
RESOLUÇÃO N.º XX/2023-AGEPAR

Estabelece a sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel regulado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, e demais providências.

O **Conselho Diretor** da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, no uso de suas atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Estadual n.º 222/2020, em especial no art. 2º, §1º, inciso III, alínea *d* e inciso VII, no art. 3º, no art. 5º, e no art. 6º; e

Considerando o Decreto Estadual n.º 6.265/2020 – que aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – art. 30, inciso III, art. 50, incisos I, II, VI, VIII e XII e art. 51, inciso I, II, IV, VIII e X;

Considerando a competência da Agepar de regular, fiscalizar e controlar os serviços de travessias marítimas conforme inciso III, alínea *d* e inciso VII do §1º do art. 2º da Lei n.º 222, de 05 de maio de 2020;

Considerando a minuta do regulamento da travessia da Ilha do Mel, em trâmite nesta Agepar (Protocolo 16.220.644-3), que já passou pelos procedimentos de participação social;

Considerando a aprovação da Agenda Regulatória do ano 2022, deliberada pelo Conselho Diretor desta Agepar, na Reunião Ordinária n.º 34/2021, de 7 de dezembro de 2021;

Considerando o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução n.º 02/2023 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária n.º 34/2022, em 06 de dezembro de 2022; e

Considerando a deliberação do Conselho Diretor da Agepar, conforme Reunião Ordinária n.º **xx, de xx de xx de 2023**.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, 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, na forma desta Resolução.

Parágrafo único. Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – qualidade: totalidade de características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário;

II – qualidade do serviço: definida como o grau em que as expectativas do usuário são atendidas por sua percepção do serviço prestado. O art. 23, inciso III, da Lei Federal 8.987/1995 estabelece que

Conselho Diretor

são cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas “aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço”. Portanto, no âmbito de serviços públicos delegados, o conceito de “qualidade do serviço” é formado a partir da definição dos indicadores de qualidade com suas respectivas metas;

III – indicador de qualidade: é um conjunto de atributos capazes de indicar a direção da prestação do serviço no que se refere o atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário;

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

V – monitoramento da qualidade do serviço: processo de avaliação objetiva pela Agepar da qualidade da prestação do serviço público delegado, objetivando-se ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público com qualidade. Implementado em duas etapas: acompanhamento e controle da qualidade do serviço;

VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também a obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade;

VII – controle da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também direcionar a prestação do serviço ao atingimento das metas de qualidade a partir de ação regulatória da Agepar e de todas as suas prerrogativas legais aplicáveis;

VIII – metas: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a um fim que se quer atingir em um determinado período de referência ou intervalo temporal (sinônimo de “alvo”, orientador da ação eficaz das delegatárias rumo à excelência da qualidade do serviço prestado);

IX – padrão de referência: Intervalo numérico para fins de qualificação do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade e para aferição/medição da qualidade dos serviços, apresentando faixas de referência, estando ou não vinculados às metas de qualidade;

X – informações primárias: dado primário resultado de contagem, estimativa ou medição, transformados em representações unitárias e específicas a um período de referência, ou intervalo temporal, e a uma determinada área, ou abrangência espacial;

XI – apuração: processo de reunião de dados/informações e de cálculo de indicadores a partir dos critérios de desagregação, para compor planilhas específicas;

XII – desagregação: separação das informações coletadas ou apuração de indicadores em unidades menores, com a finalidade de revelar tendências e padrões subjacentes;

XIII – conformidade das informações primárias: indica o resultado, para o indicador, em função do nível de confiança da informação primária e do nível de exatidão da informação primária que o compõe;

Conselho Diretor

XIV – delegatária: ente responsável pela administração e exploração dos terminais aquaviários de embarque e desembarque de passageiros localizados em Pontal do Sul e Ilha do Mel por delegação pelo Estado do Paraná;

XV – nível de confiança da informação primária: indica o grau de segurança com que o Prestador de Serviços é capaz de gerar informações confiáveis;

XVI – nível de exatidão da informação primária: mede a aproximação entre o resultado da informação e o valor verdadeiro da grandeza medida, ou seja, quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos;

XVII – incidente: ocorrência INESPERADA e POTENCIALMENTE PERIGOSA, mas que, devido a alguma circunstância favorável, não causa danos a pessoas, veículos, instalações, pontes e flutuantes ou embarcações;

XVIII – acidente: ocorrência que provocar danos a pessoas, veículos, instalações, pontes e flutuantes ou embarcações;

XIX – sistemática de monitoramento: metodologia para acompanhamento ou controle regular da prestação do serviço, com análise independente e individualizada dos indicadores de qualidade, tendo em conta a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

XX – impacto ou dano ambiental: qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetam: i) a saúde, a segurança e o bem-estar da população; ii) as atividades sociais e econômicas; iii) a biota; iv) as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente; e v) a qualidade dos recursos ambientais;

XXI – CSN: Certificado de Segurança da Navegação, emitido pela Autoridade Marítima;

XXII – Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE): 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;

XXIII – Indicador de Reclamações de Usuários (IRU): percentual do número de reclamações de usuários recebidas por todos os Canais de Atendimento no período de apuração em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período;

XXIV – Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU): percentual do número de respostas aos usuários pelos Canais de Atendimento dentro do prazo regulamentar, no período de apuração, em relação ao número total de manifestações dos usuários registradas no mesmo período;

XXV – Indicador de Satisfação com as Instalações (ISI): 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;

XXVI – Indicador de Deficiência no Atendimento na Bilheteria (IDAB): número de reclamações de usuários recebidas por todos os Canais de Atendimento no período de apuração relacionadas a deficiência no atendimento na bilheteria, pelo número de passageiros no mesmo período;

XXVII – Indicador de Higiene dos Terminais e Instalações (IHI): número de funcionários responsáveis pela limpeza de toda a área da delegação no período de apuração, como os terminais e demais

Conselho Diretor

instalações, excetuando-se as embarcações, em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período;

XXVIII – Indicador de Higiene das embarcações (IHE): número de reclamações recebidas no período de apuração relacionadas à insatisfação com a higiene das embarcações em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período;

XXIX – Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT): percentual do cumprimento do tempo médio de travessia;

XXX – Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP): mede a relação entre o número de travessias efetivamente realizadas no período de apuração e o número de travessias programadas para o mesmo período de acordo com o Esquema Operacional vigente;

XXXI – Indicador de Frequência de Incidentes (IFI): número total de incidentes ocorridos no período de apuração pelo número total de travessias medido no mesmo período;

XXXII – Indicador de Frequência de Acidentes (IFA): número total de acidentes ocorridos no período de apuração pelo número total de travessias medido no mesmo período;

XXXIII – Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP): 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;

XXXIV – Indicador de Treinamento de Pessoal (ITP): quantidade de cursos de aperfeiçoamento técnico realizados no período pela quantidade total de funcionários no mesmo período;

XXXV – Indicador de Preservação Ambiental (IPA): percentual de danos ambientais por travessia.

CAPÍTULO II DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Art. 2º A Agepar vem estabelecer os requisitos para a apuração dos dados e dos indicadores de qualidade pela delegatária do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel com a finalidade de monitoramento da qualidade da prestação do serviço público delegado.

Art. 3º Os indicadores de qualidade contemplam as dimensões de regularidade, continuidade/fluidez do tráfego, acessibilidade, cortesia, higiene das instalações, higiene dos equipamentos, eficiência, segurança, manutenção e cuidado com aspectos estéticos, atualidade e preservação do meio ambiente.

§1º Deverão ser apurados, através dos procedimentos expressos nesta resolução, os seguintes indicadores de qualidade:

- I** – Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE);
- II** – Indicador de Reclamações de Usuários (IRU);
- III** – Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU);
- IV** – Indicador de Satisfação com as Instalações (ISI);
- V** – Indicador de Deficiência no Atendimento na Bilheteria (IDAB);
- VI** – Indicador de Higiene dos Terminais e Instalações (IHI);
- VII** – Indicador de Higiene das embarcações (IHE);

Conselho Diretor

- VIII** – Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT);
- IX** – Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP);
- X** – Indicador de Frequência de Incidentes (IFI);
- XI** – Indicador de Frequência de Acidentes (IFA);
- XII** – Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP);
- XIII** – Indicador de Treinamento de Pessoal (ITP);
- XIV** – Indicador de Preservação Ambiental (IPA).

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA COLETA E APURAÇÃO DOS DADOS E INDICADORES DE QUALIDADE

Art. 4º Esta resolução estabelece os requisitos para a coleta e controle dos dados, informações e cálculo dos indicadores de qualidade pela delegatária do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel com a finalidade de monitoramento da qualidade da prestação do serviço público delegado, bem como as periodicidades de apuração dos dados e dos indicadores, na forma de seus artigos e Anexo.

Art. 5º A delegatária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores e pela apuração dos indicadores de qualidade, disponibilizando-as à Agepar e ao Poder Concedente no formato e na periodicidade prevista nesta resolução.

§1º A delegatária deverá fornecer à Agepar todas as informações primárias circunscritas à sua área de abrangência e necessárias à apuração dos indicadores de qualidade, conforme periodicidade prevista nesta resolução.

§2º As informações primárias utilizadas para o cálculo dos indicadores devem ser apuradas pela delegatária de forma organizada, precisa e confiável.

§3º O período de referência de apuração e aferição dos indicadores de qualidade é mensal - referidos ao mês anterior, e anual – referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

§4º A frequência de envio das informações à Agepar será mensal conforme previsto nos demais artigos:

I - ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar também a apuração anual dos indicadores de qualidade.

Art. 6º A delegatária deverá informar, através de Ofício específico a esse fim na mesma oportunidade do envio dos dados, a condição de sigilo dos dados e informações e sua hipótese legal, bem como prazo de restrição da divulgação, com as quais os dados e informações em questão serão tratados pela Agepar.

§1º Caso a delegatária não informe o sigilo e o prazo de restrição da divulgação, as informações serão consideradas de acesso irrestrito ao público.

§2º Na contagem dos prazos se excluirá o dia de recebimento do Ofício da delegatária pela Agepar.

Art. 7º Para a verificação da conformidade das informações primárias, a Agepar irá estabelecer em regulamento complementar e específico os procedimentos para esta verificação em função do nível de confiança e do nível de exatidão das informações.

Conselho Diretor

Art. 8º A apresentação do controle e apuração dos dados deve ocorrer na(s) Planilha(s) de Dados elaborada(s) pela delegatária especialmente para atendimento da sistemática expressa nesta Resolução.

§1º A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta deve(m) ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação das informações, em até 30 (trinta) dias corridos da publicação dessa Resolução.

§2º O controle dos dados deve ocorrer diariamente, em tempo real.

§3º A(s) Planilha(s) de Dados deve(m) demonstrar a apuração dos dados e dos indicadores de qualidade do mês imediatamente anterior e manter a apresentação dos meses anteriores a este.

Art. 9º Os dados apurados pela delegatária, utilizados para o cálculo dos indicadores de qualidade devem ser mantidos pela delegatária por cinco anos para fins comprobatórios e de conformidade.

CAPÍTULO IV DOS DADOS E INFORMAÇÕES A SEREM APURADOS E CONTROLADOS

Art. 10. O controle e a apuração dos dados necessários ao cálculo dos indicadores deverão ocorrer conforme periodicidades específicas previstas nesta Resolução e deverão seguir aos requisitos orientativos e complementares de preenchimento contidos nos demais artigos.

Parágrafo único. Devem ser diariamente/rotineiramente controlados e apurados, a fim de que propiciem as apurações mensais e anuais dos respectivos indicadores de qualidade e a fim de que sejam enviados pela delegatária do serviço da Travessia Marítima da Ilha do Mel, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, os seguintes dados e informações:

I – dados referentes ao percentual de reclamações relacionadas às restrições a usuários PNAE, tanto no embarque e desembarque, quanto nas travessias e nas instalações dos terminais, pelo número total de passageiros no período de apuração:

- a) quantidade de reclamações referentes a restrições a pessoas com necessidades de assistência especial (PNAE) no período;
- b) quantidade total de passageiros transportados no período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por tipo de restrição e por embarcação.

II – dados referentes ao número de reclamações de usuários recebidas por todos os Canais de Atendimento no período de apuração em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período:

- a) quantidade de reclamações recebidas no período de apuração;
- b) quantidade total de passageiros transportados no mesmo período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por tipo de reclamação e por embarcação.

III – dados referentes ao número de respostas aos usuários pelos Canais de Atendimento dentro do prazo regulamentar, no período de apuração, em relação ao número total de manifestações dos usuários registradas no mesmo período:

- a) quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar no período de apuração;
- b) quantidade total de manifestações registradas no período de apuração;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por tipo de manifestação.

Conselho Diretor

IV – dados referentes 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:

- a) quantidade de reclamações 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;
- b) quantidade total de passageiros transportados no mesmo período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por instalação.

V – dados referentes ao número de reclamações de usuários recebidas por todos os Canais de Atendimento no período de apuração relacionadas a deficiência no atendimento na bilheteria, pelo número de passageiros no mesmo período:

- a) quantidade reclamações recebidas por todos os Canais de Atendimento no período de apuração relacionadas a deficiência no atendimento na bilheteria;
- b) quantidade total de passageiros transportados no mesmo período.

VI – dados referentes ao número de funcionários responsáveis pela limpeza de toda a área da delegação no período de apuração, como os terminais e demais instalações, excetuando-se as embarcações, em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período:

- a) somatório de funcionários responsáveis pela limpeza dos terminais e demais instalações no período de apuração;
- b) quantidade total de passageiros transportados no mesmo período.

VII – dados referentes ao número de reclamações recebidas no período de apuração relacionadas à insatisfação com a higiene das embarcações em relação ao número total de passageiros transportados no mesmo período:

- a) número de reclamações recebidas no período de apuração relacionadas à insatisfação com a higiene das embarcações;
- b) quantidade total de passageiros transportados no mesmo período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação.

VIII – dados referentes ao percentual do cumprimento do tempo médio de travessia:

- a) número de travessias realizadas no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional;
- b) número total de travessias medido no mesmo período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por travessia e por embarcação.

IX – dados referentes ao cumprimento das viagens programadas:

- a) número de travessias efetivamente realizadas no período de apuração;
- b) número de travessias programadas para o mesmo período de acordo com o Esquema Operacional vigente.

X – dados referentes ao número de incidentes ocorridos no período de apuração:

- a) número total de incidentes ocorridos no período de apuração;
- b) número total de travessias medido no período de apuração;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação ou instalação.

Conselho Diretor

XI – dados referentes ao número de acidentes ocorridos no período de apuração:

- a) número total de acidentes ocorridos no período de apuração;
- b) número total de travessias medido no período de apuração;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação ou instalação.

XII – dados referentes ao 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) quantidade de manutenções preventivas efetivamente realizadas no período de apuração.
- b) quantidade total de manutenções preventivas planejadas para o mesmo período.
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação.

XIII – dados referentes ao treinamento de pessoal:

- a) quantidade de cursos de aperfeiçoamento técnico cursados pelos funcionários da delegatária no período de apuração;
- b) quantidade total de funcionários ativos no mesmo período;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por funcionários da operação das travessias e por pessoal que atua nas demais instalações da área da delegação.

XIV – dados referentes ao percentual de danos ambientais por travessia:

- a) quantidade total de ocorrências de impactos e/ou danos ao meio ambiente no período de apuração;
- b) quantidade total de travessias medido no período de apuração;
- c) a apuração dos dados deve ser desagregada por travessia e embarcação, e por demais instalações da área da delegação.

Art. 11. As apurações dos dados necessários para a apuração do Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia e do Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas deverá ser feita pela delegatária, preferencialmente de forma automatizada, registrando em banco de dados digital os efetivos horários de início e fim de cada uma das travessias realizadas em cada uma das embarcações, ao longo de todo o período de operação ao longo do prazo da delegação.

CAPÍTULO V APURAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Art. 12. As apurações dos indicadores de qualidade deverão ocorrer conforme periodicidades específicas aplicáveis previstas nesta Resolução.

§1º As apurações dos indicadores de qualidade devem ocorrer mensalmente e anualmente, com base em dados apurados diariamente/rotineiramente, de preferência de forma automatizada:

I – as apurações mensais e anuais se referem ao mês anterior e aos últimos doze meses.

CAPÍTULO VI DO CÁLCULO DOS INDICADORES

Conselho Diretor

Art. 13. As fórmulas para o cálculo dos Indicadores de Qualidade estão contidas no Anexo desta Resolução.

CAPÍTULO VII APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 14. Mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, em Relatório Específico contendo a(s) Planilha(s) de Dados especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologada(s) pela Agepar.

Parágrafo único. O Relatório deve obrigatoriamente conter a(s) Planilha(s) de Dados em formato *excel* e editável.

Art. 15. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.

CAPÍTULO VIII DO MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Art. 16. O monitoramento da qualidade do serviço será implementado em duas etapas.

§1º Na Etapa de Adaptação os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão acompanhados:

I – a Etapa de Adaptação terá duração de seis meses, prorrogáveis por mais seis meses a depender da verificação da necessidade de acompanhamento de sazonalidade do uso do serviço público;

II – a Etapa de Adaptação do monitoramento da qualidade do serviço poderá ter duração variável por indicador de qualidade, à critério da Agepar;

III – finalizando-se a Etapa de Adaptação, inicia-se a Etapa de Maturidade.

§2º Na Etapa de Maturidade os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão controlados:

I – ao final da Etapa de Adaptação serão definidas metas para os indicadores, para vigorarem na etapa de maturidade, na qual o regime de monitoramento do resultado da apuração dos indicadores será o de controle.

Art. 17. A Etapa de Adaptação terá as durações especificadas no art. 16 mais o tempo necessário para os procedimentos aplicáveis ao estabelecimento das metas dos Indicadores de Qualidade, para vigorarem na Etapa de Maturidade, cujo regime de monitoramento será o de controle.

Parágrafo único. Poderá incorrer ainda em aumento de prazo para o início da etapa de maturidade, tempos decorridos para avaliação, a partir da série histórica de apurações, da consistência da sistemática e para eventuais alterações nos requisitos dispostos nesta resolução, se for o caso.

Art. 18. O monitoramento dos indicadores pela Agepar iniciará a partir do 3º mês da vigência desta Resolução, permitindo avaliação objetiva da prestação do serviço a partir da medição da sua

Conselho Diretor

qualidade, com a finalidade de ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público de qualidade e de obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade.

§1º Para os casos de impedimento de monitoramento da qualidade da prestação do serviço pela Agepar no prazo estipulado no caput, serão aplicadas as seguintes condições:

I – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido ao descumprimento do envio de informações primárias ou por inconsistência de dados ou de apurações, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação;

II – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos para cada um dos indicadores conforme definido nos artigos desta resolução, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação;

III – para os casos de impedimento de análise pela Agepar dos dados e informações prestadas pela delegatária devido a motivos não circunscritos ao prestador, desde que justificativa aceita pela DFQS/CQS, o indicador será “excluído” da análise por motivos externos ao prestador de serviços;

IV – para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento do envio das apurações dos dados e indicadores de qualidade pela delegatária, o monitoramento será classificado como “prejudicado” por descumprimento regulamentar por parte da delegatária.

§2º Para os casos previstos neste artigo, a delegatária estará sujeita às sanções administrativas cabíveis previstas nos dispositivos normativos desta Agência Reguladora.

CAPÍTULO IX DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA E DAS METAS

Art. 19. Os intervalos dos Padrões de Referência e as metas para cada um dos Indicadores de Qualidade serão determinados a partir das séries históricas de apurações durante a Etapa de Adaptação e demais estudos subsequentes, e serão estabelecidos em regulamento complementar e específico

CAPÍTULO X DO RELATÓRIO ANUAL

Art. 20. Anualmente deverá ser elaborado, pela delegatária, um relatório anual de avaliação da qualidade da prestação dos serviços, apresentando as apurações mensais dos indicadores, bem como apuração anual para o período de 12 (doze) meses.

Parágrafo único. O fechamento e submissão do Relatório Anual deverá ocorrer até no máximo o décimo dia útil após o período de 12 (doze) meses de monitoramento.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Conselho Diretor

Art. 21. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.

Art. 22. A delegatária deverá manter atualizada junto à agência reguladora a relação dos colaboradores responsáveis pela execução dos procedimentos contidos nesta Resolução, indicando o nome, função e contato.

Art. 23. Na ausência de normas e definições específicas, caberá à Agepar a sua definição.

Art. 24. A falta de observância pelas delegatárias quanto ao cumprimento do disposto nesta Resolução, implica em sujeição às sanções administrativas cabíveis nos dispositivos normativos desta Agência Reguladora.

Art. 25. A Agência Reguladora poderá revisar essa resolução a qualquer momento.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor trinta dias após publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná.

PUBLIQUE-SE.

Curitiba/PR, XX de XX de 2023

(assinado nos termos do Art. 38 do DE n.º 7304/2021)

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Conselho Diretor

ANEXO – RESOLUÇÃO XX/2023-AGEPAR

INDICADOR	DETALHAMENTO	CÁLCULO
Indicador de Restrições a Pessoas com Necessidades de Assistência Especial (IPNAE)	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - Os dados devem ser apurados desagregados por tipo de restrição e por embarcação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	$\text{IPNAE (\%)} = \frac{\text{Quantidade de reclamações relacionadas às restrições a usuários PNAE no período de apuração}}{\text{Quantidade total de passageiros transportados no mesmo período}} \times 100$
Indicador de Reclamações de Usuários (IRU)	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - Os dados devem ser apurados desagregados por tipo de reclamação e por embarcação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	$\text{IRU (\%)} = \frac{\text{Quantidade de reclamações recebidas no período de apuração}}{\text{Quantidade total de passageiros transportados no mesmo período}} \times 100$

Conselho Diretor

<p>Indicador de Deficiência no Atendimento na Bilheteria (IDAB)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IDAB = Somatório de reclamações recebidas no período de apuração relacionadas à deficiência no atendimento na bilheteria / Quantidade total de passageiros no mesmo período</p>
<p>Indicador de Resposta no Prazo aos Usuários (IRPU)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por tipo de manifestação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IRPU (\%) = \frac{\text{Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar no período de apuração}}{\text{Quantidade total de manifestações registradas no mesmo período}} \times 100$</p>
<p>Indicador de Satisfação com as Instalações (ISI)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por instalação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. 	<p>ISI = Somatório de reclamações mensais relacionadas à insatisfação com as instalações da área da delegação / Quantidade total de passageiros transportados no período)</p>

Conselho Diretor

	<p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	
Indicador de Higiene das embarcações (IHE)	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IHE= Somatório de reclamações recebidas no período de apuração relacionadas à insatisfação com a higiene das embarcações / Quantidade total de passageiros transportados no mesmo período.</p>
Indicador de Higiene dos Terminais e Instalações (IHI)	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IHI = Somatório de funcionários responsáveis pela limpeza dos terminais e demais instalações no período de apuração / Quantidade total de passageiros transportados no mesmo período</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada uma das travessias realizadas em cada uma das embarcações, ao longo de todo o período de operação ao longo do prazo da delegação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por travessia e por embarcação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$ICTT (\%) = (NT / NTT) * 100$</p> <p>NT = n.º de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional; NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>
<p>Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas (IVP)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A apuração dos dados deverá ser feita pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, registrando os efetivos horários de início e fim de cada uma das travessias realizadas em cada uma das embarcações, ao longo de todo o período de operação ao longo do prazo da delegação. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IVP = (NTR / NTP) * 100$</p> <p>NTR = número de travessias efetivamente realizadas; NTP = número de travessias programadas no mês de apuração</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Frequência de Incidentes (IFI)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - os dados devem ser desagregados por embarcação ou instalação; <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IFI (\%) = (NI / NTT) * 100$</p> <p>NI = n.º total de incidentes ocorridos no período de apuração; NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>
<p>Indicador de Frequência de Acidentes - IFA</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - os dados devem ser desagregados por embarcação ou instalação; <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>$IFA (\%) = (NA / NTT) * 100$</p> <p>NA = n.º total de acidentes ocorridos no período de apuração; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>

Conselho Diretor

<p>Indicador de Manutenção das Embarcações (IMP)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - a apuração dos dados deve ser desagregada por embarcação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>IMP = (Quantidade manutenções preventivas realizadas no período de apuração) / (Quantidade total de manutenções preventivas planejadas para o mesmo período)</p>
<p>Indicador de Treinamento de Pessoal (ITP)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por funcionários da operação das travessias e por pessoal que atua nas demais instalações da área da delegação. <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, com base em dados apurados diariamente. <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar. 	<p>ITP = (Quantidade cursos de aperfeiçoamento técnico realizados no período) / (Quantidade total de funcionários no mesmo período)</p>
<p>Indicador de Preservação Ambiental (IPA)</p>	<p>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento dos dados diariamente, em tempo real. - A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 (trinta) dias da publicação dessa Resolução. - A apuração dos dados deve ser desagregada por travessia e embarcação, e por demais instalações da área da delegação <p>APURAÇÃO DO INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a apuração do indicador deve ser mensal e anual, referidos ao mês anterior e aos últimos 	<p>IPA (%) = (NOA/ NTT) *100, onde NOA = n.º total de ocorrências de impactos e/ou danos ao meio ambiente no período de apuração; e NTT = n.º total de travessias medido no período de apuração.</p>

Conselho Diretor

	<p>doze meses, com base em dados apurados diariamente.</p> <p>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, nas planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologadas pela Agepar.	
--	---	--