
NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

I. RELATÓRIO

Versa o presente sobre proposta de resolução em provimento da atribuição regulamentar de monitoramento da qualidade na prestação do serviço da Travessia da Ilha do Mel regulado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – AGEPAR.

A proposta buscou, desde sua concepção, contemplar os requisitos básicos relativos à estruturação de sistemática para o referido monitoramento, como a periodicidade e critérios de segregação para a apuração dos dados e indicadores de qualidade necessários à medição e o respectivo monitoramento da qualidade, além dos critérios e requisitos para a apresentação dos resultados pela delegatária à Agepar.

Após trâmites internos, chegou-se a versão a ser submetida ao Conselho Diretor para apreciação e decisão quanto à apresentação em Consulta Pública.

Esse é o breve relatório.

II. EXPOSIÇÃO TÉCNICA

A seguir são apresentados a contextualização com exposição quanto à pertinência regulatória do ato normativo e o *benchmarking* em relação ao setor de transporte aquaviário.

II.I. DA PERTINÊNCIA REGULATÓRIA

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo n.º: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

De início, entende-se relevante abordar, ainda que sem pretensão exauriente, a pertinência temática do ato normativo proposto ao espectro da regulação setorial e das atribuições legalmente conferidas a esta Agência Reguladora.

Assim, observa-se claramente que a Lei Complementar Estadual n.º 222/2020, insere – em menções distintas e expressas –, no âmbito das finalidades institucionais da Agepar, o exercício, dentre outros, dos poderes de regulação e normatização (art. 3º).

Com efeito, a esfera de atuação da Agepar abrange os serviços públicos delegados de travessias marítimas (art. 2º, § 1º, III, d, VII, da Lei Complementar Estadual nº 222/2020).

Mais especificamente, a Lei Complementar Estadual n.º 222/2020, lei de regência institucional da Agepar, prevê, em seu art. 6º, inciso XI, que cabe a esta Agência Reguladora aferir a qualidade da prestação dos serviços regulados. Complementarmente, no exercício de suas competências, cabe às agências reguladoras determinar ou efetuar diligências junto às entidades reguladas e a requisição de informações que se afigurem necessárias à prática dos atos de regulação setorial, sendo-lhe garantido amplo acesso aos dados relativos aos serviços prestados, incidindo a proposta em análise nesta hipótese de atividade (no caso da Agepar, art. 6º, inc. XIV, da Lei Complementar Estadual nº 222/2020).

No que tange os termos regimentais, a resolução em proposição tem como meta a efetivação de estruturação para atendimento de um dos objetivos principais da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços no que se refere à proposição de metodologia para monitoramento da qualidade dos serviços públicos delegados sob a regulação da Agepar, conforme previsão do artigo 30 do Decreto Estadual nº 6.265/2020: “IV – *Propor ao Conselho Diretor, anualmente, o Plano Anual de Ações*

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços, com a indicação de metodologia e cronograma de controle de qualidade dos serviços, considerando as especificidades do setor econômico submetido à regulação da Agência”.

Na mesma linha, objetiva-se a consecução da regulamentação para o cumprimento das principais atribuições da Coordenaria de Qualidade dos Serviços, conforme Decreto Estadual nº 6.265/2020:

Art. 50. Compete à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS:
I – o acompanhamento, o controle e a análise do cumprimento das obrigações de qualidade por parte da entidade regulada, propondo a aplicação de multas, sanções e penalidades, quando cabível;
II – a formulação, a atualização e o acompanhamento da evolução dos indicadores de qualidade dos serviços, bem como a proposição das respectivas metas;

Ainda no âmbito dos procedimentos internos desta Agepar, por deliberação do Conselho Diretor na Reunião Ordinária n.º 34/2021, de 7 de dezembro de 2021, foi aprovada a Agenda Regulatória do ano 2022, proposta pela Diretoria de Normas e Regulamentação e publicada por meio da Resolução n.º 41, de 16 de dezembro de 2021¹.

A Agenda Regulatória é o instrumento de planejamento da atividade normativa (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar nº

¹ Disponível em

<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=258429&indice=1&totalRegistros=43&anoSpan=2021&anoSelecionado=2021&mesSelecionado=0&isPaginado=true>

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS
 Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
 Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
 Data: (datado eletronicamente)

222/2020) e deve também permitir o acompanhamento das ações regulatórias realizadas no decorrer do ano, com transparência para toda a sociedade.

No que tange à medição da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel, consta na página 21 da Agenda Regulatória 2022 o seguinte tema finalístico:

FINALÍSTICO – RECOMENDAÇÃO DO TCE				
Tema	Definição de Metas e Indicadores de Qualidade dos Serviços Regulados			
Breve descrição / objetivos	Proveniente de Recomendação do TCE. Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, a partir das obrigações contratuais das concessionárias, apurados periodicamente por meio de procedimentos auditáveis; analisando a conveniência de organizá-los em sistema informatizado que permita realizar a avaliação global das informações recebidas dos agentes regulados, para a posterior propositura de metas a serem aplicadas aos indicadores monitorados.			
Área técnica proponente / responsável	Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS / DFQS			
Priorização	Urgência			
Atos normativos vigentes				
Processos administrativos em andamento na Agência				
Condição processual	Dispensa de AIR, com elaboração de Nota Técnica			
Cronograma	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	Estudos sobre o tema. Elaboração da proposta.	Consulta e Audiência Pública. Deliberação e Publicação		

Figura 1. Excerto do Capítulo 7. Eixo 1. Tema Finalístico – Recomendação do TCE

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

Além do atendimento ao planejamento da Agenda Regulatória, tal ato normativo tem por objetivo atender ao Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução nº 02/2023 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária nº 34/2022, em 06 de dezembro de 2022².

Na proposta do ato normativo em comento, prevê-se o atendimento da Fase 1 do Plano de Qualidade:

***Fase 01:** Desenvolver o conceito de qualidade para os serviços regulados aplicáveis, no que se refere à criação de sistemática de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços a partir de seus méritos regulamentares, respeitando-se suas particularidades.*

Desta forma, a edição do ato normativo é justificada também pelo atendimento às demandas apresentadas acima. Portanto, ressalvado melhor juízo, entende-se cabível – sob o enfoque regulatório – o exercício da competência regulamentar para a edição do ato em proposição.

II.II. DA DISPENSA DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

A Análise de Impacto Regulatório (AIR), de acordo com o art. 58 do Regulamento da Agepar (Decreto n.º 6.265/2020), refere-se ao procedimento, a partir da definição de problema regulatório, de avaliação prévia à edição dos atos

² Disponível em <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=280133&indice=1&totalRegistros=2&anoSpan=2023&anoSelecionado=2023&mesSelecionado=0&isPaginado=true>

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: *(datado eletronicamente)*

normativos, que conterà informações e dados sobre os seus prováveis efeitos, para verificar a razoabilidade do impacto e subsidiar a tomada de decisão.

No art. 57 do mesmo Decreto, consta que a adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços regulados serão precedidas da realização de AIR, que conterà informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo. Em contrapartida, conforme consta no art. 61, a AIR poderá ser dispensada, desde que haja decisão fundamentada por parte da Agepar. Por fim, conforme o §1º deste mesmo artigo, nas hipóteses de dispensa de AIR, deverá ser elaborada nota técnica ou documento equivalente que fundamente a proposta de edição ou de alteração do ato normativo.

Art. 61. A AIR poderá ser dispensada, por decisão fundamentada, nas hipóteses de:

I – urgência;

II – ato normativo destinado a disciplinar direitos ou obrigações definidos em norma hierarquicamente superior que não permita, técnica ou juridicamente, diferentes alternativas regulatórias;

III – ato normativo considerado de baixo impacto;

IV – ato normativo que vise à atualização ou à revogação de normas consideradas obsoletas, sem alteração de mérito.

§ 1º Nas hipóteses de dispensa de AIR, será elaborada nota técnica ou documento equivalente que fundamente a proposta de edição ou de alteração do ato normativo.

§ 2º Na hipótese de dispensa de AIR em razão de urgência, a nota técnica ou o documento equivalente de que trata o § 1º deverá, obrigatoriamente, identificar o problema regulatório que se pretende

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo n.º:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto:	Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data:	(datado eletronicamente)

solucionar e os objetivos que se pretende alcançar, de modo a subsidiar a elaboração da ARR.

§ 3º Ressalvadas informações com restrição de acesso, nos termos do disposto nos arts. 46 e 47, da Lei Complementar nº 222, de 2020, a nota técnica ou o documento equivalente de que tratam o § 1º e o § 2º serão disponibilizados no sítio eletrônico da Agência.

Como já discutido, a proposta normativa em comento adveio de Tema Finalístico (figura 1) previsto na Agenda Regulatória de 2022 (Resolução n.º 4/2021), cuja definição do problema regulatório, por sua vez, partiu dos apontamentos feitos pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE no Relatório de Monitoramento n.º 13/2020-5ICE da Agepar, no Achado n.º 11:

Achado n.º 11	Ausência de definição de metas e indicadores de qualidade dos serviços regulados.
Síntese da condição detectada na fiscalização:	Inexistência de ato normativo destinado à regulamentação de metas e indicadores de qualidade dos serviços regulados. Embora os contratos não estabeleçam indicadores de desempenho de maneira expressa e imediata, há parâmetros definidores da qualidade dos serviços que podem subsidiar a formulação de indicadores suficientes para o monitoramento contínuo do desempenho do regulado, sem impacto nas obrigações financeiras firmadas.
	Recomendação “w”: Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, a partir das obrigações contratuais das concessionárias, apurados periodicamente por meio de procedimentos auditáveis; analisando a conveniência de organizá-los em sistema informatizado que permita realizar a avaliação global das informações recebidas dos agentes regulados, para a posterior proposição de metas a serem aplicadas aos indicadores monitorados.

Figura 2. Excerto do Relatório de Monitoramento n.º 13/2020-5ICE da Agepar – Achado n.º 11.

A presente proposta de resolução, portanto, busca a solução, em relação ao serviço da Travessia da Ilha do Mel, do problema regulatório identificado.

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

Neste sentido, por conseguinte, a Agenda Regulatória 2022 apontou “urgência” na priorização do referido Tema Finalístico e, complementarmente, já indicou para a sua Condição Processual, a “dispensa de AIR, com elaboração de Nota Técnica”, conforme verifica-se na figura 1.

Logo, a dispensa de Análise de Impacto Regulatório para o ato normativo em proposição já foi, desde a oficialização do problema e respectivo tema finalístico regulatório, enquadrada na hipótese prevista no inciso I do art. 61 do Regulamento da Agepar.

Cumpram ainda destacar que a priorização do tema refletiu no planejamento das atividades da DFQS/CQS disposto no Plano de Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 2/2023), inclusive, por óbvio, no que se refere ao cronograma para a estruturação da sistemática de monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel, ementa da resolução proposta.

II.III DO ESTADO DA REGULAÇÃO DA TRAVESSIA DA ILHA DO MEL

Conforme o Tema Finalístico da Agenda regulatória 2022 (figura 1), na propositura de indicadores de qualidade dever-se-ia observar as “*obrigações contratuais das concessionárias*”.

Ressalta-se que a prestação dos serviços públicos envolvidos na Travessia da Ilha do Mel atualmente é dividida em dois regimes: a delegação da administração e exploração dos terminais aquaviários de Pontal do Paraná e Ilha do Mel regido pelo Termo de Convênio N.º 01/2021 entre o Estado do Paraná e o Município de Pontal do Paraná e as autorizações, mediante chamamento público realizado pelo

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

Estado do Paraná, credenciando embarcações para explorarem o serviço das travessias propriamente ditas.

Autorizações em regime precário, não existindo, portanto, termos contratuais para a prestação desse serviço. Neste caso, tampouco contratos de adesão.

Por sua vez, o encimado termo de convênio estabelece obrigações da delegatária, dentre elas:

“§ 2º. Constituem obrigações do DELEGATÁRIO – Município de Pontal do Paraná:

[...]

III. Manter pessoal técnico e administrativo próprio ou de terceiros legalmente habilitados em quantitativo suficiente (em especial na temporada de verão) nos três terminais e trapiches (Pontal do Sul, Nova Brasília e Encantadas) para a prestação de serviço adequado para a atividade principal (bilhetagem) e para as administrativas como fiscalização, controle, limpeza e segurança para a execução da atividade delegada;

[...]

X. Organizar o esquema operacional da travessia, a partir do registro das autorizadas, com as respectivas embarcações credenciadas pelo Estado do Paraná, a explorar o serviço da travessia, contemplando, sem privilégios, a todos os prestadores de serviço devidamente autorizados;

[...]

XV. Organizar capacitações às pessoas que trabalharão nos Terminais, nos estabelecimentos públicos e privados, mantendo programas de treinamento de pessoal e de busca permanente da melhoria da qualidade na prestação dos serviços objetos da delegação;”

Não obstante, o termo de convênio não apresenta qualquer conceito de qualidade específico para o objeto delegado.

Isto posto, cumpre salientar a premissa para elucidação da importância da conceituação específica de qualidade: a subjetividade inerente ao assunto “qualidade de serviços”.

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

Em termos gerais, qualidade está relacionada às características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário. Desta feita, pode-se notar a abstração do tema quando tratado de maneira genérica, tendo em vista a impossibilidade de se determinar, de forma eficaz e palpável, as necessidades particulares de todos os usuários.

Nesta linha, pode-se citar o exemplo das seguintes previsões legais, que se referem ao conceito de qualidade de serviços públicos delegados em regime de concessão e permissão:

“Lei Federal 8987/1995

[...]

*Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

[...]

*III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

“Lei Complementar 76/1995

[...]

*Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

[...]

*I. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Entende-se que é justamente pela subjetividade conceitual que as encimadas legislações estabeleceram que são cláusulas essenciais do contrato de serviços delegados as relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço**”, para regulamentar a necessidade de se

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo n.º:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto:	Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data:	(datado eletronicamente)

suprir o objeto de materialidade no que se refere ao conceito de qualidade para o determinado serviço. Logo, especificamente no âmbito de serviços públicos delegados, entende-se que o conceito de “qualidade do serviço” só é objetivamente formado a partir dos critérios, parâmetros e indicadores definidos adequadamente no bojo do contrato.

Não obstante, para os serviços envolvidos na Travessia da Ilha do Mel, conforme já mencionado, o Termo de Convênio não apresenta obrigações específicas de qualidade, tampouco define o conceito de qualidade para o objeto delegado.

Ainda, ressalta-se que, buscando-se referência para o cumprimento do Tema Finalístico da Agenda Regulatória 2022 (figura 1), entendeu-se necessário extrapolar a medida de observação, na propositura de indicadores de qualidade, das “*obrigações contratuais das concessionárias*”, para a observação de “obrigações regulamentares”, tendo em vista a particularidade dos regimes de prestação dos serviços da Travessia da Ilha no Mel.

Nesta seara, utilizou-se como referência regulamentar a minuta do regulamento da Travessia da Ilha do Mel, em trâmite na Agepar (protocolado 16.220.644-3), tendo em vista já ter passado pelos mecanismos de participação social (Consulta Pública Agepar n.º 003/2020) e contar com capítulo específico “Da Qualidade dos Serviços.

Não obstante, os “indicadores de qualidade” então estabelecidos na encimada minuta foram definidos de forma subjetiva, isto é, não foram previstas as respectivas formas e metodologias de apuração dos indicadores de qualidade. Além disso, tampouco foram determinadas metas ou padrões de referência para o cotejamento das respectivas medições de qualidade.

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: (datado eletronicamente)

Por este motivo, na resolução em proposição busca-se, visando atendimento à Agenda Regulatória 2022 e ao Plano de da Qualidade 2023, a definição de indicadores objetivos para cada um dos itens genéricos descritos no Art. 30 da minuta do regulamento da travessia da Ilha do Mel (protocolado 16.220.644-3). Para tanto, na construção desses indicadores, teve-se como premissa a seleção de méritos regulamentares que melhor apresentassem a possibilidade de indicar a direção da prestação do serviço no que se refere ao atendimento de atributos que impactem na percepção, pelo usuário, da qualidade da prestação do serviço.

Ademais, na construção dos indicadores para a resolução em proposição, observou-se o atendimento das dimensões definidas nos indicadores de qualidade genéricos descritos na minuta do regulamento, considerando-se o fato de a minuta já ter sido objeto de consulta pública:

“Art. 30. São indicadores da qualidade dos serviços prestados pela delegatária e pela autorizatária:

I - segurança, conforto, acessibilidade e higiene de equipamentos e instalações;

II - cumprimento das condições de regularidade, continuidade, eficiência, fluidez do tráfego, atualidade, cortesia na prestação dos serviços, respeito às tarifas de transporte aprovadas pelo poder concedente e homologadas pela Agepar;

III - preservação do meio ambiente;

IV - desempenho profissional do pessoal, nos termos do Capítulo VIII;

V – índice de reclamações de usuários, tendo por base a quantidade de reclamações pela quantidade de passageiros transportados;

VI – busca pelo uso de tecnologias modernas e eficientes e técnicas orientadas para o uso racional e a proteção dos recursos ambientais, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços.”

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: *(datado eletronicamente)*

II.IV. DO BENCHMARKING EM RELAÇÃO AO SETOR AQUAVIÁRIO

Sempre importante, quando da edição de um ato normativo regulatório, verificar a existência de precedentes de regulação (e o comentário de seus principais pontos), o que pode ser obtido por meio de pesquisa em agências reguladoras que atuam no segmento ora normatizado.

Neste sentido, pesquisou-se regulamentação sobre monitoramento da qualidade de objetos de concessões afins de outros estados, como São Paulo e Rio de Janeiro, aproveitando-se conceitos e formas de medição de qualidade então compreendidos aplicáveis, ou devidamente adaptando-os à especificidade do serviço em tela. Destaca-se a objetividade e a precisão da sistemática de avaliação dos serviços de travessias marítimas sob a regulação da Artesp – Agência de Transporte do Estado de São Paulo.

A Minuta do Contrato da Concorrência Internacional N.º 03/2021 para a concessão dos serviços públicos do sistema aquaviário de transporte denominado Sistema de Travessias Litorâneas do Estado de São Paulo, procedimento de responsabilidade da Artesp – Agência de Transporte do Estado de São Paulo, apresenta uma série de indicadores que têm como objetivo medir o desempenho da concessionária durante todo o prazo de concessão. A sistemática apresenta os requisitos para que tais indicadores sejam medidos, acompanhados e avaliados periodicamente e estabelece, para cada um dos indicadores, critérios para sua apuração e dos respectivos dados, além de requisitos de desagregação das informações e períodos de apuração.

Além do aspecto regulatório, destaca-se os trabalhos do Núcleo de Estudos e Pesquisas de Transporte Aquaviário e Construção Naval da Amazônia, da

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: *(datado eletronicamente)*

Universidade Federal do Amazonas, os quais serviram como importante referência no que tange a mecanismos de promoção de melhorias estruturais no modal hidroviário.

À vista disso, observa-se que a regulamentação da matéria é de extrema importância para a consecução da finalidade das agências reguladoras que atuam no setor no que se refere à concretização de meios para análise objetiva da qualidade da prestação do serviço e, subsidiariamente, ensejar atitude proativa das delegatárias na prestação do serviço público com qualidade.

III. DA PROPOSTA

A definição de conteúdo mínimo é de fundamental importância para evitar a ausência de itens considerados essenciais nas requisições de informações, bem como prazo e meio de comunicação para envio. A sistemática desenhada na proposta de Resolução em comento visa dar forma e organizar os itens essenciais para a coleta e controle dos dados e informações, criando assim uma disciplina procedimental para a apuração de dados e informações a serem prestados pela delegatária de serviço envolvido na Travessia Marítima da Baía de Guaratuba com a finalidade de medição e monitoramento da qualidade da prestação do serviço público através do uso de indicadores e, por fim, o cotejamento com padrões de referência e metas.

Com a definição mais precisa e clara dos dados e informações espera-se estabelecer um vocabulário único que facilite o trâmite de dados e informações entre as entidades reguladas e agência reguladora, auxiliando assim o estabelecimento de procedimentos padronizados para o monitoramento da qualidade dos serviços.

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 03/2023

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de minuta de resolução: Sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia da Ilha do Mel
Data: *(datado eletronicamente)*

Igualmente, consta na minuta em comento que a falta de observância pela delegatária quanto ao cumprimento do disposto no ato normativo proposto estará sujeita às sanções administrativas cabíveis constantes nos demais dispositivos normativos desta Agepar.

Por fim, o último artigo da proposta estipula o prazo de trinta dias para entrar em vigor, a partir da data da sua publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná. Esse prazo foi definido considerando o tempo necessário para a delegatária se organizar para o início do cumprimento das obrigações regulamentares.

IV. CONCLUSÃO

Por meio dos argumentos apresentados, entende-se que a regulamentação em proposição permite a consecução da finalidade da Agepar no que se refere à concretização de meios para análise objetiva da qualidade da prestação do serviço e, subsidiariamente, ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público com qualidade.

(assinado eletronicamente)

Mariana Ribeiro Facundo de Souza

Especialista em Regulação

Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços, em exercício³

³ Portaria N.º 71, de 21 de setembro de 2022.