

Relatório Circunstanciado da Consulta Pública nº 04/2023

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 Baía de Guaratuba.

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 4/2023 referiu-se às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS/AGEPAR.

Ressalta-se que todas as contribuições recebidas estão transcritas *ipsis Litteris* e nas suas integralidades para maior transparência e os dados referentes aos documentos pessoais e contatos foram ocultados.

2. Contribuições recebidas

Entre os dias 12 de maio a 11 de junho de 2023 foram recebidas 18 (dezoito) contribuições, as quais são apresentadas a seguir na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar.

Contribuição 1

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Ricardo Bufrem Riva

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

- “- Ter estabelecimentos para venda de alimentos nas duas margens;***
- Ter instalações sanitárias adequadas para os usuários nas duas margens;***
- Mais frequência de policiamento junto aos atracadouros.”***

Contribuição 2

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Ricardo Lupinski

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Empresa que assumiu não parece qualificada. Além dos atrasos em feriados, deu medo dos marinheiros. Em dia de mar calmo, o marinheiro, ou comandante, demonstrou inexperiência, batendo com força no atracadouro seguidamente, errando manobras sem questões climáticas que justificassem. Não sinto segurança na atual gestão.”

Contribuição 3

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Caroline Michelle Wille Muller Pugin

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Acho péssimo o serviço oferecido. Tudo continua na mesma há anos. não há organização da fila que se afunila. Não é possível comprar com antecedência o transporte, nem pela internet. As instruções de segurança são bem básicas. A saída da balsa é outro problema. Ninguém para organizar a fila. Serviço caro, demorado, infelizmente essencial.”

Contribuição 4

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Cleber Gusso Andrade

Cidade: Pinhais

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: Luiz Carlos André Lagrana Limenza

Cidade: Londrina

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Serviço extremamente impecável, valor até baixo dada a infraestrutura utilizada, está de parabéns!”

Contribuição 6

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Debora Miranda Gomes

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Péssimo serviço, barcas sujas, velhas, enferrujadas, motor soltando fumaça poluindo o meio ambiente, fora que vive estragando, e o tempo de espera também é ridículo na temporada então é inaceitável, Caiobá e guaratuba são regiões turísticas deviam fazer o melhor para os turistas e não deixar eles com raiva!!”

Contribuição 7

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Silvana Amantini

Cidade: São José dos Pinhais

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Consulta”

Contribuição 8

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Silvana Amantini

Cidade: São José dos Pinhais

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Água”

Contribuição 9

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Paulo Robson da Silva Robotini

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Horível!!! Sempre com problemas!!! Providências urgentes tem que tomar!!!”

Contribuição 10

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Bruno Hawinski Meira

Cidade: Guaratuba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Após a Internacional Marítima assumir o serviço da travessia e dos investimentos feito pelo governo do estado a travessia melhorou muito , os Ferry Boats estão mais rápidos e seguros e não caindo aos pedaços como antes colocando em risco a vida dos usuários, a tripulação é bem mais preparada o que faz a travessia ser novamente um momento de desfrutar a linda paisagem da baia de Guaratuba , antes com a BR Travessias você nunca sabia se ia chegar até o outro lado .

como usuário do serviço só peço que a conservação dos Ferrys continue constante e que não chegue ao nível que deixaram chegar anteriormente pois isso além de prejudicar o serviço como um todo , espanta os turistas e coloca a vida dos usuários em risco.”

Contribuição 11

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Edson Oliveira

Cidade: Guaratuba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Atualmente está razoável. Somente que as balsas são muito lentas, diferente dos ferry boat”

Contribuição 12

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Marcelo Raia

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Primeiro de tudo e e construir a PONTE, assim não precisa de indicador.

MAS se for indicador até a construção da PONTE.

Tempo de travessia total. Com painel eletrônico com essa informação para o usuário.

Meta de tempo vs realizado no dia anterior.

Penalizar tempo com quebra do balsa, indisponibilidade etc

Divulgar na internet”

Contribuição 13

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Erlei Bernhardt

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“A solução é a ponte com certeza , melhor para o usuário, estado e até para o meio ambiente.”

Contribuição 14

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Marco Antônio Fagundes Amorim

Cidade: Matinhos

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Demora na travessia, sistema ultrapassado que gera filas enormes em dias de muito movimento.”

Contribuição 15

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Renato Rezende Frankel

Cidade: Matinhos

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“A liberação da fila dupla no sentido Matinhos a Guaratuba nem sempre é organizado. As vezes uma delas é liberada mais veículos do que outra. O que se torna injusto, já que a uma grande demora de espera. O correto é liberar 1 a 1.”

Contribuição 16

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: JONANTA RODRIGUES DOS SANTOS

Cidade: Guaratuba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“A maioria das embarcações são Balsas, muito lentas. Deveriam ser usadas só para caminhão....sendo que os Ferry Boat são rápidos. Mas em número escasso.”

Contribuição 17

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Oldemar R. de Almeida

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Serviço deficitário e de baixa qualidade. Lento e em finais de semana e feriados simplesmente caótico. Caro demais pelo que entrega aos usuários. Inferniza a vida de moradores, viajantes e comerciantes. É um desserviço, prejuízo e um atraso a fazenda estadual e nacional. Não é compreensível que tanto o governo estadual, quanto o federal não tenham resolvido o problema frente as perdas de receita. É de uma burrice astronômica, além de causar perdas econômicas e de vidas incalculáveis. E ainda se dizem políticos. Só se for em Narnia ou no Absurdoquistão...”

Contribuição 18

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;”