

## **Relatório Circunstanciado da Consulta Pública nº 03/2023**

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”.

### **1. Introdução**

O presente relatório circunstanciado trata das contribuições, considerações e questionamentos recebidos que atenderam às condições e requisitos elencados no site da AGEPAR, disponível no link: <http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Consultas-Publicas>. A sua elaboração e disponibilização busca atender a Lei Complementar nº 222/2020, conforme disposto em seu art. 45, §4º: “As críticas e as sugestões encaminhadas pelos interessados deverão ser disponibilizadas na sede da agência e no respectivo sítio na internet em até dez dias úteis após o término do prazo da consulta pública”.

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 *ipsis Litteris* 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.

## 2. Contribuições recebidas

Entre os dias 12 de maio a 11 de junho de 2023 foram recebidas 14 (quatorze) contribuições que cumpriram a delimitação já mencionada, as quais são apresentadas a seguir na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar.

### Contribuição 1

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.”***

### **Contribuição 2**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Sergio Fagundes Bonfim

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

***“Horível, muito tempo de espera.”***

### **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.”***

### **Contribuição 4**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: CLEBER GUSSO ANDRADE

Cidade: Curitiba

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.”***

### **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.”***

### **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.”***

#### **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.”***

#### **Contribuição 8**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Felipe Andrews Gonçalves Pereira de Andrade

Cidade: Paranaguá

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.***

***O processo administrativo de consulta livre, prévia e informada é garantido por normativas internacionais, nacionais e estaduais regularmente vigentes. No âmbito internacional, a Convenção 169 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;”**

#### **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.”**

#### **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.”***

### **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!”***

### **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.”***

### 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] [REDACTED] em suas administração., assim não prestam nenhum relatório transparência etc. Quanto as prestações de serviços nota-se que até onde 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 longínquos anos de 20.08.1.999 através do protocolo: [REDACTED], já tinha denuncia a respeito 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 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”**

#### **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 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 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;”***