
RESOLUÇÃO N.º XX/2023-AGEPAR

Estabelece a sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba regulado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, e demais providências.

O **Conselho Diretor** da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, no uso de suas atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Estadual n.º 222/2020, em especial no art. 2º, §1º, inciso VII, no art. 3º, no art. 5º, e no art. 6º; e

Considerando o Decreto Estadual n.º 6.265/2020 – que aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – art. 30, inciso III, art. 50, incisos I, II, VI, VIII e XII e art. 51, inciso I, II, IV, VIII e X; e

Considerando a competência da Agepar de regular, fiscalizar e controlar os serviços de travessias marítimas conforme inciso VII do §1º do art. 2º da Lei n.º 222, de 05 de maio de 2020; e

Considerando a Resolução n.º 35/2020, a qual aprova o Regulamento da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba; e

Considerando a aprovação da Agenda Regulatória do ano 2022, deliberada pelo Conselho Diretor desta Agepar, na Reunião Ordinária n.º 34/2021, de 7 de dezembro de 2021; e

Considerando que a Agenda Regulatória é o instrumento de planejamento da atividade normativa (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar Estadual n.º 222/2020) e deve também permitir o acompanhamento das ações regulatórias realizadas no decorrer do ano, com transparência para toda a sociedade; e

Considerando o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução n.º 02/2023 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária n.º 34/2022, em 06 de dezembro de 2022; e

Considerando a deliberação do Conselho Diretor da Agepar, conforme Reunião Ordinária n.º **xx, de xx de xx de 2023**.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração e de medição de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba, na forma desta Resolução.

Conselho Diretor

§1º A sistemática expressa nessa Resolução atende os incisos I ao VI do art. 38 da Resolução n.º 35/2020 da Agepar, bem como complementa àquela previsão legal no que se refere à especificação objetiva de indicadores de qualidade, bem como prevê indicadores de qualidade complementares.

§2º. Os indicadores de qualidade contemplam as dimensões de regularidade, continuidade/fluidez do tráfego, acessibilidade, cortesia, higiene das instalações, higiene dos equipamentos, eficiência, segurança, manutenção e cuidado com aspectos estéticos, atualidade e preservação do meio ambiente.

Art. 2º. Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – qualidade: totalidade de características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário;

II – qualidade do serviço: definida como o grau em que as expectativas do usuário são atendidas por sua percepção do serviço prestado;

III – indicador de qualidade: é um conjunto de atributos capazes de indicar a direção da prestação do serviço no que se refere o atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário;

IV – medição ou aferição da qualidade: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;

V – monitoramento da qualidade do serviço: processo de avaliação objetiva pela Agepar da qualidade da prestação do serviço público delegado, objetivando-se ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público com qualidade. Implementado em duas etapas: acompanhamento e controle da qualidade do serviço;

VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também a obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade;

VII – controle da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também direcionar a prestação do serviço ao atingimento das metas de qualidade a partir de ação regulatória da Agepar e de todas as suas prerrogativas legais aplicáveis;

VIII – metas: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a um fim que se quer atingir em um determinado período de referência ou intervalo temporal (sinônimo de “alvo”, orientador da ação eficaz das delegatárias rumo à excelência da qualidade do serviço prestado);

IX – padrão de referência: intervalo numérico para fins de qualificação do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade e para aferição/medição da qualidade dos serviços, apresentando faixas de referência, estando ou não vinculados às metas de qualidade;

X – informações primárias: dado primário resultado de contagem, estimativa ou medição, transformados em representações unitárias e específicas a um período de referência, ou intervalo temporal, e a uma determinada área, ou abrangência espacial;

Conselho Diretor

XI – apuração: processo de reunião de dados/informações e de cálculo de indicadores a partir dos critérios de desagregação, para compor planilhas específicas;

XII – desagregação: separação das informações coletadas ou apuração de indicadores em unidades menores, com a finalidade de revelar tendências e padrões subjacentes;

XIII – conformidade das informações primárias: indica o resultado, para o indicador, em função do nível de confiança da informação primária e do nível de exatidão da informação primária que o compõe;

XIV – delegatária: concessionária ou permissionária a quem é delegada a prestação do serviço público;

XV – nível de confiança da informação primária: indica o grau de segurança com que o Prestador de Serviços é capaz de gerar informações confiáveis;

XVI – nível de exatidão da informação primária: mede a aproximação entre o resultado da informação e o valor verdadeiro da grandeza medida, ou seja, quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos;

XVII – incidente: ocorrência inesperada e potencialmente perigosa, mas que, devido a alguma circunstância favorável, não causa danos a pessoas, veículos, instalações, pontes e flutuantes ou embarcações;

XVIII – acidente: ocorrência que provocar danos a pessoas, veículos, instalações, pontes e flutuantes ou embarcações;

XIX – sistemática de monitoramento: metodologia para acompanhamento ou controle regular da prestação do serviço, com análise independente e individualizada dos indicadores de qualidade, tendo em conta a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

XX – impacto ou dano ambiental: qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetem:

- a) a saúde, a segurança e o bem-estar da população;
- b) as atividades sociais e econômicas;
- c) a biota;
- d) as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente; e
- e) a qualidade dos recursos ambientais.

XXI – Indicador de Cumprimento de Tempo de Embarque (ICTE): percentual do cumprimento do tempo médio de embarque;

XXII – Indicador de Cumprimento de Tempo de Desembarque (ICTD): percentual do cumprimento do tempo médio de desembarque;

XXIII – Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT): percentual do cumprimento do tempo médio de travessia;

XXIV – Indicador de Cumprimento de Tempo de Intervalo entre Embarcações (ICIE): mede o cumprimento do tempo de intervalo entre embarcações;

Conselho Diretor

XXV – Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE): percentual de reclamações relacionadas às restrições a usuários PNAE, tanto no embarque e desembarque, quanto na travessia e nas instalações dos terminais, pelo número total de passageiros no período de apuração;

XXVI – Indicador de Reclamações de Usuários (IRU): percentual do número de reclamações de Usuários recebidas pelo Canal de Atendimento pelo número total de passageiros transportados no período;

XXVII – Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU): percentual do número de respostas, pelo Canal de Atendimento, aos usuários no prazo regulamentar pelo número total de reclamações dos usuários;

XXVIII – Indicador de Higiene dos Terminais e Instalações (IHI): número de funcionários responsáveis pela limpeza dos terminais e instalações em relação ao número total de passageiros transportados no período;

XXIX – Indicador de Higiene das embarcações (IHE): número de funcionários responsáveis pela limpeza das embarcações em relação ao número total de passageiros transportados no período;

XXX – Indicador de Atendimento à Demanda (IAD): mede a eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à demanda, dentro das características especificadas para a operação das embarcações;

XXXI – Indicador de Frequência de Incidentes (IFI): número total de incidentes ocorridos no período de apuração pelo número total de travessias medido no mesmo período;

XXXII – Indicador de Frequência de Acidentes (IFA): número total de acidentes ocorridos no período de apuração pelo número total de travessias medido no mesmo período;

XXXIII – Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP): número de manutenções preventivas programadas realizadas pelo número de manutenções preventivas previstas para o período de apuração no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações;

XXXIV – Indicador de Disponibilidade de Frota (IDF): percentual da efetiva disponibilidade das embarcações ao tráfego, sendo afetado pela quantidade de dias por ano em média que uma embarcação fica fora de operação, para a execução de manutenção corretiva emergencial não programada;

XXXV – Indicador de Preservação Ambiental (IPA): percentual de danos ambientais por travessia.

CAPÍTULO II DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Art. 2º Deverão ser apurados, por meio dos procedimentos expressos nesta resolução, os seguintes indicadores de qualidade:

- I** – Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE);
- II** – Indicador de Reclamações de Usuários (IRU);
- III** – Indicador de Cumprimento de Tempo de Embarque (ICTE);
- IV** – Indicador de Cumprimento de Tempo de Desembarque (ICTD);
- V** – Indicador de Cumprimento de Tempo de Intervalo entre Embarcações (ICIE);

Conselho Diretor

- VI** – Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU);
- VII** – Indicador de Atendimento à Demanda (IAD);
- VIII** – Indicador de Higiene das Embarcações (IHE);
- IX** – Indicador de Higiene das Instalações (IHI);
- X** – Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT);
- XI** – Indicador de Frequência de Incidentes (IFI);
- XII** – Indicador de Frequência de Acidentes (IFA);
- XIII** – Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP);
- XIV** – Indicador de Disponibilidade de Frota (IDF);
- XV** – Indicador de Preservação Ambiental (IPA).

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA COLETA E APURAÇÃO DOS DADOS E INDICADORES DE QUALIDADE

Art. 3º Os requisitos para a coleta e apuração dos dados, informações e os indicadores de qualidade pela delegatária do serviço da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba com a finalidade de monitoramento da qualidade da prestação do serviço público delegado, bem como as periodicidades de apuração, são os estabelecidos nesta resolução e respectivo Anexo.

Art. 4º A delegatária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores e pela apuração e cálculo dos indicadores de qualidade, disponibilizando-as à Agepar e ao Poder Concedente no formato e na periodicidade prevista no Anexo.

§1º A delegatária deverá fornecer à Agepar todas as informações primárias circunscritas à sua área de abrangência e necessárias à apuração dos indicadores de qualidade, conforme periodicidade prevista nesta Resolução.

§2º As informações primárias utilizadas para o cálculo dos indicadores devem ser apuradas pela delegatária de forma organizada, precisa e confiável.

§3º O período de referência de apuração e aferição dos indicadores de qualidade é mensal - referidos ao mês anterior, e anual – referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

§4º A frequência de envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme previsto nesta resolução.

§5º Ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar a apuração anual dos indicadores de qualidade.

Art. 6º A delegatária deverá informar, através de Ofício específico a esse fim na mesma oportunidade do envio dos dados, a condição de sigilo dos dados e informações e sua hipótese legal, bem como prazo de restrição da divulgação, com as quais os dados e informações em questão serão tratados pela Agepar.

§1º Caso a delegatária não informe o sigilo e o prazo de restrição da divulgação, as informações serão consideradas de acesso irrestrito ao público.

§2º Na contagem dos prazos se excluirá o dia de recebimento do Ofício da delegatária pela Agepar.

Conselho Diretor

Art. 7º Para a verificação da conformidade das informações primárias, a Agepar irá estabelecer em regulamento complementar e específico os procedimentos para esta verificação em função do nível de confiança e do nível de exatidão das informações.

Art. 8º A apresentação do controle e apuração dos dados deve ocorrer na(s) Planilha(s) de Dados elaborada(s) pela delegatária especialmente para atendimento da sistemática expressa nesta Resolução.

§1º A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação das informações, em até 30 (trinta) dias da vigência dessa Resolução.

§2º O controle e a apuração dos dados devem ocorrer diariamente, em tempo real.

§3º A(s) Planilha(s) de Dados deve(m) demonstrar a apuração dos dados e dos indicadores de qualidade do mês imediatamente anterior e manter a apresentação dos meses anteriores a este, além de demonstrar a apuração acumulada dos indicadores, considerando-se na acumulação os meses que já foram apurados.

Art. 9º Os dados apurados pela delegatária, utilizados para o cálculo dos indicadores de qualidade devem ser mantidos pela prestadora de serviço por cinco anos para fins comprobatórios e de conformidade.

CAPÍTULO IV DOS DADOS E INFORMAÇÕES A SEREM APURADOS E CONTROLADOS

Art. 10. A apuração e controle dos dados e informações necessários ao cálculo dos indicadores e à aferição da qualidade deverão seguir aos requisitos orientativos e complementares de preenchimento contidos nos demais artigos.

Art. 11. Devem ser enviados pela delegatária do serviço da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba, mensalmente, até o décimo dia útil do mês subsequente, os seguintes dados e informações:

I – dados referentes ao percentual do cumprimento do tempo médio de embarque:

- a) número de embarques em que o tempo de embarque foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional;
- b) número total de embarques medido no período de apuração.

II – dados referentes ao percentual do cumprimento do tempo médio de desembarque:

- a) número de desembarques em que o tempo de desembarque foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional;
- b) número total de desembarques medido no período de apuração.

III – dados referentes ao percentual do cumprimento do tempo médio de travessia:

- a) número de travessias em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional;
- b) número total de travessias medido no período de apuração.

IV – dados referentes ao cumprimento do tempo de intervalor entre embarcações:

- a) número de intervalos entre embarcações em que o tempo de intervalo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional;

Conselho Diretor

b) número total de intervalos entre embarcações medido no período de apuração.

V – dados referentes ao percentual de reclamações relacionadas às restrições a usuários PNAE, tanto no embarque e desembarque, quanto na travessia e nas instalações dos terminais, pelo número total de passageiros no período de apuração:

- a) quantidade de reclamações referentes a restrições a pessoas com necessidades de assistência especial (PNAE) no período;
- b) quantidade total de passageiros transportados no período.

VI – dados referentes ao número de reclamações de usuários recebidas por todos os Canais de Atendimento em relação ao número total de veículos transportados por mês:

- a) quantidade de reclamações recebidas no período de apuração;
- b) quantidade total de veículos transportados no mesmo período.

VII – dados referentes ao número de respostas, por todos os Canais de Atendimento, aos usuários no prazo regulamentar de cinco dias úteis em relação ao número total de reclamações dos usuários:

- a) quantidade de solicitações respondidas em até cinco dias úteis;
- b) quantidade total de manifestações registradas no período.

VIII – dados referentes ao número de funcionários responsáveis pela limpeza de toda a área da concessão, excetuando-se as embarcações, como os terminais e demais instalações em relação ao número total de passageiros transportados no período:

- a) somatório de funcionários responsáveis pela limpeza dos terminais e demais instalações;
- b) quantidade total de passageiros transportados no período.

IX – dados referentes ao número de funcionários responsáveis pela limpeza das embarcações em relação ao número total de passageiros transportados no período:

- a) somatório de funcionários responsáveis pela limpeza de cada uma das embarcações;
- b) quantidade total de passageiros transportados no período por cada uma das embarcações.

X – dados referentes à eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à demanda, dentro das características especificadas para a operação das embarcações:

- a) número de travessias com demanda atendida;
- b) número de travessias realizadas no dia;
- c) Índice Parcial de Atendimento à Demanda (IADp), que é igual ao número de travessias com demanda atendida ao final de um dia pelo número de travessias realizadas no dia.

XI – dados referentes ao número de incidentes ocorridos no período de apuração:

- a) número total de incidentes ocorridos no período de apuração;
- b) número total de travessias medido no período de apuração.

XII – dados referentes ao número de acidentes ocorridos no período de apuração:

- a) número total de acidentes ocorridos no período de apuração;
- b) número total de travessias medido no período de apuração.

XIII – dados referentes ao número de manutenções preventivas realizadas pelo número de manutenções preventivas previstas no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações:

- a) quantidade de manutenções preventivas efetivamente realizadas no período;
- b) quantidade total de manutenções preventivas planejadas para o mesmo período.

XIV – dados referentes ao percentual da efetiva disponibilidade das embarcações ao tráfego:

- a) somatório dos dias em que cada embarcação da frota ficou fora do tráfego para a execução de serviços de manutenção corretiva emergencial não programada (sem considerar períodos inferiores a 24 [vinte e quatro] horas) de cada embarcação da frota;
- b) frota disponível para operação.

Conselho Diretor

XV – dados referentes ao percentual de danos ambientais por travessia:

- a) número total de ocorrências de impactos e/ou danos ao meio ambiente no período de apuração;
- b) número total de travessias medido no período de apuração.

Art. 12. A apuração dos dados do Indicador de Cumprimento de Tempo de Embarque deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada um dos embarques realizados em cada uma das embarcações, ao longo de todo o prazo da delegação.

Art. 13. A apuração dos dados do Indicador de Cumprimento de Tempo de Desembarque deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada um dos desembarques realizados em cada uma das embarcações, ao longo de todo o prazo da delegação.

Art. 14. A apuração dos dados do Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de partida de todas as viagens, ao longo de todo o período de operação.

Art. 15. A apuração dos dados do Indicador de Cumprimento de Tempo de Intervalo entre Embarcações deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de embarque e desembarque realizados em cada uma das travessias, ao longo de todo o prazo da delegação.

Art. 16. Para o Indicador de Atendimento à Demanda, será considerada a demanda atendida em uma viagem específica quando, no momento do início da operação de embarque, os veículos ou passageiros em espera não excedam a fila máxima especificada, que corresponderá a uma quantidade de veículos (equivalentes) igual à capacidade operacional média da embarcação (em veículos equivalentes) operando na travessia.

§1º Para a apuração do Indicador de Atendimento à Demanda a concessionária deverá estabelecer sistemas de controle da quantidade de veículos desejando embarcar na viagem para a qual se está apurando o índice.

§2º O sistema de controle deverá considerar que a demanda foi atendida em uma viagem específica quando, no momento do início da operação de embarque, os veículos ou passageiros em espera não excedam a fila máxima, que corresponderá a uma quantidade de veículos (equivalentes) igual à capacidade operacional média da embarcação (em veículos equivalentes) operando na Travessia.

§3º O tamanho da fila deverá ser medido no momento em que se iniciar a operação de embarque para a viagem em apuração. Essa mensuração poderá ser feita por meio de indicadores visuais. Para isso, deverá haver marcação visual no pavimento, ou por outros meios, delimitando o espaço de forma a que fique evidente a eventual ultrapassagem da fila máxima admissível.

§4º Será considerado que a demanda foi atendida quando para além da marcação da fila máxima admissível não restar nenhum veículo desejando embarcar na viagem em apuração.

Art. 17. Para o Indicador de Disponibilidade de Frota, a concessionária deve manter, em meio digital, registro do número de dias que cada embarcação ficou fora do tráfego para a execução de serviços de manutenção corretiva emergencial não programada, em local e formato facilmente acessível e auditável.

CAPÍTULO V APURAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Conselho Diretor

Art. 18. As apurações dos indicadores de qualidade deverão ocorrer conforme periodicidade e graus de desagregação específicos prevista nesta Resolução.

§1º As apurações dos Indicadores de Cumprimento de Tempo de Embarque, Cumprimento de Tempo de Desembarque, Cumprimento de Tempo de Travessia, Cumprimento de Tempo de Intervalo entre Embarcações, Higiene das Embarcações, Manutenção das Embarcações, Disponibilidade de Frota e Preservação Ambiental devem ser mensais, com base em dados apurados diariamente, e desagregados por cada embarcação.

§2º A apuração do Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e desagregados por tipo de restrição.

§3º As apurações dos Indicadores de Reclamações de Usuários e de Resposta no Prazo aos Usuários devem ser mensais, com base em dados apurados diariamente, e desagregados por tipo de reclamação.

§4º A apuração do Indicador de Higiene das Instalações deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente.

§5º A apuração do Indicador de Atendimento à Demanda deve ser mensal, com base em dados e aferições apurados diariamente.

§6º Em relação a apuração do Indicador de Atendimento à Demanda (IAD), ao final do dia um Índice de Atendimento à demanda parcial (IADp) deverá ser computado conforme $IADp = NTD/NTR$, em que NTD = número de travessias com demanda atendida em cada um dos dias, e NTR = número de travessias realizadas no dia.

§7º Ao final do mês, o IAD é calculado como a média dos IADp calculados ao longo do mês e expresso em percentual: $IAD = \sum IADpi / DT$, onde IADpi = IADp do dia i; e DT = dias totais do mês.

§8º A apuração dos Indicadores de Frequência de Incidentes e Acidentes deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e desagregados por embarcação ou instalação.

CAPÍTULO VI DO CÁLCULO DOS INDICADORES

Art. 19. As fórmulas para o cálculo dos Indicadores de Qualidade estão contidas no Anexo desta Resolução.

CAPÍTULO VII APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 20. Mensalmente, até o décimo dia útil do mês subsequente, em Relatório Específico contendo a(s) Planilha(s) de Dados especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologada(s) pela Agepar.

Parágrafo único. O Relatório deve obrigatoriamente conter a(s) Planilha(s) de Dados em formato *excel* e editável.

Conselho Diretor

Art. 21. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora, conforme art. 3º.

CAPÍTULO VIII DO MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Art. 22. O monitoramento da qualidade do serviço será implementado em duas etapas.

§1º Na Etapa de Adaptação os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão acompanhados.

I – a Etapa de Adaptação terá duração de seis meses, prorrogáveis por mais seis meses a depender da verificação da necessidade de acompanhamento de sazonalidade do uso do serviço público;

II - a Etapa de Adaptação do monitoramento da qualidade do serviço poderá ter duração variável por indicador de qualidade, à critério da Agepar;

III – finalizando-se a Etapa de Adaptação, inicia-se a Etapa de Maturidade.

§2º Na Etapa de Maturidade os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão controlados.

I – ao final da Etapa de Adaptação, a partir da série histórica de apurações, proceder-se-á a estudos para a determinação das metas dos indicadores, para vigorarem na etapa de maturidade, na qual o regime de monitoramento do resultado da aferição dos indicadores será o de controle.

Art. 23. A Etapa de Adaptação terá as durações especificadas no art. 22 mais o tempo para que a Agepar proceda aos estudos necessários para o estabelecimento das metas dos Indicadores de Qualidade, para vigorarem na Etapa de Maturidade, cujo regime de monitoramento será o de controle.

Parágrafo único. Poderá incorrer ainda em aumento de prazo para o início da etapa de maturidade, tempos decorridos para avaliação, a partir da série histórica de apurações, da consistência da sistemática e para eventuais alterações nos requisitos dispostos nesta resolução, se for o caso.

Art. 24. À exceção do disposto no art. 22, §1º, encontram-se os indicadores previstos no inciso IV do Art. 38 da Resolução Agepar n.º 35/2020, que já contam com metas regulamentadas.

§1º Durante a Etapa de Adaptação, os resultados das aferições desses indicadores já serão controlados tendo como base as metas já estabelecidas.

§2º As metas desses indicadores para vigorarem na Etapa de Maturidade também serão fixadas a partir dos resultados apurados na Etapa de Adaptação, porém não poderão ser inferiores às metas já fixadas no inciso IV do art. 38 da Resolução Agepar n.º 35/2020.

Art. 25. O monitoramento dos indicadores pela Agepar iniciará a partir do 3º (terceiro) mês da entrada em vigor desta Resolução, considerando-se a avaliação dos indicadores apurados no 2º (segundo) mês da vigência da resolução, permitindo avaliação objetiva da prestação do serviço a partir da medição da sua qualidade, com a finalidade de ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público de qualidade e de obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade.

Conselho Diretor

§1º Para os casos de impedimento de monitoramento da qualidade da prestação do serviço pela Agepar no prazo estipulado no caput, serão aplicadas as seguintes condições:

I – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido ao descumprimento do envio das informações primárias ou por inconsistência dos dados ou das apurações, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação.

II – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos para cada um dos indicadores conforme definido nos artigos desta resolução, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação.

III – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços sob justificativa, o indicador será “excluído” da análise por motivos externos ao prestador de serviços.

IV – para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento do envio das apurações dos dados e indicadores de qualidade pela delegatária, o monitoramento será classificado como “prejudicado” por descumprimento regulamentar por parte da delegatária.

§2º Para os casos previstos neste artigo, a delegatária estará sujeita às sanções administrativas cabíveis previstas nos dispositivos normativos desta Agência Reguladora.

CAPÍTULO IX DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA E DAS METAS

Art. 26. Os intervalos dos Padrões de Referência e as metas para cada um dos Indicadores de Qualidade serão determinados a partir das séries históricas de apurações durante a Etapa de Adaptação e de estudos estatísticos subsequentes, e serão estabelecidos em regulamento complementar e específico

CAPÍTULO X DO RELATÓRIO ANUAL

Art. 27. Anualmente deverá ser elaborado, pela entidade regulada, um relatório anual de avaliação da qualidade da prestação dos serviços, apresentando as aferições mensais dos indicadores, bem como o cálculo acumulado de cada um dos indicadores para o período de 12 (doze) meses.

Parágrafo único. O fechamento e submissão do Relatório Anual deverá ocorrer até no máximo o décimo dia útil após o período de 12 (doze) meses de monitoramento.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.

Conselho Diretor

Art. 29. A delegatária deverá manter atualizada junto à agência reguladora a relação dos colaboradores responsáveis pela execução dos procedimentos contidos nesta Resolução, indicando o nome, função e contato.

Art. 30. Na ausência de normas e definições específicas, caberá à Agepar a sua definição.

Art. 31. A falta de observância pelas Delegatárias quanto ao cumprimento do disposto nesta Resolução, implica em sujeição às sanções administrativas cabíveis nos dispositivos normativos desta Agência Reguladora.

Art. 32. A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta devem ser apresentadas à Agepar em até 30 (trinta) dias da vigência dessa Resolução.

Art. 33. A apuração dos dados e dos indicadores de qualidade conforme requisitos dispostos nessa resolução devem ser devidamente encaminhados à Agepar até o décimo dia útil do terceiro mês, da vigência dessa resolução, considerando-se a apuração dos dados referentes ao segundo mês da vigência desta Resolução.

Art. 34. Esta Resolução entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná.

PUBLIQUE-SE.

Curitiba/PR, XX de XX de 2023

(assinado nos termos do Art. 38 do DE n.º 7304/2021)

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Conselho Diretor

ANEXO DA RESOLUÇÃO XX/2023-AGEPAR

INDICADOR	DETALHAMENTO	CÁLCULO	META DO INDICADOR
Indicador de Cumprimento de Tempo de Embarque (ICTE)	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada um dos embarques realizados em cada uma das embarcações, ao longo de todo o prazo da delegação. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>ICTE (%) = $(NE / NTE) * 100$, onde NE = n.º de embarques em que o tempo de embarque foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional; e NTE = n.º total de embarques medido no período de apuração.</p>	≥ 85%

Conselho Diretor

<p>Indicador de Cumprimento de Tempo de Desembarque (ICTD)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada um dos desembarques realizados em cada uma das embarcações, ao longo de todo o prazo da delegação. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>ICTD (%) = $(ND / NTD) * 100$, onde ND = n.º de desembarques em que o tempo de desembarque foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional; e NTD = n.º total de desembarques medido no período de apuração.</p>	<p>≥ 85%</p>
<p>Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de partida de todas as viagens, ao longo de todo o período de operação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da publicação dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e de forma discriminada por cada embarcação <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>ICTT (%) = $(NT / NTT) * 100$, onde NT = n.º de travessias em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>	<p>≥ 85%</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Cumprimento de Tempo de Intervalo entre Embarcações (ICIE)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de embarque e desembarque realizados em cada uma das travessias, ao longo de todo o prazo da delegação. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>ICIE (%) = (NI / NTI)*100, onde NI = n.º de intervalos entre embarcações em que o tempo de intervalo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional; e NTI = n.º total de intervalos medido no período de apuração.</p>	<p>≥ 85%</p>
--	--	--	--------------

Conselho Diretor

<p>Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por tipo de restrição. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IPNAE (\%) = \frac{\text{Quantidade de reclamações PNAE no período}}{\text{Quantidade total de passageiros transportados no período}} \times 100$</p>	<p>As metas serão fixadas para Vigorarem na etapa de maturidade</p>
<p>Indicador de Reclamação dos Usuários (IRU)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por tipo de reclamação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IRU (\%) = \frac{\text{Quantidade de reclamações recebidas no período de apuração}}{\text{Quantidade total de veículos transportados no mesmo período}} \times 100$</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e discriminada por tipo de reclamação; <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IRPU (\%) = \frac{\text{Quantidade de solicitações respondidas em até 5 (cinco) dias úteis}}{\text{Quantidade total de manifestações registradas no período}} \times 100$</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
<p>Indicador de Higiene das instalações (IHI)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IHI = \frac{\text{Somatório de funcionários responsáveis pela limpeza dos terminais e demais instalações}}{\text{Quantidade total de passageiros transportados no período}}$</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Higiene das embarcações (IHE)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IHE= Somatório de funcionários responsáveis pela limpeza da embarcação / Quantidade total de passageiros transportados no período pela embarcação</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
---	--	--	---

Conselho Diretor

<p>Indicador de Atendimento à Demanda (IAD)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - Será considerada a demanda atendida em uma viagem específica quando, no momento do início da operação de embarque, os veículos ou passageiros em espera não excedam a fila máxima especificada, que corresponderá a uma quantidade de veículos (equivalentes) igual à capacidade operacional média da EMBARCAÇÃO (em veículos equivalentes) operando na TRAVESSIA. - Para a apuração do IAD a CONCESSIONARIA deverá estabelecer sistemas de controle da quantidade de veículos desejando embarcar na viagem para a qual se está apurando o índice como se segue: O sistema de controle deverá considerar o tamanho da fila máxima admissível para que se admita que a demanda foi atendida, que corresponderá a uma quantidade de veículos (equivalentes) igual à capacidade operacional média da EMBARCAÇÃO (em veículos equivalentes) operando na TRAVESSIA . O tamanho da fila deverá ser medido no momento em que se iniciar a operação de embarque para a viagem em apuração. Essa mensuração poderá ser feita por meio de indicadores visuais. Para isso, deverá haver marcação visual no pavimento, ou por outros meios, delimitando o espaço de forma a que fique evidente a eventual ultrapassagem da fila máxima admissível. Será considerado que a demanda foi atendida quando para além da marcação da fila máxima admissível não restar nenhum veículo desejando embarcar na viagem em apuração. <p>As Planilhas de Dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p> <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ao final do dia um Índice de Atendimento à demanda parcial (IADp) deverá ser computado conforme $IADp = NTD/NTR$, onde NTD = número de travessias com demanda atendida, e NTR = número de travessias realizadas no dia. - Ao final do mês o IAD é calculado como a média dos IADp calculados ao longo do mês e expresso em percentual: $IAD = \sum IADpi / DT$, onde IADpi = IADp do dia i; e DT = dias totais do mês. - esse índice deve ser apurado mensalmente, com base em levantamentos realizados diariamente; <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <p>Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar.</p>	<p>Ao final do dia um Índice de Atendimento à demanda parcial (IADp) deverá ser computado conforme $IADp = NTD/NTR$, onde NTD = número de travessias com demanda atendida, e NTR = número de travessias realizadas no dia.</p> <p>Ao final do mês o IAD é calculado como a média dos IADp calculados ao longo do mês e expresso em percentual: $IAD = \sum IADpi / DT$, onde IADpi = IADp do dia i; e DT = dias totais do mês</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
---	--	---	---

Conselho Diretor

<p>Indicador de Frequência de Incidentes (IFI)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações e por instalação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IFI (\%) = (NI / NTT) * 100$, onde NI = n.º total de incidentes ocorridos no período de apuração; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
<p>Indicador de Frequência de Acidentes (IFA)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações e por instalação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e discriminada por embarcação ou instalação; <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IFA (\%) = (NA / NTT) * 100$, onde NA = n.º total de acidentes ocorridos no período de apuração; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente, e discriminada por cada embarcação; <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IMP = \frac{\text{Quantidade manutenções preventivas realizadas no período}}{\text{Quantidade total de manutenções preventivas planejadas para o mesmo período}}$</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
<p>Indicador de Disponibilidade da Frota (IDF)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A CONCESSIONÁRIA deve manter, em meio digital, registro do número de dias que cada EMBARCAÇÃO ficou fora do tráfego para a execução de serviços de manutenção corretiva emergencial não programada, em local e formato facilmente acessível e auditável. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações e por instalação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente; - O Índice tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IDF(\%) = \{1 - [DFONP / (FTO * 365)]\} * 100$</p> <p>DFONP = somatório dos dias em que cada EMBARCAÇÃO da frota ficou fora do tráfego para a execução de serviços de manutenção corretiva emergencial não programada (sem considerar períodos inferiores a 24 (vinte e quatro) horas) de cada EMBARCAÇÃO da frota.</p> <p>FTO = frota disponível para operação.</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Preservação Ambiental (IPA)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - os dados devem ser apurados desagregados por cada uma das embarcações. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IPA (%) = (NOA/ NTT)*100, onde NOA = n.º total de ocorrências de impactos e/ou danos ao meio ambiente no período de apuração; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>	<p>As metas serão fixadas para vigorarem na etapa de maturidade</p>
---	--	---	---