PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 123
Mov. 30

VOTO

Protocolo nº:	19.314.246-0
Interessado:	Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS
Assunto:	Metodologia de Monitoramento da Qualidade do Serviço
Data:	25/04/2023

EMENTA: Travessia da Baía de Guaratuba. Metodologia de monitoramento da qualidade do serviço. Resolução. Minuta preliminar. Coordenadoria de Qualidade dos Serviços. Consulta Pública. Abertura.

I - RELATÓRIO

1. O presente expediente foi iniciado com o Memorando nº 8/2022 da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS (mov. 3), com o objetivo de cumprir a recomendação contida no Protocolo nº 18.769.566-0, acerca da "Definição de Metas e Indicadores de Qualidade dos Serviços Regulados", em conformidade com a Agenda Regulatória 2022.

2. Em sequência, o protocolado foi encaminhado aos Especialistas de Regulação da CQS para apresentar estudos sobre o tema e elaborar proposta de indicadores e respectivo plano de monitoramento de qualidade para o setor de Travessias Marítimas, especificamente da Baia de Guaratuba, a partir das obrigações Contratuais e Regulamentares da concessionária.

3. Por meio da Informação Técnica nº 5/2022 (fls. 8/36 – Mov. 4), a CQS apresentou uma proposta de conjunto de indicadores de qualidade para o serviço público da Travessia da Baía de Guaratuba e recomendou a manifestação dos demais setores da Diretoria, previamente ao prosseguimento do feito.

4. A Coordenadoria de Fiscalização realizou apontamentos por meio do Despacho nº 79/2022. Em continuidade, o protocolado retornou à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS, que apresentou, na Informação Técnica nº 19/2022 (fls. 56/84 – Mov. 13), a sistemática de monitoramento da qualidade, detalhada através do complexo de parâmetros para controle e apuração dos dados, além dos critérios para apresentação dos resultados, relativos ao serviço da Travessia da Baia de Guaratuba.

5. Em sequência, em cumprimento ao disposto no art. 42, § 8 da Lei Complementar nº 222, de 5 de maio de 2020[1], e no art. 61, § 1º do Regulamento da Agepar[2], foi elaborada Nota

[1] Art. 42 (...)
§ 8° Nos casos em que não for realizada a AIR, deverá ser disponibilizada, no mínimo, nota técnica ou documento equivalente que tenha fundamentado a proposta de decisão.

[2] Art. 61 (...)
§ 1º Nas hipóteses de dispensa de AIR, será elaborada nota técnica ou documento equivalente que fundamente a proposta de edição ou de alteração do ato normativo.

Assinatura Avançada realizada por: **Antenor Demeterco Neto (XXX.920.299-XX)** em 25/04/2023 14:51 Local: AGEPAR/CD. Inserido ao protocolo **19.314.246-0** por: **Antenor Demeterco Neto** em: 25/04/2023 14:51. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6bb8895a2557c51c5640648d6d7a323d**.

Técnica nº 2/2023 – CQS e respectiva minuta de resolução, as quais foram submetidas à análise da Coordenadoria e Normatização Regulatória – CRN/DNR.

6. Na Informação Técnica nº 3/2023 – CNR/DNR (92/105 - mov. 20), foi indicada a necessidade de complementação da Nota Técnica nº 2/2023 e foram feitas adequações na minuta de resolução proposta para atendimento da Lei Complementar nº 176, de 11 de julho de 2014.

7. O protocolado retornou à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS que promoveu as alterações indicadas, consoante disposto no Despacho nº 10/2023. (fls. 109/11 - Mov. 23).

9. Considerando a Informação Técnica nº 7/2023 da Coordenadoria de Normatização Regulatória – CRN (fls. 114/119 – Mov. 26.), a qual concluiu que foram atendidos os requisitos regulatórios, formais e legais da proposta, o expediente foi encaminhado ao Gabinete do Diretor-Presidente, que, por meio do Despacho nº 63/2023 (fl. 121 – Mov. 28), determinou a distribuição para deliberação do Conselho Diretor da Agepar, tendo em vista a competência deste para analisar, discutir e deliberar o tema do presente protocolado está prevista no artigo 12, inciso I, alínea “m” do Regulamento da Agência, por meio de sorteio eletrônico.

10. Realizado o sorteio, a relatoria foi atribuída a este Conselheiro, consoante Termo de Distribuição (fl. 122 – Mov. 29).

É o relatório.

II - FUNDAMENTAÇÃO

a) Do objeto desta deliberação

11. O objeto desta deliberação reside na proposta de abertura de consulta pública com a finalidade de possibilitar a participação social na discussão sobre a metodologia de monitoramento da qualidade para o serviço da travessia marítima da Baía de Guaratuba.

b) Da Metodologia de Monitoramento da Qualidade do Serviço:

12. A Lei Complementar Estadual n.º 222, de 5 de maio de 2020, atribui à Agepar a competência para exercer o poder regulatório em face dos serviços públicos delegados do

Assinatura Avançada realizada por: **Antenor Demeterco Neto (XXX.920.299-XX)** em 25/04/2023 14:51 Local: AGEPAR/CD. Inserido ao protocolo **19.314.246-0** por: **Antenor Demeterco Neto** em: 25/04/2023 14:51. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6bb8895a2557c51c5640648d6d7a323d**.

Paraná, dentre os quais se insere o serviço de "travessias marítimas, fluviais e lacustres", nos termos do arts. 3.º e 5.º, caput, c/c art. 2.º, §1º, inc. VII.

13. A atuação da Agência Reguladora abrange, dentre outros aspectos, a normatização, isto é, a possibilidade de editar regras que influenciam direitos, liberdades ou atividades econômicas dos cidadãos[3]. Tal competência é assegurada, inclusive, constitucionalmente:

> Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado.

14. Em decorrência dessa competência da Agepar, é que o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, recomendou[4]:

> (...) a normatização de padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, a partir das obrigações contratuais das concessionárias, apurados periodicamente por meio de procedimentos auditáveis; analisando a conveniência de organizá-los em sistema informatizado que permita realizar a avaliação global das informações recebidas dos agentes regulados, para a posterior propositura de metas a serem aplicadas aos indicadores monitorados.

17. Tal recomendação foi incluída no Eixo Finalístico da Agenda Regulatória 2022, o qual ensejou a abertura do presente protocolado e resultou na Nota Técnica nº 2/2023, que, consoante disposto na Informação Técnica nº 7/2023 CRN/DNR (fls. 114/119 – Mov. 26.), encontra-se apta a próxima fase do ciclo regulatório, isto é, submissão à consulta pública.

c) Da abertura de Consulta Pública:

18. A Nota Técnica nº 2/2023 propõe a edição de uma resolução que estabeleça a sistemática para o monitoramento da qualidade do serviço da Travessia Marítima da Baía de Guaratuba.

19. A proposta contempla os requisitos básicos relativos à estruturação de sistemática para o referido monitoramento, tais como a periodicidade e critérios de segregação para a apuração dos dados e indicadores de qualidade necessários à medição e acompanhamento

[3] DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito administrativo. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. p. 584.
[4] Recomendação W constante no Relatório de Monitoramento Agepar 2020

Assinatura Avançada realizada por: **Antenor Demeterco Neto (XXX.920.299-XX)** em 25/04/2023 14:51 Local: AGEPAR/CD. Inserido ao protocolo **19.314.246-0** por: **Antenor Demeterco Neto** em: 25/04/2023 14:51. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6bb8895a2557c51c5640648d6d7a323d**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 126 Mov. 30

da qualidade, além dos critérios e requisitos para a apresentação dos resultados pela delegatária à Agepar.

20. Nesse contexto, a Lei Complementar nº 222, de 5 de maio de 2020, em seu art. 45, estabelece que, 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 serão objeto de consulta pública.

21. Somado a isso, a participação social na definição da metodologia ora analisada é de grande importância, já que a qualidade está relacionada às características do serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário e, no âmbito de serviços públicos delegados, tal o conceito só é objetivamente formado a partir dos critérios, parâmetros e indicadores definidos adequadamente no bojo do contrato.

22. Por conseguinte, previamente à decisão final deste Conselho Diretor quanto à metodologia de monitoramento da qualidade dos serviços, deve ser aberta a consulta pública ora solicitada, especificamente para o recebimento de contribuições referentes à Nota Técnica nº 2/2023 e da respectiva minuta de resolução proposta.

III - DISPOSITIVO

Pelo exposto, propõe-se como decisão deste Conselho Diretor determinar a abertura de Consulta Pública, por 30 (trinta) dias, para recebimento de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados a respeito da Nota Técnica nº 2/2023 e da respectiva minuta de resolução.

Providências administrativas: a) a juntada da ata assinada desta Reunião Ordinária, quando disponível; b) a abertura de Consulta Pública pelo prazo de 30 dias; c) que o Gabinete do Diretor-Presidente redija o aviso de abertura da Consulta Pública e providencie suas publicações; d) a notificação da Assessoria de Comunicação Social – ACS, a fim de que produza notícias a respeito da abertura do procedimento de participação social; e) encaminhamento à ATI, para que disponibilize o aviso de abertura no site da Agepar, oportunidade em que deverão ser disponibilizados os seguintes documentos, que constam neste protocolado: Nota Técnica nº 2/2023 e Minuta de Resolução.

Antenor Demeterco Neto
Conselheiro Relator

Assinatura Avançada realizada por: **Antenor Demeterco Neto (XXX.920.299-XX)** em 25/04/2023 14:51 Local: AGEPAR/CD. Inserido ao protocolo **19.314.246-0** por: **Antenor Demeterco Neto** em: 25/04/2023 14:51. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6bb8895a2557c51c5640648d6d7a323d**.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 126a
Mov. 30

Documento: **19.314.2460VotoMetodologiaQualidadeTravessiadeGuaratubaConsultaPublica.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Antenor Demeterco Neto (XXX.920.299-XX)** em 25/04/2023 14:51 Local: AGEPAR/CD.

Inserido ao protocolo **19.314.246-0** por: **Antenor Demeterco Neto** em: 25/04/2023 14:51.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código:
6bb8895a2557c51c5640648d6d7a323d.