

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

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

## I. RELATÓRIO

Trata-se da proposta de ato normativo – Resolução – que “*estabelece os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel*”.

A presente Informação Técnica dedica-se a relatar as análises das contribuições recebidas através da Consulta Pública 003/2023 (movis. 31 a 38) que atenderam às condições e requisitos elencados no site da AGEPAR, disponível no link: <http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Consultas-Publicas>, conforme previsões regimentais da Agepar:

*“O posicionamento da Agência sobre as críticas ou as contribuições apresentadas no processo de consulta pública deverá ser disponibilizado na sede da agência e no respectivo sítio na internet em até trinta dias úteis após a reunião do conselho diretor para deliberação final sobre a matéria” (Art. 45, §5º, Lei Complementar Estadual nº 222/2020).*

*“A análise das contribuições recebidas será feita pela unidade proponente do ato normativo sob consulta pública, **na forma de Informação Técnica**, até (trinta) dias úteis contados do dia do encerramento da Consulta Pública, e será incluída no respectivo processo administrativo e disponibilizada no sítio eletrônico da Agepar;” (Art. 113, caput, Regimento Interno – Resolução Agepar N.º 16/2022).*

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1
Data:	(datado eletronicamente)

---

O objeto da Consulta Pública 3/2023 referiu-se às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 03/2023-CQS da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS/AGEPAR.

Ressalta-se que as contribuições transcritas em sua integralidade e respondidas tratam-se daquelas que atenderam às condições elencadas no site da AGEPAR e que são pertinentes ao assunto da consulta pública. Os dados referentes aos documentos pessoais, contatos e citações que pudessem identificar ou, em tese, caracterizar potencial ofensa à honra de terceiros, foram ocultados. Neste sentido, as manifestações cujos teores não foram minimamente aderentes ao assunto da consulta pública, conforme o caso, serão remetidas aos setores pertinentes para os devidos encaminhamentos.

Conforme o parágrafo único do supracitado Art. 113 do Regimento Interno da Agepar, a análise técnica das contribuições recebidas é concretizada através da menção da decisão por “*acatar, acatar parcialmente ou não acatar*” cada uma delas. Além disso, o relatório deve ser incluído no respectivo processo administrativo e disponibilizado no sítio eletrônico da Agepar:

*“Parágrafo único. A Informação Técnica de análise das contribuições conterá, no mínimo:*

*[...]*

*II - a transcrição *ipsis litteris* e integral das contribuições, na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar, seguida de uma*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1
Data:	(datado eletronicamente)

---

***resposta à contribuição e da decisão por acatar, acatar parcialmente ou não acatar.”***

Portanto, para as contribuições acatadas é apresentada, conforme o caso, proposta quanto a eventuais ajustes na minuta do ato normativo, a qual será objeto de deliberação do Conselho Diretor da Agepar.

## **II. CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS**

Entre os dias 12 de maio a 11 de junho de 2023 foram recebidas 14 (quatorze) contribuições que cumpriram a delimitação já mencionada e, além disso, estas, em sua maioria, trataram-se de manifestações não relacionadas diretamente ao objeto da consulta pública, ou seja, aos termos da minuta do ato normativo em proposição. Não obstante, em homenagem à transparência do processo e para minimamente registrar a análise técnica que de fato foi empreendida por essa área técnica proponente, as manifestações são respondidas, à luz das já citadas previsões regimentais da Agepar, conforme seu teor se relacionar com os indicadores de qualidade previamente sugeridos na minuta do ato normativo em proposição.

Desta feita, as repostas seguem na ordem cronológica em que as manifestações foram submetidas à Agepar durante a Consulta Pública N.º 03/2023:

### **Contribuição 1**

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Fabielle Gomes Carraro

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Bom dia,*

*Sou usuária da travessia da Ilha do Mel há anos.*

*Vi que reformaram o trapiche da Ilha do Mel, porém, o trapiche de embarque tanto da barca quanto dos táxis náuticos do Continente estão muito precários, chegando a oferecer riscos à segurança e vida dos passageiros. Mais precisamente o embarque dos táxis náuticos.*

*Ano passado fomos a Ilha Grande/RJ, a travessia é mais longa que a da Ilha, porém a infraestrutura é surpreendente.*

*Agora, com a abertura do Porto de Paranaguá à cruzeiros, investir nesse quesito seria fundamental para atrair novos turistas à Ilha do Mel de forma segura e com qualidade, para que retornem mais vezes.*

*Att.,*

*Fabielle Carraro.”*

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - No rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Satisfação das Instalações (ISI), que reflete número de reclamações, no período de apuração, relativas à insatisfação com a adequação das instalações de toda a área da delegação inclusive as instalações sanitárias, como os terminais e demais áreas, excetuando-se as embarcações, em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período. Além desse, propõe-se ainda o Indicador de Frequência de Incidentes (IFI) e o Indicador de Frequência de

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

Acidentes (IFA), que objetiva monitorar o número de incidentes e de acidentes ocorridos pelo número total de viagens de travessias realizadas no período.

A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria contínua na qualidade do serviço prestado no que se refere às instalações e às frequências de incidentes e de acidentes.

### **Contribuição 2**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: Sergio Fagundes Bonfim  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]  
Contribuição:  
*“Horrível, muito tempo de espera.”*

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - No rol dos indicadores de qualidade propostos, encontra-se o Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP), que objetiva medir a relação entre o número de viagens de travessias efetivamente realizadas e o número de viagens programadas para o período de apuração de acordo com o Esquema Operacional vigente no período. A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar meta para esse indicador, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação horária das viagens de travessias de Pontal do Sul à Ilha do Mel e da Ilha do Mel à Pontal do Sul.

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

**Contribuição 3**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Ricardo Lupinski

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Todas as vezes que usei, funcionários desde a venda do bilhete até os marinheiros, extremamente profissionais, simpáticos e solícitos. Atendimento 100%.*

*Já as embarcações, apesar de bem cuidadas, parecem estar chegando perto do limite de idade, necessitam modernização.”*

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – No rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP), que objetiva medir o número de manutenções preventivas realizadas no período de apuração pelo número de manutenções preventivas previstas para o mesmo período no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações. A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar meta para esse indicador, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação das manutenções preventivas das embarcações.

**Contribuição 4**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: CLEBER GUSSO ANDRADE

Cidade: Curitiba

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Deve ser estabelecido um tempo médio para execução de cada trajeto cobrado, com um limite de tolerância de 30% para mais, deste tempo. Caso o limite de tolerância não seja cumprido, o usuário terá direito a devolução de 50% do valor sobre a prestação do serviço (sem a cobrança dos impostos e taxas). Na forma que foi efetuado o pagamento. O controle de tempo será efetuado por meio do controle de embarque emitido no cartão e o horário de chegada no ponto de desembarque. Quando solicitado, é obrigador que o prestador de serviço informe o horário exato do desembarque. A definição do tempo médio de deslocamento será efetuada anualmente ou sempre que houver necessidade. Poderá haver diferentes tempos de deslocamento para cada tipo de embarcação.”*

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – No rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração. A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar meta para esse indicador, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao tempo de travessia.

Cabe ressaltar que, como premissa, os indicadores de qualidade são construídos observando-se as condições da prestação dos serviços já regulamentadas, tendo em vista a necessária mitigação dos riscos regulatórios. Nesse sentido, portanto, além de questões tarifárias não fazerem parte do objeto da consulta pública (ex: “o

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

*usuário terá direito a devolução de 50% do valor sobre a prestação do serviço”), especificidades das condições da prestação do serviço propriamente ditas também não são objeto da consulta pública (ex: “controle de embarque através de emissão de cartão, devoluções de percentuais da tarifa”).*

Cumprе esclarecer também que se entende que as programações horárias das viagens, bem como o tempo médio de duração das travessias são definições a serem tratadas no Esquema Operacional da travessia, cuja organização atualmente, por força de convênio, é obrigação da delegatária da administração e exploração dos terminais de Pontal do Sul e os da Ilha do Mel.

### **Contribuição 5**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Diego Atilio Bronquett

Cidade: Paranaguá

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**“Sugestão em virtude dos diversos relatos de turistas é a redução do valor da travessia.”**

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição não acatada** - Fora do objeto. Essa Consulta Pública é destinada a obter contribuições, sugestões, propostas, críticas e demais manifestações sobre os termos da minuta do ato normativo em proposição – Resolução – que “estabelece os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração de indicadores de qualidade e às formas de



---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel”.

### **Contribuição 6**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Luiz Carlos André Lagrana Limenza

Cidade: Londrina

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Acredito que o valor cobrado não seja tão caro, mas deveria ser de mais qualidade, as lanchas utilizadas no nosso posicionamento são velhas, os marinheiros que conduzem não tem experiência alguma, alguns parecem ser novos demais, e por se tratar de algo perigoso pelo alto mar, acaba deixando a desejar.”*

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – No rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP), que objetiva medir o número de manutenções preventivas realizadas no período de apuração pelo número de manutenções preventivas previstas para o mesmo período no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações. Prevê-se também o Indicador de Treinamento de Pessoal (ITP), que visa monitorar a quantidade de cursos de aperfeiçoamento técnico realizados pela quantidade total de funcionários nos serviços envolvidos na travessia. A partir do monitoramento, portanto, planeja-se determinar de metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

das manutenções preventivas das embarcações e à melhoria na capacitação da mão-de-obra.

### **Contribuição 7**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Alexandre Eduardo Cardozo da Silva

Cidade: Paranaguá

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“A travessia é normal, tem os barcos e os táxis náuticos, sempre que fiz, nunca tive problema.”*

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição não acatada** - Fora do objeto. Essa Consulta Pública é destinada a obter contribuições, sugestões, propostas, críticas e demais manifestações sobre os termos da minuta do ato normativo em proposição – Resolução – que “estabelece os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel”.

### **Contribuição 8**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Felipe Andrews Gonçalves Pereira de Andrade

Cidade: Paranaguá

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

***“O maior problema da travessia para a Ilha do Mel não é os barco e muito menos as lanchas, o problema está nas infraestruturas que existem em Pontal do Sul, Paranaguá e Ilha do Mel. Primeiro ponto que tem que ver é os trapiches, todos eles precisam de uma reforma sem exceção, os trapiches de Nova Brasília e encantadas hoje não atende a demanda dos turistas, não tem um banheiro público, não tem acessibilidade, não tem iluminação, não tem demarcação e nem informativos e também já precisam de reformar emergenciais, já tivemos vários acidentes com os trapiches pessoas caindo, se machucando e até com fratura expostas. Paranaguá nem se fala, os trapiches todos caindo. Pontal do Sul não tem um flutuante descente para as lanchas, o trapiche foi recém reformado e os corrimões já estão todos destruídos, fizeram uma cobertura de pano, isso mesmo de pano que não durou uma temporada, são erros atrás de erros. Antes do estado querer mexer com a travessia que está funcionando, deveria se preocupar com as infraestruturas para melhor atender os turistas. Também vale ressaltar que de nada vale fazer essa consulta sem ao menos pisar na Ilha do Mel, sentar com os marinheiros, entender o que está acontecendo e como pode melhorar. Já estamos cansados de ver o estado querendo melhorar algo sem consultar a comunidade e não dar certo. Uma prova é esse próprio chamamento que fizeram, não resolveu. E não vai ser esse próximo que vai resolver, para as coisas começarem a funcionar vocês tem que consultar as comunidades da Ilha do Mel. Vale lembrar também que existem 2 comunidades tradicionais dentro da Ilha do Mel (Encantadas e Brasília) e muitos deles vivem do transporte náutico, por lei essas comunidades devem ser consultadas através de seus protocolos. Respeitem a convenção 169 da OIT o qual o Brasil é signatário.***

***Os Nativos e Nativas da Ilha do Mel, com fundamento na Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho - OIT, assim se autodeclararam por meio de seu Protocolo de Consulta. Vivem nas Comunidades Tradicionais de Nova Brasília: Comunidades de Brasília, Farol, Praia Grande, Fortaleza e Encantadas em constante conflito com os chamamentos públicos e licitações ao território tradicional, sem que fosse respeitado o direito à consulta livre, prévia e informada das comunidades tradicionais da Ilha do Mel.***

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

***O processo administrativo de consulta livre, prévia e informada é garantido por normativas internacionais, nacionais e estaduais regularmente vigentes. No âmbito internacional, a Convenção I69 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), promulgada pelo Decreto nº 5.051 de 19 de abril de 2004 e consolidada pelo Decreto nº 10.088, de 5 de novembro de 2019, preceitua em seu art. 6º:***

***Artigo 6º 1. Ao aplicar as disposições da presente Convenção, os governos deverão:***

***a) consultar os povos interessados, mediante procedimentos apropriados e, particularmente, através de suas instituições representativas, cada vez que sejam previstas medidas legislativas ou administrativas suscetíveis de afetá-los diretamente;***

***b) estabelecer os meios através dos quais os povos interessados possam participar livremente, pelo menos na mesma medida que outros setores da população e em todos os níveis, na adoção de decisões em instituições efetivas ou organismos administrativos e de outra natureza responsáveis pelas políticas e programas que lhes sejam concernentes;***

***[...]***

***2. As consultas realizadas na aplicação desta Convenção deverão ser efetuadas com boa fé e de maneira apropriada às circunstâncias, com o objetivo de se chegar a um acordo e conseguir o consentimento acerca das medidas propostas.***

***Do mesmo modo, a Política Nacional de Desenvolvimento dos Povos e Comunidades Tradicionais, instituída pelo Decreto n. 6.040 de 2007, prevê em seu art. 1º, inciso X:***

***Art. 1º. As ações e atividades voltadas para o alcance dos objetivos da Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais deverão ocorrer de forma intersetorial, integrada, coordenada, sistemática e observar os seguintes princípios:***

***X - a promoção dos meios necessários para a efetiva participação dos Povos e Comunidades Tradicionais nas instâncias de controle social e nos processos decisórios relacionados aos seus direitos e interesses;”***

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - No rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Satisfação das Instalações (ISI), que reflete número de reclamações,

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: *(datado eletronicamente)*

---

no período de apuração, relativas à insatisfação com a adequação das instalações de toda a área da delegação inclusive as instalações sanitárias, como os terminais e demais áreas, excetuando-se as embarcações, em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período. Além desse, propõe-se ainda o Indicador de Frequência de Incidentes (IFI) e o Indicador de Frequência de Acidentes (IFA), que objetiva monitorar o número de incidentes e de acidentes ocorridos pelo número total de viagens de travessias realizadas no período.

A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria contínua na qualidade do serviço prestado no que se refere às instalações e às frequências de incidentes e de acidentes.

### **Contribuição 9**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: CELSO AUGUSTO DE SOUZA

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Horários fora da temporada não são cumpridos. Banheiros no terminal de Pontal sem higiene. Banheiros na ilha também, e ainda cobrados. Alguns barcos muito antigos e lentos. Muitos barcos desconfortáveis. Fim de semana sem transporte para Paranaguá, ida e volta.”*

### **Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - No rol dos indicadores de qualidade propostos, encontra-se o Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP), que objetiva medir a relação entre o número de viagens de travessias

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

efetivamente realizadas e o número de viagens programadas para o período de apuração de acordo com o Esquema Operacional vigente no período. Além desse, propõe-se ainda o Indicador de Higiene dos Terminais e Instalações (IHI), que visa monitorar o número de funcionários responsáveis pela limpeza de toda a área da delegação, como os terminais e demais instalações, em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período e o Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP), que objetiva medir o número de manutenções preventivas realizadas no período de apuração pelo número de manutenções preventivas previstas para o mesmo período no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações. A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação horária das viagens de travessias de Pontal do Sul à Ilha do Mel e da Ilha do Mel à Pontal do Sul, ao cumprimento da programação das manutenções preventivas das embarcações e à melhoria nas condições de higiene das instalações.

### **Contribuição 10**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Paulo Robson da Silva Robotini

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

***“Outro dia em uma travessia da ilha do mel para pontal, a embarcação que eu estava estragou e ficamos parados no mar.***

***Precisa urgente de providências.”***

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – No rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP), que objetiva medir o número de manutenções preventivas realizadas no período de apuração pelo número de manutenções preventivas previstas para o mesmo período no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações. Além desse, propõe-se ainda o Indicador de Frequência de Incidentes (IFI) e o Indicador de Frequência de Acidentes (IFA), que objetiva monitorar o número de incidentes e de acidentes ocorridos pelo número total de viagens de travessias realizadas no período. A partir desse monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria contínua na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação das manutenções preventivas das embarcações e às frequências de incidentes e de acidentes.

**Contribuição 11**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: João Cândido Fabrício Marques

Cidade: Paranaguá

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

***“As embarcações que fazem a linha de Paranaguá para a Ilha do Mel, apresentam um problema crítico, no quesito transporte de mercadorias misturadas com passageiros, principalmente vésperas de feriado e temporada, em algumas viagens fica difícil até acessar o banheiro, e não menos importante embarcações pequenas!”***

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição não acatada** - Fora do objeto. Essa Consulta Pública é destinada a obter contribuições, sugestões, propostas, críticas e demais manifestações sobre os termos da minuta do ato normativo em proposição – Resolução – que “estabelece os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel”. Além disso, o serviço de transporte marítimo entre Paranaguá e a Ilha do Mel não é regulado pela Agepar, tendo em vista não integrar a modalidade de transporte aquaviário intermunicipal de passageiros.

**Contribuição 12**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Ághata Fonseca

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“A travessia para ilha é muito precária. Tanto a fornecida pela Barca que é mais acessível, quanto a fornecida pelos “táxis marítimos” via lancha. Ainda, sobre o serviço de particular de táxi marítimo, visivelmente falta vistoria/vigilância pelos órgãos públicos, relação a essas lanchas, todas são enferrujadas, velhas, remendadas, muito precária, e aparentemente o piloto/marinheiro não tem certificação alguma.”*

**Resposta à Contribuição:**



Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

---

**Contribuição parcialmente acatada** – No rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP), que objetiva medir o número de manutenções preventivas realizadas no período de apuração pelo número de manutenções preventivas previstas para o mesmo período no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações. Prevê-se também o Indicador de Treinamento de Pessoal (ITP), que visa monitorar a quantidade de cursos de aperfeiçoamento técnico realizados pela quantidade total de funcionários nos serviços envolvidos na travessia. A partir do monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses indicadores, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação das manutenções preventivas das embarcações e à melhoria na capacitação da mão-de-obra.

### Contribuição 13

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Ubiratan Siqueira Gomes

Cidade: Pontal do Paraná

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

*“Como comerciante mais antigo, tanto no terminal de embarque para Ilha do Mel, como também na Ilha do Mel, sou conhecedor profundo a respeito dessa Abaline - associação dos barqueiros das baías do litoral norte do Estado do Paraná. Venho informar que trata-se de uma associação formada por proprietários de embarcações que todos de alguma forma [REDACTED] em suas administração., assim não prestam nenhum relatório transparência etc. Quanto as prestações de serviços nota-se que até onde*

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

*posso avaliar são as piores possíveis, desde formulação de tabela de horários, como também em seus cumprimentos, alterando os horários como bem entende, deixando assim os usuários a deriva, ao meu ver os mesmos sem nenhuma qualificação já demonstrada nesses anos todos., jamais administrar um terminal e juntamente com a travessia e informações turísticos e informações, onde se que tem gente com esse preparo, se wue tem informações com bilíngue etc., sem se quer conhecerem a história da Ilha, onde recebemos turistas tanto internos como também internacionais, além dos preparos desse pessoal, ainda comprometem com péssimos comportamentos., aliás vejo que tudo isso poderia ser um pouco mais profissional se os órgãos envolvidos fiscalizassem ou fizessem outro modelo de licitação. Por exemplo licitar a parte de administração por empresas privadas com conhecimento contábeis, incluindo cronograma de atividades, como tabelas de horários e claro penalidades e multas por informações etc., deixando somente a parte de transportes para essa Associação sob a supervisão da ganhadora particular licitada, assim dividiria e certamente daria solução para esses problemas. Vou citar alguns exemplos de desrespeito com os usuários que fazem usos de transportes aquaviários prestados por esse Abaline, ao longos dos anos:*

*Começando já nos longícos anos de 20.08.1.999 através do protocolo: [REDACTED], já tinha denuncia a respeitos dos mesmos ao Governo.*

*Já em 03-09-2015 protocolos: ao Governo e também a Procuradoria do Estado do Paraná: [REDACTED], informações sobre descumprimento de várias cláusula assumidas em convênio firmada com o governo.. Outra ocorrência gravíssimo em [REDACTED]-2019, com embarcação dessa Abaline- em horário de retorno da ilha para Pontal, onde constatei os [REDACTED] com os turistas na horas de embarque, sem nenhum apoio as sras e crianças na hora de embarcar, foi aí que fiz imagens chocantes, chamei atenção dos barqueiros etc, relatei e até passei imagens, ao sr. [REDACTED], hoje secretario de estado, que também não gostou do que viu., pois bem, apos minha divulgação, [REDACTED] meu box no terminal de embarque e [REDACTED], aliás é propriedade do Governo, processo que corre em segredo de justiça até hoje.*

*Em [REDACTED]-2022, solicitei junto ao [REDACTED], assessor do Presidente: [REDACTED], para uma agenda, para levar ao conhecimento do mesmo do que ocorre aqui com essa [REDACTED] os*

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

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: *(datado eletronicamente)*

---

***abusos descumprimentos de cláusulas etc, porém seu assessor ficou de me retornar e que não ocorreu até s presente data.***

***Informar também wue em data de 24-05-2023, a câmara de vereadores de Paranaguá, entrou com questionamento, também com o abuso mudanças aleatórias de horários, para Paranaguá e Ilha, de forma arbitrária, por associação, também com reclamações dos usuários.***

***Por fim não imagino que Agepar, faça qualquer tipo de convênio nesses modelos, chega de desmandos.***

***Estarei sempre a disposição para maiores esclarecimentos se necessários.***

***Atenciosamente***

***Ubiratan Siqueira Gomes”***

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - No rol dos indicadores de qualidade propostos, encontra-se o Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP), que objetiva medir a relação entre o número de viagens de travessias efetivamente realizadas e o número de viagens programadas para o período de apuração de acordo com o Esquema Operacional vigente no período. Prevê-se também o Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidade de Assistência Especial (IPNAE), que engloba pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Esse indicador visa monitorar o 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 partir do monitoramento, portanto, planeja-se determinar metas para esses

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

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

indicadores, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao cumprimento da programação horária das viagens de travessias de Pontal do Sul à Ilha do Mel e da Ilha do Mel à Pontal do Sul e ao atendimento de usuários com necessidade de assistência especial.

#### **Contribuição 14**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Giselle de Andrade Colle

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

***“Considerando todo o estudo exaustivamente realizado, quando da reestruturação da DFQS em maio de 2022, com relação à diferenciação dos conceitos de prestação de serviço adequado e qualidade do serviço com base nas leis de concessão federal e estadual e o alinhamento realizado junto ao Diretor da DFQS visando evitar conflito entre as competências previstas nos Arts. 49 e 50 do Regulamento-Agepar.***

***Que o citado estudo exaustivo da Lei Federal de Concessão resultou nos seguintes entendimentos, em resumo:***

***- fiscalização das condições da prestação do serviço (regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas) para assegurar a sua adequada prestação;***

***- aferir os indicadores de qualidade do serviço e suas metas, zelando-se pela boa qualidade do serviço;***

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

***... II - ao modo, forma e condições de prestação do serviço;***

***III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço; ...***

***Percebeu-se que qualidade do serviço não é condição da prestação de serviço adequado nem***

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

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: (datado eletronicamente)

***a prestação do serviço faz parte da qualidade do serviço, são conceitos bem diferentes que não se confundem e são tratados de forma diferente, tanto que as cláusulas essenciais estão em separado.***

***Logo, as expressões corretas a serem utilizadas são das leis de concessão: prestação de serviço adequado e qualidade do serviço.***

***Considerando também que certos documentos oficiais posteriores às leis de concessão trazem a expressão equivocada “qualidade da prestação do serviço” ou similar, pois mistura dois conceitos que são diferentes em sua essência, lembrando que a qualidade não avalia a prestação do serviço.***

***No entanto, percebe-se que a expressão “qualidade do serviço prestado” pode ser utilizada, pois não estaria, então, misturando os dois conceitos, inclusive anexa-se a NOTA TÉCNICA FINAL da Arsesp, referente à “Metodologia e nova cesta de indicadores para apuração e aplicação do Índice Geral de Qualidade para a Sabesp a partir da 3ª Revisão Tarifária Ordinária”, Processo ARSESP.ADM-0318-2020, de 1º de fevereiro de 2021, a qual contém a utilização da expressão “qualidade do serviço prestado” por quatro vezes, que se entende mais correta e que não mistura os dois conceitos, “qualidade do serviço” por três vezes, e apenas uma vez a expressão “qualidade da prestação dos serviços” o que se entende um equívoco ou um pequeno descuido técnico pelo redator.***

***Portanto, entende-se que a expressão “qualidade da prestação dos serviços” ou similares utilizadas na minuta de resolução da presente Consulta Pública devem ser alteradas para “qualidade do serviço” ou “qualidade do serviço prestado” ou similar, de forma a privilegiar a técnica mais correta possível, o estudo exaustivo já realizado, e o alinhamento junto ao Diretor da DFQS.***

***Exemplo de alteração na minuta de resolução:***

***Onde se lê: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade ...***

***Alterar para: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva do serviço prestado a partir da medição de sua qualidade ...***

***Também pode ser destacado no exemplo acima que o termo técnico mais adequado seria tão***

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: *(datado eletronicamente)*

---

***somente aferição da qualidade, podendo o inciso IV trazer tão somente aferição, ao invés de medição ou aferição da qualidade, privilegiando a exatidão e precisão dos termos de acordo com as leis de concessão:***

***IV – aferição da qualidade DO SERVIÇO: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;”***

**Resposta à Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – Apesar de a lei de regência da Agepar tratar uma das competências da agência nos seguintes termos:

*XI - aferir a **qualidade da prestação dos serviços** regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos; (Art. 6º, LCE 222/2020, negrito).*

, entende-se que a modificação sugerida não prejudica a compreensão do sentido trabalhado na proposta de ato normativo e, portanto, as expressões “*qualidade da prestação do serviço*” na minuta de resolução foram alterados para “*qualidade do serviço prestado*”.

Não obstante, tendo em vista que no capítulo “Disposições Gerais e Definições” da minuta em proposição já está destacada a expressão “*medição da qualidade*” como sinônimo de “*aferição da qualidade*”, senão vejamos:

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

, a frase “*medição da qualidade*” continuará a ser utilizada com o intuito de articular a linguagem técnica de modo a ensejar a perfeita compreensão do objetivo do ato normativo e o alcance que se pretende dar à norma, considerando que o termo

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 001/2023**

---

Protocolo nº: 19.316.800-0  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 003/2023 - Travessia da Ilha do Mel – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade – V1  
Data: *(datado eletronicamente)*

---

“medição” é mais comum e, conseqüentemente, o destaque do sentido principal da norma é mais acessível utilizando-se da expressão “medição da qualidade” em relação à “ aferição da qualidade”.

### **III. CONCLUSÃO**

Isto posto, ressalta-se que se apresentou o relatório com as análises técnicas das contribuições recebidas através da Consulta Pública N.º 003/2023 que, em sequência, será encaminhado ao Conselho Diretor para oficialização do posicionamento da Agência.

Reitera-se que as contribuições então transcritas e respondidas tratam-se daquelas que se enquadraram na delimitação descrita no item I - *Relatório*. Além disso, os dados referentes aos documentos pessoais, contatos e citações que pudessem identificar ou, em tese, caracterizar potencial ofensa à honra de terceiros, foram ocultados. Neste sentido, as manifestações cujos teores não foram minimamente aderentes ao assunto da consulta pública, conforme o caso, serão remetidas, em expediente próprio, aos setores pertinentes para os devidos encaminhamentos.

Por fim, havendo essa signatária procedido à atividade pertinente aos procedimentos regimentais da Consulta Pública N.º 03/2023, remete-se o protocolo ao Gabinete para as providências administrativas ulteriores.

Respeitosamente,

*(assinado eletronicamente)*

Mariana Ribeiro Facundo de Souza  
**Especialista em Regulação**

***Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços, em exercício<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup> Portaria N.º 71, de 21 de setembro de 2022.