

Ainda sobre o estudo, a avaliação geral das instalações pôde ser considerada ruim, visto que o Índice Geral de Qualidade (IGQ) dos terminais hidroviários de passageiros calculado foi de 0,17. O IGQ varia de 0 a 1. A caracterização dos terminais hidroviários identificou a infraestrutura existente, particularmente as condições dos acessos terrestres e dos acessos às embarcações, retroárea, instalações e serviços, sala de embarque de passageiros, berço de atracação, área de movimentação de carga, postos de serviços públicos e práticas sustentáveis (ANTAQ – UFPA - Caracterização da oferta e da demanda do transporte fluvial de passageiros e cargas na região amazônica – 2ª Edição – 2017).

Posto isso, melhorar o desempenho do sistema de transporte hidroviário pode estar no resultado do equilíbrio do desempenho entre os componentes: nível de serviço e qualidade de serviço. Vejamos o que diz o trabalhos dos Especialistas Danilo Donati Perez, Délcio Luqueze, Fernanda Aline Ferreira, Gerson Lucena Barros, Marcelo Pezzutti Domingues e Paulo Rogério Borges Barros Filho:

1. Nível de serviço: Isso se refere ao grau de conforto que se pretende ofertar aos usuários e às características diretamente relacionadas à operação dos diferentes sistemas de transporte, de forma que eles possam atender a um determinado volume de demanda.

Dito isso, vejamos que os principais conceitos associados ao nível de serviço são:

- a) capacidade;
- b) velocidade;
- c) acessibilidade;
- d) flexibilidade; e
- e) frequência.

2. Qualidade de serviço: Tem como meta aperfeiçoar os serviços para que o bem-estar dos usuários seja ampliada. Assuntos apontados como relativos à qualidade de serviço em transporte fazem parte da experiência pessoal de, praticamente, todo usuário de sistemas de transporte coletivo de passageiros. Essas questões são:

- a) confiabilidade;
- b) conforto;
- c) segurança;
- d) flexibilidade
- e) tempo de viagem;
- f) velocidade;
- g) consumo energético;
- h) impactos na comunidade; e
- i) impactos sobre o meio ambiente.

Todos os entendimentos que foram vistos, com relação à qualidade de serviço e ao nível de serviços que foram aplicados a sistemas de transporte, se fazem importantes quando passa a ser abordada a temática central do grupo de trabalho: "o transporte coletivo de passageiros por intermédio do modal hidroviário". Nível de serviço e qualidade de serviço são conceitos vitais para entender como cada uma das partes que envolvem o próprio sistema interage com o meio sendo parte integrante para o planejamento adequado (PÁGINA DA DISCIPLINA PHD - 2537: Transporte Hidroviário – Dissertação).

O Ministério Público do Pará, ao propor a instituição do grupo de trabalho sobre a navegação no estado, quer contribuir para a garantia da qualidade da prestação dos serviços e para a segurança da navegação do setor de transporte hidroviário, dada a sua importância para a melhoria das condições de vida das populações ribeirinhas, que vivem, em geral, à margem das políticas públicas e utilizam-se desse modal de transporte em seus deslocamentos para visitar parentes, acessar a saúde, atender compromissos de trabalho, acessar a escola etc.

A criação do GT Navegação e o estabelecimento de objetivos e metas a serem concretizados são o resultado da necessidade de criação de um planejamento que esteja alinhado ao Planejamento Estratégico do Ministério Público e que sirva de marco norteador para os membros da Instituição que atuam nos municípios que abrangem as regiões envolvidas.

**METODOLOGIA**

A Portaria nº 1430/2017-MP/PGJ, que instituiu o Grupo de Trabalho "Conflitos de Transporte de Passageiros e Cargas nos Rios do Pará" (GT Navegação), prevê reuniões ordinárias mensais, as quais possibilitaram a realização de oficina direcionada aos Promotores de Justiça que compõem o GT Navegação.

Sob a coordenação do CAO Constitucional, a oficina foi ministrada pela Comissão de Gestão do Planejamento Estratégico do MPPA (COGEPE), que aplicou técnicas mais utilizadas atualmente para a produção de planos, programas e projetos.

Com o objetivo de construir um plano institucional com características voltadas, principalmente, ao fortalecimento do processo de integração alinhado à missão, visão e diretrizes nacionais e do MPPA, foram utilizadas as seguintes técnicas: a) Brainstorming - para a identificação dos problemas a serem enfrentados pela Instituição, por meio dos Promotores de Justiça; b) Matriz GUT - para dar prioridade aos problemas, levando em conta a necessidade da atuação dos membros, preferencialmente nas iniciativas referentes aos problemas de maior gravidade, urgência e tendência, e a escassez dos recursos (orçamentários, humanos e tecnológicos), sempre menor que o necessário; c) 5W2h - para identificar os objetivos específicos que a Instituição precisa alcançar e as iniciativas de governabilidade do MPPA, bem como as metas e os prazos a serem cumpridos e os responsáveis; d) Análise SWOT - visando à indicação dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças que podem impactar a execução do plano e, consequentemente, seu resultado.

Nesse sentido, foi realizada uma oficina, com duração de um dia, com o objetivo de obter contribuições dos Promotores de Justiça, necessárias à elaboração do plano. Por se tratar de assunto que envolve interdisciplina-

ridade, muitas das iniciativas serão executadas mediante articulação com outros órgãos de execução do MPPA e/ou de outras instituições. A oficina foi devidamente registrada em ata pela Coordenação do CAO Constitucional.

É oportuno destacar que foram construídos indicadores que, analisados em conjunto com as metas, objetivos e iniciativas, constituem importantes parâmetros que permitem o monitoramento e a avaliação do plano pelo órgão gestor (CAO Constitucional), etapa essencial para o sucesso do projeto, pois permite a correção de possíveis distorções em sua execução, resultando na retroalimentação do processo de planejar, fazer, checar, agir (PDCA). Finalmente, cabe esclarecer que a metodologia do plano considerou, ainda:

- a) a atuação integrada e regionalizada de membros, servidores e estagiários;
- b) a indicação, pelos membros, do "facilitador" do plano, com papel preponderante de apoiar os membros responsáveis pela execução do projeto, na busca de solução de possíveis desvios ou situações que possam dificultar ou impedir o alcance dos objetivos e metas propostas; oO facilitador, desse modo, constitui em elemento fundamental para a integração e regionalização da atuação do membro e para o fortalecimento da gestão do plano, principalmente se considerado que o Promotor de Justiça responsável pela execução nem sempre conta com estrutura física, de pessoal e de equipamentos, adequadas ao enfrentamento da sempre crescente demanda social;
- c) a indicação do coordenador do CAO Constitucional como gestor do plano;
- d) a atuação integrada e regionalizada de membros, servidores e estagiários;
- e) a indicação, pelos membros, do "facilitador" do plano, com papel preponderante de apoiar os membros responsáveis pela execução do projeto, na busca de solução de possíveis desvios ou situações que possam dificultar ou impedir o alcance dos objetivos e metas propostas. O facilitador, desse modo, constitui em elemento fundamental para a integração e regionalização da atuação do membro e para o fortalecimento da gestão do plano, principalmente se considerado que o Promotor de Justiça responsável pela execução nem sempre conta com estrutura física, de pessoal e de equipamentos, adequadas ao enfrentamento da sempre crescente demanda social;
- f) a indicação do coordenador do CAO Constitucional como gestor do plano;
- g) a necessária implementação do processo de acompanhamento e avaliação pelo gestor, pelo facilitador e pelos membros executores, sob pena de o plano sofrer interrupção caso esse processo não seja implementado;
- h) que o objetivo específico só pode ser considerado alcançado se todas as iniciativas a ele relacionadas forem realizadas;
- i) é possível existir uma ou mais iniciativas (projetos e atividades) correspondentes a cada objetivo específico.

Finalmente, com a intenção de possibilitar a melhor compreensão do trabalho, o plano, construído pelos Promotores de Justiça que compõem o GT Navegação, apresenta, em anexo, um quadro demonstrativo de seus principais elementos.

DIRETRIZ, OBJETIVO, INDICADOR, PROBLEMA, GRAU DE PRIORIDADE, METAS, FACILITADOR, EXECUTOR E INICIAITIVAS

Diretriz
Qualidade do serviço de transporte hidroviário e segurança da navegação
Objetivo 1
Fomentar a regularização e a fiscalização das empresas que prestam serviço de transporte hidroviário.
Indicador 1
Percentual de empresas regularizadas por ano
Fórmula: $\frac{n^{\circ} \text{ de empresas regularizadas por ano}}{\text{total de empresas que atuam no transporte hidroviário}} \times 100$

Problema	1. Falta de regularização das empresas prestadoras de serviço.			
Grau de Prioridade	3			
Metas	DESCRÇÃO	PRAZO		
	1. Fiscalização de 100% das empresas que atuam no transporte hidroviário do Estado do Pará visando à regularização.	2018	2019	2020
Facilitador	GUILHERME CHAVES COELHO			
Executor				

Iniciativas
1.1 - Solicitação à Secretaria de Transportes e à ARCON de relação periódica das empresas que atuam no transporte hidroviário do Estado do Pará e que se encontram em processo de autorização/permisso/concessão (por município e por trecho).
1.2 - Solicitação à ARCON de estatística periódica das reclamações e denúncias sobre a qualidade do serviço, bem como as providências que foram tomadas;
1.3 - Análise pelas PJs das informações enviadas pela ARCON no relatório;
1.4 - Utilização e acompanhamento pelas PJs e CAO dos instrumentos extrajudicial e judicial na busca de solução do problema.