.1 Caso seja precário. Justifique.
( ) Falta de Medicamentos
( ) Lentidão
( ) Atendimento Ruim
( ) Precário
( ) Outros Motivos

3.2 - Caso seja Outros Motivos. Justifique.

4 - Já utilizou a ouvidoria do Estado para fazer alguma manifestação ligada ao serviço?
( ) Sim
( ) Não

4.1 - Se sim, ficou satisfeito?

4.2 - Se não ficou satisfeito, justifique.

POUPA TEMPO

1 - Conhece o portal da transparência ou portal do Poupa Tempo?
( ) Portal da Transparência do Estado
( ) Poupa Tempo
( ) Ambos
( ) Nenhum

2 - Com que frequência utiliza os serviços do Poupa Tempo?
( ) Semanal
( ) Quinzenal
( ) Mensal

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 12
Mov. 3

3 - O que acha do serviço?
( ) Ótimo
( ) Bom
( ) Regular
( ) Ruim

3.1 Caso seja precário. Justifique.
( ) Burocracia
( ) Demora para marcar
( ) Demora no atendimento
( ) Falta de serviços
( ) Outros Motivos

3.2 - Caso seja Outros Motivos. Justifique.

4 - Já utilizou a ouvidoria do Estado para fazer alguma manifestação ligada ao serviço?
( ) Sim
( ) Não

4.1 - Se sim, ficou satisfeito?

4.2 - Se não ficou satisfeito, justifique.

FERRY BOAT

1 - Conhece o portal da transparência ou portal da concessionaria Ferry Boat?
( ) Portal da Transparência do Estado
( ) Portal do Ferry Boat
( ) Ambos
( ) Nenhum

2 - Conhece o portal da ponte de Guaratuba?
( ) Sim
( ) Não

3 - Com que frequência utiliza os serviços do Ferry Boat?
( ) Diária
( ) Semanal
( ) Quinzenal
( ) Mensal
( ) Outra

4 - O que acha do serviço?
( ) Ótimo
( ) Bom
( ) Regular
( ) Ruim

4.1 Caso seja precário. Justifique.
( ) Lentidão
( ) Manutenção de embarcação

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 13
Mov. 3

( ) Atendimento
( ) Preço
( ) Outros Motivos

4.2 - Caso seja Outros Motivos. Justifique.

5 - Qual sua opinião sobre a construção da ponte de Guaratuba?
( ) Ótima
( ) Boa
( ) Regular
( ) Ruim

5.1 - Justifique

6 - Já utilizou a ouvidoria do Estado para fazer alguma manifestação ligada ao serviço?
( ) Sim
( ) Não

6.1 - Se sim, ficou satisfeito?

6.2 - Se não ficou satisfeito, justifique.

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

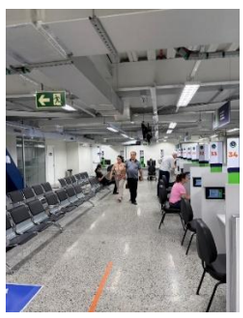
ANEXO II
Registros fotográficos

FARMÁCIA POPULAR






POUPA TEMPO
Shopping Estação


Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 15
Mov. 3

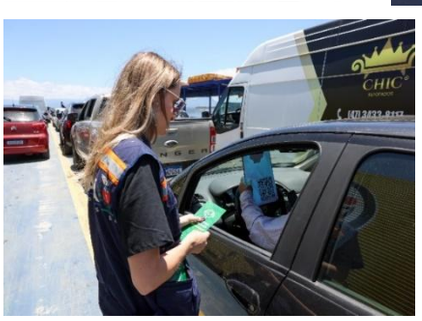
Shopping Boulevard




FERRY BOAT



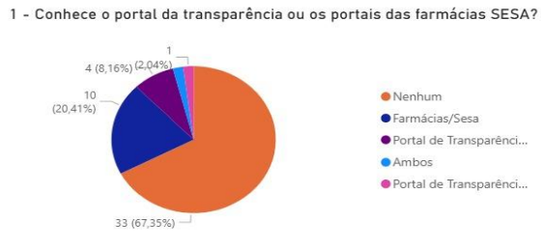


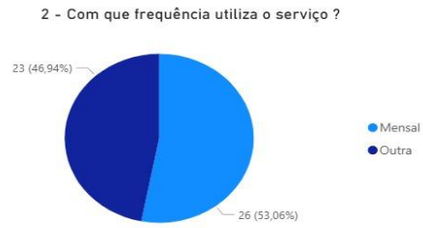



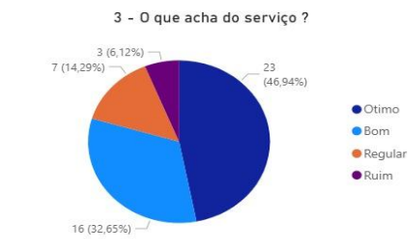


Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

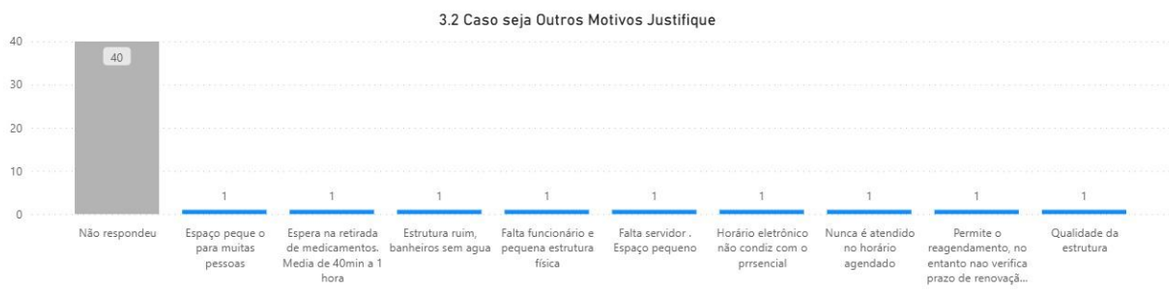
ANEXO III
Gráficos estatísticos – Farmácia Popular

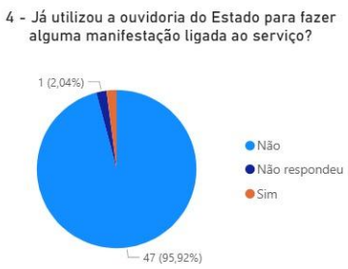


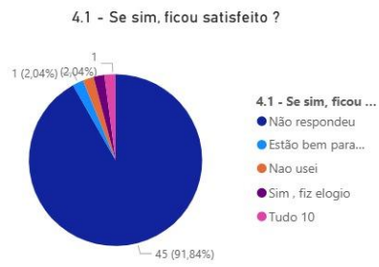


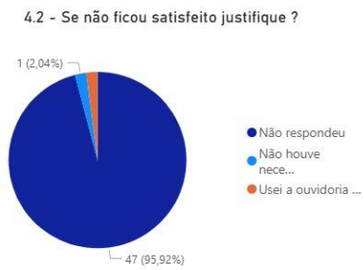










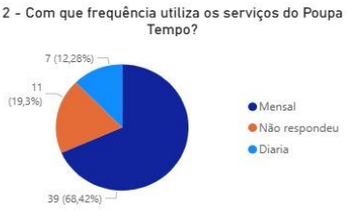


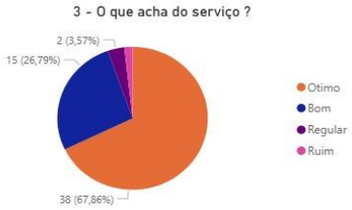
Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

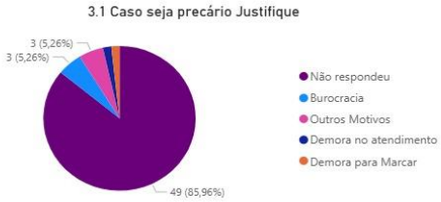
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 17
Mov. 3

ANEXO IV
Gráficos estatísticos – Poupa Tempo

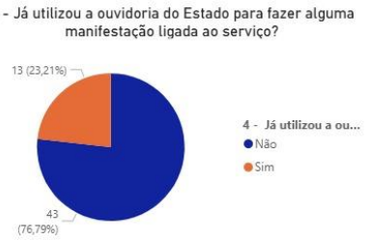
















ANEXO V
Gráficos estatísticos – Ferry Boat

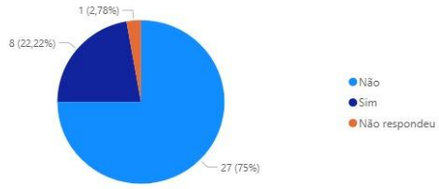
Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 18
Mov. 3

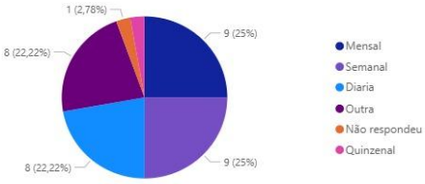
1 - Conhece o portal da transparência ou portal da concessionaria Ferry Boat?



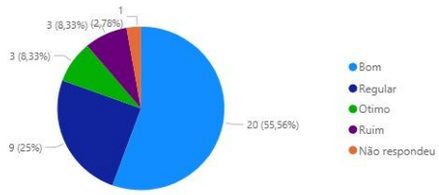
2 - Conhece o portal da ponte de Guaratuba? ?



3 - Com que frequência utiliza os serviços do Ferry Boat?



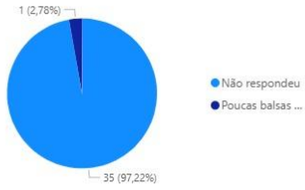
3.1 - O que acha do serviço ofertado ?



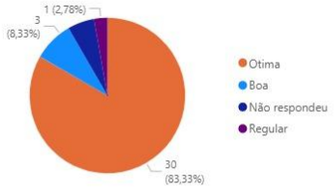
3.1 Caso seja precário Justifique



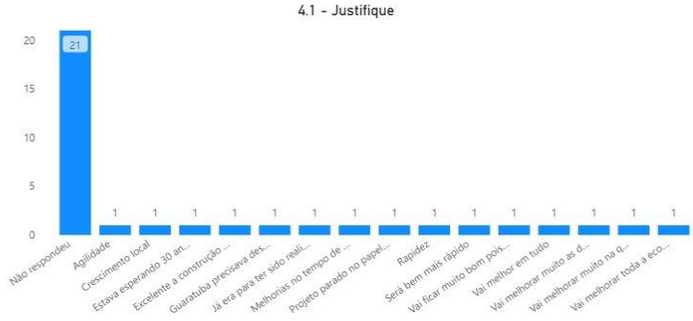
3.2 - Caso seja Outros Motivos Justifique



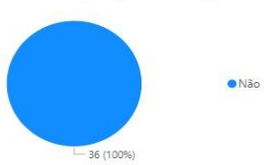
4 - Qual sua opinião sobre a construção da ponte de Guaratuba?



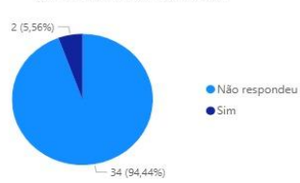
4.1 - Justifique



5 - Já utilizou a ouvidoria do Estado para fazer alguma manifestação ligada ao serviço?



5.1 - Se sim, ficou satisfeito ?



Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41. Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41. Demais assinaturas na folha 18a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **a365c2fa2188ee626e6bc375ba6c8375**

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 18a
Mov. 3

Documento: **RelatorioCGEItineranteDEZEMBRO25.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Matheus Klaus Portes Gruber (XXX.988.179-XX)** em 12/06/2026 12:41 Local: CGE/CTCS, **Louise da Costa e Silva Garnica (XXX.268.629-XX)** em 23/07/2026 16:28 Local: CGE/GAB.

Inserido ao protocolo **26.073.416-4** por: **Matheus Klaus Portes Gruber** em: 12/06/2026 12:41.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: