
INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº:	19.314.246-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	(datado eletronicamente)

I. RELATÓRIO

Trata-se da 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”.

A presente Informação Técnica dedica-se a relatar as análises das contribuições recebidas através da Consulta Pública 04/2023 (movis. 27 a 47) que atenderam às condições e requisitos elencados no site da AGEPAR, disponível no link: <http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Consultas-Publicas>, conforme previsões regimentais da Agepar:

“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” (Art. 45, §5º, Lei Complementar Estadual nº 222/2020).

*“A análise das contribuições recebidas será feita pela unidade proponente do ato normativo sob consulta pública, **na forma de Informação Técnica**, até (trinta) dias úteis contados do dia do encerramento da Consulta Pública, e será incluída no respectivo processo administrativo e disponibilizada no sítio eletrônico da Agepar;” (Art. 113, caput, Regimento Interno – Resolução Agepar N.º 16/2022).*

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº:	19.314.246-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	(datado eletronicamente)

O objeto da Consulta Pública 04/2023 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 são transcritas *Ipsis Litteris* e nas suas integralidades para maior transparência e os dados referentes aos documentos pessoais e contatos são ocultados.

Conforme o parágrafo único do supracitado Art. 113 do Regimento Interno da Agepar, a análise técnica das contribuições recebidas é concretizada através da menção da decisão por “*acatar, acatar parcialmente ou não acatar*” cada uma delas. Além disso, o relatório deve ser incluído no respectivo processo administrativo e disponibilizado no sítio eletrônico da Agepar:

“Parágrafo único. A Informação Técnica de análise das contribuições conterá, no mínimo:

[...]

*II - a transcrição ipsis litteris e integral das contribuições, na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar, seguida de uma **resposta** à contribuição e da **decisão por acatar, acatar parcialmente ou não acatar.**”*

Portanto, para as contribuições acatadas é apresentada, conforme o caso, proposta quanto a eventuais ajustes na minuta do ato normativo, a qual será objeto de deliberação do Conselho Diretor da Agepar.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

II. CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS

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

Desta feita, as repostas seguem na ordem cronológica em que as manifestações foram submetidas à Agepar durante a Consulta Pública N.º 04/2023:

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.”***

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia, que reflete o número de travessias em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional em relação ao número total de travessias medido no período de apuração. Além desse, propõe-se o Indicador de Frequência de Incidentes (IFI) e o Indicador de Frequência de Acidentes (IFA), através dos quais se objetiva monitorar o número de incidentes e de acidentes ocorridos pelo número total de viagens de travessias realizadas no período.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Reclamação dos Usuários, que reflete o número de reclamações de usuários recebidas pelo Canal de Atendimento pelo número total de veículos transportados por mês.

Contribuição 4

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Cleber Gusso Andrade

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº:	19.314.246-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	(datado eletronicamente)

Cabe ressaltar que, como premissa, os indicadores de qualidade são construídos observando-se as condições da prestação dos serviços já regulamentadas, tendo em vista a necessária mitigação dos riscos regulatórios. Nesse sentido, portanto, além de questões tarifárias não fazerem parte do objeto da consulta pública (ex: “o usuário terá direto a devolução de 50% do valor sobre a prestação do serviço”), especificidades das condições da prestação do serviço propriamente ditas também não são objeto da consulta pública (ex: “controle de embarque através de emissão de cartão, devoluções de percentuais da tarifa”).

Cumprе esclarecer também que o tempo médio de duração das travessias são definições a serem tratadas no Esquema Operacional da travessia.

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!”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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!!”

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Reclamação dos Usuários, que reflete o número de reclamações de usuários recebidas pelo Canal de Atendimento pelo número total de veículos transportados por mês. Além desse, estão propostos ainda o Indicador de Higiene das Embarcações, que visa monitorar o número de funcionários responsáveis pela limpeza das embarcações em relação ao número total de passageiros transportados no período; o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que objetiva medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração; o Indicador de Manutenção das embarcações que visa monitorar o número de manutenções preventivas realizadas pelo número de manutenções preventivas previstas no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações e o Indicador de Disponibilidade de Frota, a partir do qual se objetiva monitorar o percentual da efetiva disponibilidade das embarcações ao tráfego, sendo afetado pela quantidade de dias por ano em média que uma embarcação fica fora de operação, para a execução de manutenção corretiva emergencial não programada.

Contribuição 7

CPF/CNPJ: [REDACTED]
Nome/Razão Social: Silvana Amantini
Cidade: São José dos Pinhais
E-mail: [REDACTED]
Contribuição:
“Consulta”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Contribuição 8

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Silvana Amantini

Cidade: São José dos Pinhais

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Água”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

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!!!”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

Não obstante, ressalta-se que no rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Reclamação dos Usuários, que reflete o número de reclamações de usuários recebidas pelo Canal de Atendimento pelo número total de veículos transportados por mês.

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol de indicadores propostos encontra-se o Indicador de Manutenção das embarcações que visa monitorar o número de manutenções preventivas realizadas pelo número de manutenções preventivas previstas no Programa de Manutenção Preventiva das embarcações e o Indicador de Disponibilidade de Frota, a partir do qual se objetiva monitorar o percentual da efetiva disponibilidade das embarcações ao tráfego, sendo afetado pela quantidade de dias por ano em média que uma embarcação fica fora de operação, para a execução de manutenção corretiva emergencial não programada.

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”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração.

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”

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº:	19.314.246-0
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	(datado eletronicamente)

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração. A partir desse monitoramento, portanto, conforme previsto na minuta de resolução, planeja-se determinar meta para esse indicador, a fim de promover melhoria na qualidade do serviço prestado no que se refere ao tempo de travessia. Além desse, propõe-se ainda o Indicador de Disponibilidade de Frota, a partir do qual se objetiva monitorar o percentual da efetiva disponibilidade das embarcações ao tráfego, sendo afetado pela quantidade de dias por ano em média que uma embarcação fica fora de operação, para a execução de manutenção corretiva emergencial não programada.

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Contribuição 14

CPF/CNPJ: [REDACTED]
Nome/Razão Social: Marco Antônio Fagundes Amorim
Cidade: Matinhos
E-mail: [REDACTED]
Contribuição: <i>“Demora na travessia, sistema ultrapassado que gera filas enormes em dias de muito movimento.”</i>

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração. Além desse, propõe-se o Indicador de Atendimento à Demanda, através do qual se objetiva medir a eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

demanda, dentro das características especificadas para a operação das embarcações.

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Atendimento à Demanda, através do qual se objetiva medir a eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à demanda, dentro das características especificadas para a operação das embarcações.

Contribuição 16

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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.”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração.

Contribuição 17

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Oldemar R. de Almeida

Cidade: Curitiba

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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...”

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Não obstante, ressalta-se que no rol dos indicadores de qualidade propostos existe o Indicador de Cumprimento de Tempo de Travessia (ICTT), que visa medir o percentual do cumprimento do tempo médio de travessia, ou seja, o número de viagens de travessias no período de apuração em que o tempo foi igual ou inferior ao tempo médio estabelecido no Esquema Operacional vigente no período, em relação ao número total de viagens de travessias medido no período de apuração. Além desse, propõe-se o Indicador de Atendimento à Demanda, através do qual se objetiva medir a eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à demanda, dentro das características especificadas para a operação das embarcações.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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:

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

... 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,

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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:

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: (datado eletronicamente)

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

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Apesar de a lei de regência da Agepar tratar uma das competências da agência nos seguintes termos:

*XI - aferir a **qualidade da prestação dos serviços** regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos; (Art. 6º, LCE 222/2020, negrito).*

, entende-se que a modificação sugerida não prejudica a compreensão do sentido trabalhado na proposta de ato normativo e, portanto, as expressões “*qualidade da prestação do serviço*” na minuta de resolução foram alteradas para “*qualidade do serviço prestado*”.

Não obstante, tendo em vista que no capítulo “Disposições Gerais e Definições” da minuta em proposição já está destacada a expressão “*medição da qualidade*” como sinônimo de “*aferição da qualidade*”, senão vejamos:

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

, a frase “*medição da qualidade*” continuará a ser utilizada com o intuito de articular a linguagem técnica de modo a ensejar a perfeita compreensão do objetivo do ato normativo e o alcance que se pretende dar à norma, considerando que o termo “*medição*” é mais comum e, conseqüentemente, o destaque do sentido principal da norma é mais acessível utilizando-se da expressão “*medição da qualidade*” em relação à “*aferição da qualidade*”.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 002/2023

Protocolo nº: 19.314.246-0
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 004/2023 - Travessia da Baía de Guaratuba – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data: *(datado eletronicamente)*

III. CONCLUSÃO

Isto posto, ressalta-se que se apresentou o relatório com as análises técnicas das contribuições recebidas através da Consulta Pública N.º 04/2023 que, em sequência, será encaminhado ao Conselho Diretor para oficialização do posicionamento da Agência sobre as análises e quanto a pertinência e efetivação do ato normativo.

Reitera-se que o objeto da Consulta Pública 04/2023 referiu-se especificamente às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 02/2023-CQS.

Por fim, havendo essa signatária procedido à atividade pertinente aos procedimentos regimentais da Consulta Pública N.º 04/2023, remete-se o protocolo ao Gabinete para as providências administrativas ulteriores.

Respeitosamente,

(assinado eletronicamente)

Mariana Ribeiro Facundo de Souza

Especialista em Regulação

Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços, em exercício¹

¹ Portaria N.º 71, de 21 de setembro de 2022.