



**Plano de Medição da
Qualidade de Serviços
Públicos Delegados do
Paraná**

**Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Paraná**

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Daniela Janaína Pereira Miranda
Diretora Administrativa Financeira

Maiquel Guilherme Zimann
Diretora de Regulação Econômica

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Bráulio Cesco Fleury
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Mariana Ribeiro Facundo de Souza
Especialista em Regulação - CQS
**Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos
Serviços, em exercício**

Marcelo Zawadzki Bueno
Especialista em Regulação - CQS

Assessoria de Comunicação Social

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e Diagramação

Ana Carolina Bendlin
Revisão



DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar
Reunião Ordinária nº 34/2022
- 06 de dezembro de 2022.

Sumário



1. Termos e Definições	05
2. Descrição, Objetivos e Premissas	06
3. Escopo do Plano	08
4. Cronogramas Estimativos	11
5. Riscos	11
6. Entregáveis em 2023	12

Siglas e abreviaturas

AGEPAR: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná

DFQS: Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

DFQS/CF: Coordenadoria de Fiscalização

DFQS/CFI: Coordenadoria de Fluxo de Informações

DFQS/CQS: Coordenadoria de Qualidade dos Serviços

DNR: Diretoria de Normas e Regulação

1

Termos e Definições

- **Indicador de Qualidade:** é um conjunto de atributos capazes de indicar a direção da prestação dos serviços no que se refere ao atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário;
- **Qualidade:** características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário;
- **Qualidade do Serviço:** definida como o grau em que as expectativas do usuário são atendidas, excedidas por sua percepção do serviço prestado. O Art. 23, inciso III da Lei Federal 8.987/1995 estabelece que são cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas “aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço”. Portanto, especificamente no âmbito de serviços públicos delegados, entende-se que o conceito de “qualidade do serviço” é formado a partir da definição dos indicadores de qualidade com suas respectivas metas.
- **Informações Primárias:** dado primário resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas a um período de referência (intervalo temporal) e a uma determinada área (abrangência espacial);
- **Sistemática de Monitoramento:** metodologia de monitoramento; conjunto de critérios aplicados para monitoramento regular, com análise independente e individualizada dos indicadores de medição da qualidade, tendo em conta os objetivos fins e a periodicidade da coleta das respectivas informações primárias;
- **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 (intervalo temporal). Sinônimo de “alvo”, orientador da ação eficaz dos prestadores de serviços rumo à excelência da qualidade do serviço prestado;
- **Benchmarking:** consiste no processo de busca das melhores práticas de gestão para um determinado serviço;
- **Nota Técnica:** manifestação fundamentada produto da etapa de regulamentação “Estudos Sobre o Tema” (prevista em regulamento próprio da Agepar) na qual são expostas as análises e respectivas fundamentações técnicas de tomadas de decisão.
- **Ciclo Regulatório:** o ciclo regulatório consiste em uma série de ações de caráter periódico que partem de um ponto inicial, a elaboração de uma norma, e terminam com a sua recorrência. É um processo contínuo, que se retroalimenta.

2

Descrição, Objetivos e Premissas

O Plano tem como meta a estruturação para atendimento de um dos objetivos principais da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços, no que se refere à proposição de metodologia para monitoramento da qualidade dos serviços públicos delegados sob a regulação da Agepar, conforme previsão do artigo 30 do Decreto Estadual nº 6.265/2020: **“IV – Propor ao Conselho Diretor, anualmente, o Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços, com a indicação de metodologia e cronograma de controle de qualidade dos serviços, considerando as especificidades do setor econômico submetido à regulação da Agência”**.

O plano se aplica aos serviços públicos delegados previstos no §1º do inciso VIII da Lei Complementar N.º 222/2020 que já apresentaram demandas regulatórias e que ainda não contam com metodologia específica de monitoramento da qualidade em contrato ou em demais regulamentações. Não obstante, tendo em vista o Plano apresentar o planejamento das atividades da CQS também de curto prazo, eventual serviço público que não depender de estruturação para medição da qualidade, mas que possa apresentar demanda de atividade à CQS nos anos de aplicação do Plano, tais atividades constarão nos entregáveis do Plano para o ano corrente.

Com base em indicadores definidos para cada serviço público aplicável, o objetivo é definir uma sistemática para monitoramento da qualidade da prestação dos serviços, baseando-se em méritos regulamentares.

O Plano da Qualidade visa, além da definição de conjunto de indicadores, a proposição do fluxo de coleta e tratamento das respectivas informações primárias, ou seja, os procedimentos para controle dos dados necessários para apuração dos indicadores.

Para as entregas propostas no Plano, trabalhar-se-á em três Fases:

- **Fase 1:** Desenvolver o conceito de qualidade para os serviços regulados aplicáveis, no que se refere à criação de sistemática de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços a partir de seus méritos regulamentares, respeitando-se suas particularidades;
- **Fase 2:** Demanda e suporte à CFI para automatização das aferições dos indicadores de qualidade propostos e automatização do armazenamento das informações;
- **Fase 3:** Definição de metas para os indicadores.

A Fase 3 é dependente de período mínimo de operação e maturidade da sistemática construída na Fase 1, o que pode variar a depender do serviço e respectiva sistemática. Etapas das Fases 2 e 3 podem ocorrer paralelamente.

Premissas

- Recurso Pessoal na CQS: deve ser em número suficiente e possuir as competências e a motivação que sua função requer;
- As entidades reguladas fornecerão e terão o devido conhecimento das informações solicitadas a partir da regulamentação das sistemáticas;
- Dependente de apoio e aprovação da Diretoria e Conselho Diretor;
- Durante a execução, avaliações regulares devem ocorrer com o objetivo de verificar a consistência do plano e/ou averiguar a necessidade de replanejamento;
- A sistemática de qualidade deve ser aderente à natureza e às particularidades de cada serviço regulado;
- A sistemática deve possibilitar detectar oportunidades para a melhoria na qualidade da prestação dos serviços e buscar facilitar as interfaces com as concessionárias, com o intuito de diminuir a assimetria de informações;
- Com o início efetivo do monitoramento conforme sistemática estabelecida (maturidade), deve-se proceder à avaliação da consistência das sistemáticas criadas, com o objetivo de detectar necessidade de melhorias pontuais ou de remodelagens, antes do início da implementação das Fases 2 e 3.

3

Escopo do Plano

- Criação de sistemática para monitoramento da qualidade da prestação dos serviços a partir da aferição de indicadores, definidos considerando-se:
 - Exigências Regulamentares;
 - Critérios ensejadores de percepção de qualidade na prestação dos serviços pelos usuários e de melhoria contínua na prestação dos serviços;
 - Processo para coleta dos dados, apurações dos indicadores e para armazenamento das informações a serem coletadas;
- Criação de Interface de Relatórios de Qualidade para demonstração dos resultados das apurações;
- Automatização das sistemáticas e da divulgação dos resultados;
- O projeto de estruturação contemplará inicialmente os serviços abaixo, prosseguindo com os demais que demandarem criação de metodologia de monitoramento da qualidade, conforme evolução do estado da regulação dos serviços públicos com previsão legal, como pode ser o caso, por exemplo, do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros:
 - Saneamento (água e esgoto);
 - Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado;
 - Travessias Marítimas (Guaratuba e Ilha do Mel);
 - Transporte Coletivo Metropolitano de Passageiros.
- Eventual serviço público que não depender de estruturação para medição da qualidade mas que possa apresentar demanda de atividade à CQS nos anos de aplicação do Plano, tais atividades constarão nos entregáveis do Plano para o ano corrente, como é a estimativa para o seguinte serviço público, para o qual não se aplicará as atividades faseadas descritas abaixo:
 - Serviços públicos de remoção, guarda de veículos e gestão de pátios veiculares.

3.1. Atividades Previstas

Fase 1

- Revisão de informações oficiais existentes no âmbito da DFQS, de preferência protocoladas, a fim de subsidiar a construção do conhecimento acerca do estado regulatório do serviço;
- Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações específicas de qualidade atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares. Ou identificar méritos regulamentares que possam refletir diretamente na sensação de qualidade do serviço percebida pelo usuário;
- Estudos de benchmarking sobre indicadores de qualidade afins à natureza dos serviços públicos delegados aplicáveis;
- Definir indicadores de qualidade, considerando:
 - Obrigações regulamentares já especificadas como de qualidade;
 - Méritos regulamentares que impactem na percepção de qualidade pelo usuário;
 - Critérios regulamentares que agreguem melhorias aos usuários finais.
- Processo para coleta dos dados, apurações dos indicadores e para armazenamento das informações a serem coletadas, definindo-se:
 - Etapas de implementação do monitoramento da qualidade;
 - Graus de desagregação dos dados e da apuração dos indicadores;
 - Forma e periodicidade de envio dos dados, da apuração dos indicadores e relatórios;
 - Formas para recebimento e armazenamento dos dados na Agepar;
 - Responsabilidades pelas apurações dos indicadores.
- Regulamentação da sistemática proposta, quando aplicável:
 - Documentação da estrutura criada (redação e revisões de Notas Técnicas e Minutas de Resoluções);
 - Acompanhamento das aprovações aplicáveis;
 - Análise das contribuições das Consultas Públicas;
 - Formalização de adequações aplicáveis;
 - Submissão à DNR e ao Conselho Diretor;
 - Acompanhamento da publicação.

- Período de maturidade do processo;
- Modelagem de relatório para divulgação das aferições de qualidade;
- Avaliação da consistência das sistemáticas criadas, com o objetivo de detectar necessidade de melhorias pontuais ou de remodelagem das sistemáticas, antes do início da implementação da Fase 2.

Para a regulamentação de sistemáticas propostas, haverá consulta pública o que estende prazos dos procedimentos previstos na Fase 1.

Fase 2

Uma vez criada e concluída a estrutura proposta na Fase 1, analisar, junto à CFI, uma estrutura automatizada para o Monitoramento da Qualidade:

- Discutir formas de automação das sistemáticas criadas na Fase 1;
- Definir templates para permitir a automatização de geração de relatórios simplificados;
- Definir políticas para viabilizar a automatização de procedimentos manuais buscando agilidade nos processos envolvidos nas sistemáticas propostas.

Fase 3

Após processo de amadurecimento da Fase 1:

- Analisar dados históricos de aferição dos indicadores, por período mínimo necessário para obter consistência estatística, o que pode variar de acordo com o serviço e respectiva sistemática;
- Propor metas para cada um dos indicadores de qualidade previstos na sistemática estabelecida na Fase 1 a partir de análises dos dados históricos de monitoramento;
- Cumprimento de novo ciclo regulatório para normatização complementar das sistemáticas prevendo as metas de cada um dos indicadores.

Encerramento do Plano

- Concluídas as Fases 1, 2 e 3, o presente Plano se encerra, com as seguintes entregas:
 - Sistemática de monitoramento da qualidade dos serviços descrito e normatizado, quando aplicável, inclusive contando com as metas dos respectivos indicadores de qualidade;
 - Arquitetura da automatização das sistemáticas previamente regulamentadas.

4

Cronograma Estimativos

O presente Plano está programado para ocorrer em três anos, considerando-se a reprogramação de 2023:

- Fase 1: **Realização em 2023;**
- Fase 2: **Realização em 2023 e 2024;**
- Fase 3: **Realização em 2024 e 2025;**

5

Riscos

Minimamente, os seguintes riscos ao projeto devem ser mitigados e tratados, caso ocorram, uma vez poderem ensejar medidas de replanejamento:

- Limitações de Recursos Humanos e Demandas Paralelas:

Consequente da limitação de recursos pessoais lotados na CQS, ocasionando demanda contínua de gerenciamento da relação entre o atendimento de demandas paralelas e a avaliação da necessidade de replanejamento das atividades e consequente revisão do Plano.

- Subjetividade do conceito de qualidade:

A complexidade do desenvolvimento de conceitos de qualidade devido à subjetividade inerente ao assunto. Não obstante a qualificação dos recursos pessoais lotados na DFQS, novos conceitos são discutidos e desenvolvidos, podendo gerar demandas e discussões, inclusive com as entidades reguladas, que possam refletir em atraso do cronograma.

À medida que estes conceitos forem sendo conhecidos e aprimorados, as atividades previstas passam a ser desenvolvidas com maior agilidade. É importante a troca de experiências com outras agências para aproveitar a expertise já existente sobre medição da qualidade dos serviços.

- O não envio ou dificuldade de obtenção de informações de responsabilidade das prestadoras dos serviços regulados – Assimetria de informações;
- Deficiência na confiabilidade das informações primárias fornecidas;
- Rejeição ao Projeto;
- Limitações de demais recursos para execução das atividades;
- A intercorrência de fatores não gerenciáveis pelo nível de execução da CQS que possam refletir em atrasos no cronograma ou em necessidade de alteração de escopo do plano, como exemplos não exaustivos:
 - prazos decorridos para as aprovações aplicáveis ou para os fluxos de trabalho de outros setores;
 - eventuais procedimentos licitatórios para contratação de consultorias de estatística ou de Tecnologia da Informação.

6 Entregáveis em 2023

- **Serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado, Travessias da Ilha do Mel e da Baía de Guaratuba e Saneamento (água e esgoto):**

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividades												
Elaboração da Minuta de Resolução												
Consulta Pública												
Análise de Contribuições												
Adequações do Ato Normativo												
Análises Finais												
Submissão ao Conselho Diretor												
Acompanhamento da Publicação												
Período de disposições transitórias												
Primeiros Recebimento e Monitoramento de dados e dos Indicadores												

• **Transporte Coletivo Metropolitano de Passageiros**

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividades	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definição do problema e dos objetivos a serem alcançados												
Tomadas de subsídios												
Elaboração da Nota Técnica												
Elaboração da Minuta de Resolução												
Consulta Pública												
Análise de Contribuições												
Adequações do Ato Normativo												
Análises Finais												
Submissão ao Conselho Diretor												
Acompanhamento da Publicação												

• **Serviços Públicos de Remoção, Guarda de Veículos e Gestão de Pátios Veiculares**

Conforme relatado na descrição do Plano, apesar deste serviço não demandar de estruturação de sistemática de medição da qualidade, uma vez o Edital de Licitação já contar com metodologia específica, pode demandar atividades à CQS. Portanto tais atividades constarão nos entregáveis para 2023, tendo em vista a necessidade de compatibilização com as demais atividades previstas no Plano no que se refere ao mapeamento das demandas de recurso pessoal.

***Premissa do Cronograma Estimativo: Publicação do Contrato de Concessão no D.I.O.E ao final do 1º trimestre de 2023:**

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividades	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Acompanhamento da Aprovação de Projeto Executivo e das possíveis implantações dos Pátios Veiculares												
Monitoramento da aferição da qualidade dos serviços, de acordo com eventuais itens aplicáveis constantes na metodologia prevista no Edital da Concessão												



 Rua Marechal Deodoro,
1.600 - Alto da XV -
80.045-090 - Curitiba - PR



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800

 @ageparpr

 www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana

 @agepar1



0800-644-2013