

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto:	Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data:	25/04/2023

EMENTA: Proposta de Resolução. Consulta Pública. Travessia da Ilha do Mel. Agenda Regulatória. Proposta de Indicadores de Qualidade. Fiscalização e Qualidade dos Serviços. AGEPAR.

I – RELATÓRIO

1. O presente expediente foi inaugurado pelo memorando nº 009/2022 (mov.3) da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS vinculada à Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – DFQS. O referido Memorando foi elaborado a partir da recomendação do Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCEPR (Relatório de Monitoramento n.º 13/2020-5ICE da Agepar (Anexo 3), no Achado n.º 11), referente a proposta de indicadores de qualidade apresentadas pela AGEPAR, através do protocolo 19.311.318-4 (Plano do Sistema de Qualidade – Anexo 02), da Travessia da Ilha do Mel, contido na Agenda Regulatória de 2022 (publicada por meio da Resolução n.º 41/2021 da AGEPAR).

2. O protocolado foi remetido para a análise da especialista de regulação da CQS, que culminou na Informação Técnica nº 012/2022 (mov.5), cuja conclusão foi no seguinte sentido: *“Isto posto, ressalta-se que se apresentou uma proposta de conjunto de indicadores de qualidade para o serviço público da Travessia da Ilha do Mel, respeitando-se os termos das instruções protocolares, que por sua vez resumem as atividades previstas na primeira fase do Plano de Gerência da Qualidade. Cumpre salientar que se observou estritamente o planejado quanto “Definir os índices de qualidade que serão explorados, considerando: Exigências Contratuais [...]” (Plano de Gerência de Qualidade, pág. 7) e “a) Estudos sobre o tema e elaboração de proposta de indicadores para o setor de Travessias Marítimas, Ilha do Mel, a partir das obrigações Contratuais ou Regulamentares da concessionária” (mov. 3, fl. 7). Ainda, registre-se que a presente informação visa atender o solicitado no item a) do Memorando 09/2022 e que, para a sequência dos trabalhos, conforme registrado no acima memorando “b) Na sequência, elaborar plano para Consulta e Audiência Pública sobre o assunto e possível Deliberação e Publicação.”, entende-se fundamental, ressaltando-se melhor juízo em sentido diverso, que primeiramente seja pacificada, no âmbito da DFQS, a adoção do*

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

conjunto de indicadores aqui propostos, ou deliberadas eventuais alterações, caso seja o entendimento. Por fim, havendo essa signatária relatado o estudo e apresentado o respectivo produto, conforme solicitado no Memorando 09/2022, restitui-se o protocolo para análise e providências julgadas pertinentes.”

3. O processo foi remetido as demais coordenadorias vinculadas à DFQS (mov.5) para conhecimento, análise e parecer. Diante disso, à Coordenadoria de Fiscalização, por meio da Chefia, se manifestou através da Informação Técnica nº 79/2022 (mov.6), apontou que: “13. Considerando o item 2, alínea a, acima transcrita “Coletar informações sobre o serviço e a entidade regulada a fim de se verificar, em primeiro momento, a aplicabilidade dos indicadores propostos” e a alínea b acima transcrita “Na sequência, elaborar plano para Consulta e Audiência Pública sobre o assunto e possível Deliberação e Publicação”, também cabe à CQS analisar a pertinência de serem realizadas Consulta e Audiência Públicas sem a devida testagem dos indicadores propostos, sem a análise de sensibilidade dos mesmos e sem a proposição de suas metas, estas também recomendadas pelo TCE e replicadas na Agenda Regulatória 2022 (em sua fl.21), além de previstas no Art. 50, II, do Regulamento-Agepar, haja vista que o indicador sem meta definida não possui utilidade (entende-se que nas Consulta e Audiência Públicas dos indicadores propostos já deveriam também ser propostas juntamente suas metas). 14. Ainda, verifica-se no processo 19.314.246-0 ressalvas realizadas na Informação Técnica 5/2022-CQS (em seu mov. 4), cabendo à CQS sua análise e providências, assim como verificar se o mesmo ocorre nos outros processos. 15. Encaminhe-se as considerações acima ao Diretor da DFQS, visando ratificação dos seguintes pontos, se assim entender, com posterior envio à CQS: - os indicadores de qualidade dos serviços e suas metas devem ser vinculados à qualidade dos serviços, devendo ser formulados e ter seu cumprimento verificado pela CQS; e - os indicadores de desempenho e suas metas devem ser vinculados à prestação do serviço adequado, devendo ser formulados e ter seu cumprimento verificado pela CF.” Essa informação foi ratificada pelo Despacho nº 172/2022 do Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços (mov.7). Após o processo foi devolvido à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços, que apresentou as justificativas, no Despacho nº 28/2022, ante aos apontamentos realizados anteriormente pelas demais áreas técnicas da

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

DFQS. O Diretor da área (mov.9), devolveu novamente o expediente à CQS para nova manifestação técnica.

4. Desse modo, a CQS apresentou a proposta, por meio da Informação Técnica nº 021/2022 (mov.10), aduzindo em síntese: *“Isto posto, ressalta-se que se apresentou uma proposta de sistemática de monitoramento da qualidade para o serviço público da Travessia da Ilha do Mel, respeitando-se os termos das instruções protocolares, que por sua vez resumem as atividades previstas na primeira fase do Plano de Gerência da Qualidade. Cumpre salientar que se observou estritamente o planejado quanto “Definir os índices de qualidade que serão explorados, considerando: Exigências Contratuais [...]” (Plano de Gerência de Qualidade, pág. 7) e “a) Estudos sobre o tema e elaboração de proposta de indicadores para o setor de Travessias Marítimas, Ilha do Mel, a partir das obrigações Contratuais ou Regulamentares da concessionária” (mov. 3, fl. 7). Ainda, registre-se que a presente informação visa atender o solicitado no item a) do Memorando 09/2022 e o Despacho DFQS (mov. 9) e que, para a sequência dos trabalhos, conforme registrado no acima memorando “b) Na sequência, elaborar plano para Consulta e Audiência Pública sobre o assunto e possível Deliberação e Publicação.”, a imediata providência tratar-se-ia da elaboração da Nota Técnica e da Minuta de Resolução para deliberação do Conselho Diretor e sequente procedimento de Consulta Pública. Para tanto, entende-se necessário, ressaltando-se melhor juízo em sentido diverso, que primeiramente seja aprovada, no âmbito da DFQS, a sistemática aqui proposta, ou deliberadas eventuais alterações, caso seja o entendimento. Por fim, havendo essa signatária relatado o estudo e apresentado o respectivo produto, restitui-se o protocolo para análise e providências julgadas pertinentes.”*

5. Assim, o processo retornou novamente à CQS (mov.11), que suscitou dúvidas técnicas antes do prosseguimento do feito, conforme apresentado no Despacho nº 07/2023 (mov.14). Posteriormente, o feito foi remetido à Diretoria de Normatização Regulatória – DNR.

6. A Coordenadoria de Normatização Regulatória – CNR, através da Informação Técnica nº 4/2023 (mov.17), realizou a análise técnica em relação as dúvidas suscitadas, concluindo: *“Diante do exposto, esta Coordenadoria de Normatização Regulatória conclui que, antes do regular prosseguimento do ciclo regulatório com a realização de Consulta Pública, deve ser complementada a Nota Técnica para fins de enquadramento da hipótese de dispensa de AIR*

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

para a proposta normativa. Ainda, sugere-se unificar o conteúdo das propostas de sistematização do monitoramento da qualidade do serviço público de travessias marítimas para fins de gestão do estoque regulatório e simplificação do ciclo regulatório. Quanto aos questionamentos formulados no Despacho n.º 6/2023, esta Coordenadoria de Normatização Regulatória opina: (a) pela possibilidade do controle de indicadores de qualidade instituídos por normativa da Agepar, ainda que sem previsão no contrato, ressalvando-se eventual necessidade de aditivação contratual ou revisão tarifária, a depender de cada caso; (b) pela aplicação do mesmo entendimento do item “a” aos serviços cuja prestação esteja sendo feita de forma precária; (c) pela possibilidade de aplicação de penalidades em decorrência do controle das obrigações de qualidade, conforme previsão regulamentar. Por fim, quanto aos aspectos formais da minuta de Resolução do Anexo 5, foram feitas adequações necessárias para atender ao que preveem a Lei Complementar n.º 176/2014 e o Manual para Redação e Publicação dos Atos Normativos da Agepar (Anexo 6), sem prejuízo da recomendação feita no item 2.3 desta Informação Técnica.”

7. Posteriormente, o processo retornou à DFQS, sendo encaminhado à CQS para adequações em relação ao contido na Informação Técnica da CNR/DNR, conforme disposto no Despacho n.º 11/2023 (mov.20). Diante disso, à Coordenadoria de Normatização Regulatória realizou novamente análise, destacando que: “Diante do exposto, s.m.j., com base nos fundamentos acima, esta Coordenadoria de Normatização Regulatória – considerando que foram atendidos os requisitos regulatórios, formais e legais – recomenda que seja dado prosseguimento ao ciclo regulatório, encaminhando o protocolado ao Conselho Diretor para deliberação e abertura da Consulta Pública sobre a minuta de Resolução que consta no Anexo 8 do protocolado, devendo ser disponibilizada, também, a Nota Técnica n.º 3/2023-CQS/DQFS.”

8. É o relatório.

II – FUNDAMENTAÇÃO

a) Dos pressupostos de admissibilidade

9. A Lei Complementar n.º 222/2020, alterada pela Lei Complementar n.º 243/2021, prescreve competência da AGEPAR para a regulação econômica em face dos serviços

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto:	Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data:	25/04/2023

públicos delegados do Paraná, dentre os quais se insere o serviço de travessias marítimas, fluviais e lacustres, nos seguintes termos:

“Art. 2º Para fins desta Lei Complementar, aplicam-se as seguintes definições:

§ 1º Os serviços públicos delegados compreendem:

VII - travessias marítimas, fluviais e lacustres.

Art. 3º. A Agência terá por finalidade institucional exercer o poder de regulação, normatização, controle, mediação e fiscalização sobre os serviços públicos submetidos à sua competência.

Art. 5º À Agepar compete regular, fiscalizar e controlar, nos termos desta Lei Complementar, os serviços públicos delegados do Paraná, conforme definidos nos incisos VII e VIII do art. 2º desta Lei Complementar.”

10. Ainda, a AGEPAR tem o dever de proporcionar, por meio de mecanismo de Consulta Pública, a participação social, previamente à edição de atos normativos, justamente com o objetivo de colher as contribuições da sociedade, aprimorar e melhorar os instrumentos regulatórios no âmbito de atuação desta Agência Reguladora, conforme preceitua a sua legislação:

“Art. 45. Serão objeto de consulta pública, previamente à tomada de decisão pelo Conselho Diretor, as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos ou usuários dos serviços prestados.

§ 1º A consulta pública é o instrumento de apoio à tomada de decisão por meio do qual a sociedade é consultada previamente, por meio do envio de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da Agência.

§ 2º Ressalvada a exigência de prazo diferente em legislação específica, acordo ou tratado internacional, o período de consulta pública terá início após a publicação do respectivo despacho ou aviso de abertura no Diário Oficial do Estado e no sítio da agência na internet, e terá duração mínima de trinta dias, ressalvado caso excepcional de urgência e relevância, devidamente motivado.

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

§ 3º A Agência deverá disponibilizar, na sede e no respectivo sítio na internet, quando do início da consulta pública, o relatório de AIR, os estudos, os dados e o material técnico usados como fundamento para as propostas submetidas a consulta pública, ressalvados aqueles de caráter sigiloso.

§ 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.

§ 5º 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.

§ 6º A Agência deverá estabelecer, em regimento interno, os procedimentos a serem observados nas consultas públicas.”

11. Desse modo, portanto, em face da necessidade de estabelecer a sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel, cuja matéria foi atribuída legalmente à AGEPAR, não restando, assim, dúvidas quanto à competência dessa Agência Reguladora para tratar e regular os temas da presente matéria.

b) Do Objeto

12. O objeto da presente deliberação consiste na análise da proposição de abertura de Consulta Pública, apresentada pela Coordenadoria de Qualidade dos Serviços (CQS) da DFQS, para definição de indicadores de qualidade para o serviço de travessias marítimas – Ilha do Mel (Informação Técnica n.º 12/2022 – CQS/DFQS, mov. 4).

c) Da proposta do ato normativo

13. A proposta de ato normativo, como visto, foi produzido pela Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS (Anexo 8 – Minuta final da proposta de Resolução) e

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº:	19.316.800-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto:	Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data:	25/04/2023

trata, em linhas gerais, dos seguintes assuntos, divididos por capítulos: (a) normais gerais; (b) indicadores de qualidade; (c) requisitos para coleta e apuração dos dados e indicadores de qualidade; (d) dados e informações a serem apurados e controlados; (e) apuração dos indicadores de qualidade; (f) apresentação dos resultados; (g) monitoramento da qualidade dos serviços; (h) relatório anual; e (i) disposições finais e transitórias.

14. A proposta apresentada na presente minuta de Resolução visa possibilitar e organizar os itens essenciais para a coleta e controle dos dados e informações, criando, desse modo, uma rotina procedimental para a apuração de dados e informações a serem prestados pela Concessionária do serviço público de Travessia da Ilha do Mel, com a finalidade de medir e monitorar a qualidade da prestação do serviço público, por meio do uso de indicadores e, por fim, pela aferição dos padrões de referência e metas estabelecidas.

15. Destaca-se ainda, que a Coordenadoria de Normatização Regulatória – CNR/DNR já se manifestou quanto ao texto normativo proposto e considerou que “foram atendidos os requisitos regulatórios, formais e legais – recomenda que seja dado prosseguimento ao ciclo regulatório, encaminhando o protocolado ao Conselho Diretor para deliberação e abertura da Consulta Pública sobre a minuta de Resolução que consta no Anexo 8 do protocolado, devendo ser disponibilizada, também, a Nota Técnica n.º 3/2023-CQS/DQFS.” (Informação Técnica n.º 8/2023 – CNR/DNR, mov.23).

d) Da abertura de Consulta Pública

16. O ato normativo proposto cumpriu as etapas internas necessárias para sua edição, na medida em que foi elaborado conjuntamente pelas áreas competentes (CQS/DFQS, CF/DFQS e CNR/DNR) e recebeu manifestação favorável da Coordenadoria de Normatização Regulatória – CNR/DNR. Contudo, como se trata de minuta de ato normativo “de interesse geral dos agentes econômicos ou usuários dos serviços prestados”, a Lei Complementar n.º 222/2020 exige que se realize, para a devida continuidade do ciclo regulatório, previamente à tomada de decisão, consulta pública para recebimento “de críticas, sugestões e contribuições

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da Agência.”¹

17. Assim, previamente à decisão final deste Conselho Diretor quanto ao ato normativo, deve ser aberta consulta pública, especificamente para o recebimento de contribuições acerca da minuta de 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”.

III - DISPOSITIVO

18. Pelo exposto, propõe-se como decisão deste Conselho Diretor:

DETERMINAR, a abertura de Consulta Pública, pelo prazo de 30 (trinta) dias, para recebimento de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados a respeito da proposta de ato normativo 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.”

19. Providências administrativas: i) a juntada da ata assinada desta Reunião Ordinária; ii) a abertura de Consulta Pública pelo prazo legal, de 30 dias; iii) que o Gabinete do Diretor-Presidente redija o aviso de abertura da Consulta Pública e providencie suas publicações em Diário Oficial do Estado do Paraná; iv) a notificação da Assessoria de Comunicação Social – ACS, a fim de que produza notícias a respeito da abertura do procedimento de participação social; v) encaminhamento à ATI, para que disponibilize o aviso de abertura no site da AGEPAR, oportunidade em que deverão ser disponibilizados

¹**Art. 45.** Serão objeto de consulta pública, previamente à tomada de decisão pelo Conselho Diretor, as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos ou usuários dos serviços prestados.

Conselho Diretor

VOTO

Protocolo nº: 19.316.800-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná - AGEPAR
Assunto: Travessia da Ilha do Mel – Proposta de Indicadores de Qualidade
Data: 25/04/2023

os seguintes documentos: a) Anexo 8 – Proposta Final de Minuta de Resolução – CQS/DFQS e b) Anexo 7 – Nota Técnica nº 03/2023 – CQS/DFQS.

Curitiba, 25 de abril de 2023

Maiquel Guilherme Zimann

Diretor de Regulação Econômica

Conselheiro-Relator