

## RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 03/2022 – CTCS/CGE

**Assunto:** Ferry Boat- Matinhos- Guaratuba

**Protocolo:** 18.925.179-3

### 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;

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**

A solicitação parte da necessidade de realização de atividade inerente da Controladoria Geral do Estado, de monitorar e acompanhar os serviços ofertados pelo Estado. Considerando essa atuação, a CGE realizou no dia 28/03/2022 ação de levantamento da opinião pública para o controle social, que tem por objeto a concessão para exploração da infraestrutura e da prestação do serviço público de transporte coletivo aquaviário de veículos e passageiros na Rodovia PR 412, travessia da Baía de Guaratuba, pela empresa **INC Internacional Marítima**, a fim de

compreendera opinião dos usuários acerca das condições das instalações, das embarcações, a operação da travessia entre outros aspectos da prestação de serviço em voga. O monitoramento se deu inerente ao acidente ocorrido no dia 27/03/2022, onde houve colisão de duas embarcações durante a travessia.

Desta forma, a avaliação dos atendimentos presenciais e o estímulo à participação do cidadão promovem o controle social sob os serviços disponibilizados pelo poder público estadual.

Este relatório visa demonstrar por meio das informações levantadas *in loco* pela coordenadoria de Transparência e Controle Social, uma amostragem da opinião dos cidadãos que usam o serviço prestado pela empresa **INC Internacional Marítima**, que realiza a travessia marítima de veículos e pessoas na baía de Guaratuba, e a levantar possíveis problemas apontados 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 a alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

## Dos trabalhos

A ação consistiu na observação da dinâmica de atendimento, bem como no levantamento do nível de satisfação do cidadão a partir do serviço prestado.

**A equipe do CGE Itinerante realizou a visita de verificação no dia 28 de março de 2022, no período compreendido entre 07:20 e 12:00, colhendo 149 entrevistas.** O trabalho foi registrado em fotografias, que estão reproduzidas no anexo.

## Justificativa

A pesquisa avalia os 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.

## Análise

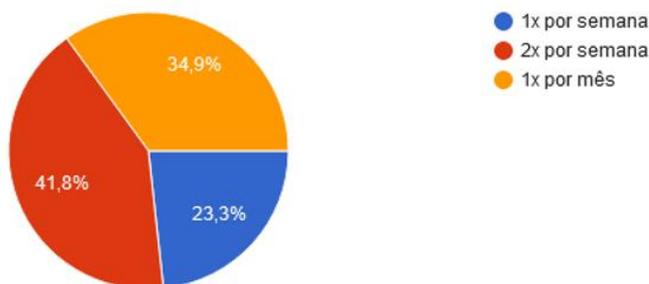
As pesquisas foram feitas *in loco*, através da abordagem aos usuários pela equipe do Programa CGE Itinerante. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do PR, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

Os dados foram gerados por amostragem. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

Abaixo apresentamos os gráficos criados a partir do resultado da pesquisa:

Você usa deste serviço:

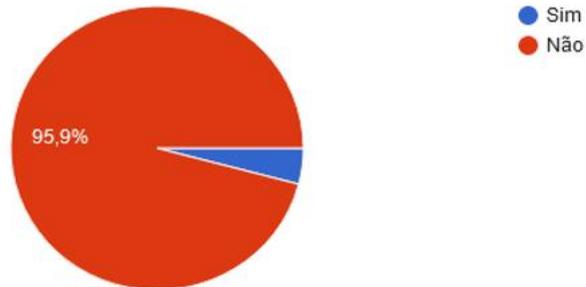
146 respostas



\* 03 pessoas não responderam a essa questão

Durante a prestação do serviço você foi informado sobre algum canal de denúncias ou reclamações?

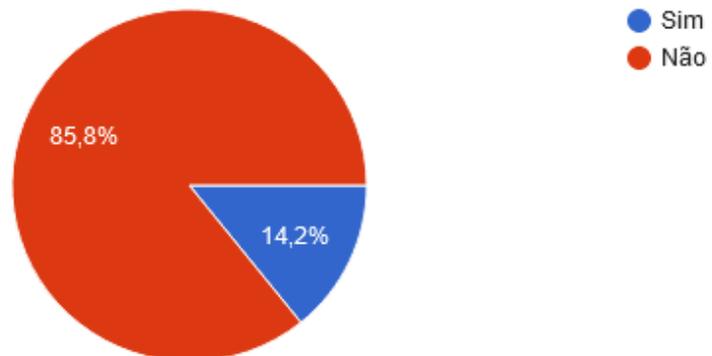
147 respostas



*\* 02 pessoas não responderam a essa questão.*

Você foi informado sobre os itens de segurança da embarcação?

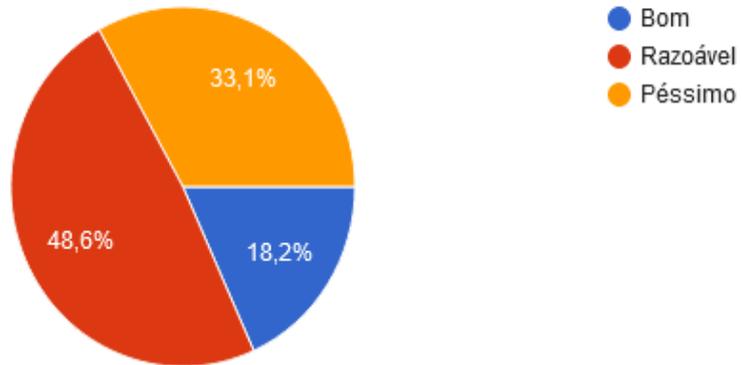
148 respostas



*\*01 pessoa não respondeu a essa questão*

## Como você avalia o estado de conservação da embarcação?

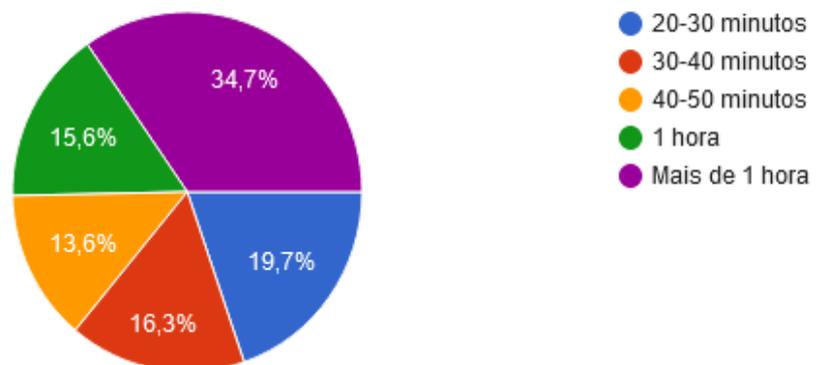
148 respostas



*\*01 pessoa não respondeu a essa questão*

## Qual o tempo de espera pela embarcação?

147 respostas



- *02 pessoas não responderam essa questão*

## Conclusão

A ação foi de levantamento de opinião pública para fomentar o controle social. Compreender a opinião dos usuários sobre as condições das embarcações.

A maioria das pessoas utilizam do serviço pelo menos uma vez por semana.

Também se conclui que a totalidade das pessoas não foram informados sobre os canais de denúncia e ouvidoria.

Ainda se concluiu que a grande maioria dos entrevistados, não foram informados sobre os itens de segurança das embarcações.

Por outro lado, a maioria dos cidadãos entrevistados avaliou como satisfatória o estado de conservação das embarcações.

Por fim, metade dos entrevistados afirmaram passa pelo menos uma hora na espera pela embarcação.

As principais solicitações foram: construção da ponte, redução do tempo de espera e travessia, aumento das embarcações, separação das embarcações que transportam carros daquelas que transportam caminhões e maior qualidade técnica da mão-de-obra que opera a travessia.

Este é o Relatório.

Curitiba, 20 de abril de 2022.

**Cristiano Rogério Pereira**  
**Assistente de Transparência e Controle Social**

- I -Aprovo o Relatório;
- II- Encaminhado ao Diretor de Auditoria, Controle e Gestão.

---

**Matheus Klaus Portes Gruber**  
**Coordenador de Transparência e Controle Social**

- I –Ciente;
- II- De acordo;
- III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência, oportunidade e encaminhar ao DER para ciência.

---

**Gilberto Antonio de Souza Filho**  
**Diretor de Auditoria, Controle e Gestão**

ANEXO

Registros fotográficos (Gabrielly Pontes)

