

Art. 12. O não atendimento injustificado às requisições formuladas pela Ouvidoria da ARCON/PA, bem como o descumprimento reiterado de prazos regulatórios, deverá ser formalmente registrado nos autos e comunicado à unidade técnica competente, para fins de análise regulatória, fiscalização, controle ou eventual adoção de providências sancionatórias.

Art. 13. A manifestação será considerada encerrada quando solucionada pelo prestador dos serviços ou pela Ouvidoria da ARCON/PA, devendo ser assegurada ao usuário resposta conclusiva, clara e fundamentada, acompanhada, quando cabível, da indicação das providências adotadas.

Art. 14. Não sendo a manifestação solucionada nos prazos regulatórios aplicáveis, ou não sendo acolhidas as justificativas apresentadas pelo prestador do serviço, a Ouvidoria da ARCON/PA deverá encaminhar o processo à Coordenadoria Técnica competente, para conhecimento, análise técnica e adoção das providências cabíveis, inclusive eventual Comunicação ao ente regulador federal, quando aplicável, nos termos dos instrumentos de delegação e cooperação vigentes.

#### **Seção IV DAS MEDIAÇÕES NAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 15. Verificada a viabilidade e a pertinência da realização de mediação, como instrumento de solução consensual, a Ouvidoria da ARCON/PA poderá, de forma motivada, convidar o usuário e o prestador dos serviços, ou seus representantes legais, para participar de reuniões de mediação, a serem realizadas na ARCON/PA ou em outro local por ela designado.

§ 1º A mediação poderá ser adotada preferencialmente nas manifestações que não tenham sido solucionadas pelos meios ordinários de atendimento e tratamento técnico administrativo, desde que a matéria seja passível de solução consensual.

§ 2º A mediação será conduzida pelo Ouvidor da ARCON/PA ou por servidor formalmente designado, observados os princípios da imparcialidade, transparência, boa-fé e informalidade controlada.

§ 3º O representante do prestador dos serviços deverá possuir poderes suficientes para assumir compromissos no âmbito da mediação, limitados às providências permitidas pela legislação, pelos contratos e pela regulação setorial aplicável, vedada a deliberação sobre matérias que dependam de decisão regulatória, fiscalizatória ou sancionatória.

§ 4º A mediação não suspende nem substitui os procedimentos regulatórios, fiscalizatórios ou administrativos cabíveis, nem afasta a aplicação de prazos, deveres ou sanções previstos na legislação ou na regulação setorial.

§ 5º Havendo êxito na mediação, o acordo celebrado entre as partes será formalizado por escrito, com registro nos autos da Ouvidoria, e não produzirá efeitos contrários à legislação, à regulação setorial ou aos instrumentos contratuais vigentes.

#### **Seção V DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVO ORIUNDO DE DEMANDA DE OUVIDORIA E DA ATUAÇÃO DAS COORDENADORIAS TÉCNICAS**

Art. 16. A Coordenadoria Técnica competente, ao receber manifestação não solucionada na Ouvidoria, nos termos do art. 14 desta Resolução, deverá adotar as providências técnicas que entender pertinentes para a solução do problema, informando à Ouvidoria as medidas adotadas e os respectivos prazos estimados.

§ 1º A Coordenadoria Técnica poderá deliberar pela instauração de processo administrativo oriundo de demanda de Ouvidoria, sempre que entender que a complexidade da situação, a necessidade de diligências adicionais ou a natureza da matéria demandar prazo superior àquele previsto para o tratamento ordinário da manifestação.

§ 2º Na hipótese de instauração de processo administrativo, a Coordenadoria Técnica deverá informar à Ouvidoria:

I- o número do processo administrativo instaurado;

II- o objeto do processo;

III- as diligências iniciais adotadas ou previstas.

§ 3º Com base nas informações prestadas pela Coordenadoria Técnica, a Ouvidoria promoverá o encerramento do feito original de Ouvidoria, com o encaminhamento de resposta parcial ao usuário, contendo dados suficientes para que este possa acompanhar o desenvolvimento da demanda, caso seja de seu interesse, observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 17. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria poderá ser instaurado pela Coordenadoria Técnica competente, observado o disposto na Seção V desta Resolução, quando verificada a necessidade de apuração, análise técnica aprofundada ou adoção de providências administrativas decorrentes de manifestação registrada na Ouvidoria.

Art. 18. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria poderá ser instaurado, entre outras hipóteses:

I- quando a manifestação envolver indícios de irregularidades, falhas recorrentes, descumprimento de normas regulatórias ou contratuais na prestação dos serviços públicos regulados pela ARCON/PA;

II- quando solicitado por entidades ou órgãos representativos de grupos, classes ou da sociedade em geral, bem como por órgãos de controle, desde que a matéria se insira no âmbito de competência da Agência;

III- quando a Coordenadoria Técnica, de forma motivada, entender que a complexidade da demanda ou a necessidade de diligências adicionais justifique a instauração do processo administrativo.

Art. 19. Na hipótese de solicitação externa prevista no inciso II do art. 18 desta Resolução, o requerimento será encaminhado à Diretoria-Geral da ARCON/PA, acompanhado da documentação pertinente, para ciência e deliberação quanto às providências iniciais, sem prejuízo da atuação da Coordenadoria Técnica competente.

Art. 20. Instaurado o Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria:

I- deverá ser formalmente comunicado à Ouvidoria, com indicação de seu número e objeto;

II- deverá indicar expressamente o número do processo de Ouvidoria que lhe deu origem, para fins de rastreabilidade e controle;

III- será conduzido pela Coordenadoria Técnica competente, nos termos da legislação aplicável.

Art. 21. Quando, no curso do processo administrativo, for considerada necessária a manifestação das partes:

I- a inércia do reclamante poderá ensejar o arquivamento do processo, salvo quando a Administração entender que o interesse público recomenda o seu prosseguimento;

II- a inércia do prestador do serviço, após regularmente intimado, poderá ser considerada na análise dos fatos, sem prejuízo da necessidade de comprovação técnica ou documental, quando indispensável.

Art. 22. As decisões administrativas finais proferidas nos Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria observarão as competências decisórias estabelecidas na legislação de regência da ARCON-PA e em seus atos normativos internos.

Art. 23. As decisões proferidas no âmbito dos Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria serão formalmente comunicadas às partes, por meio que assegure a efetiva ciência dos interessados, observado o devido processo administrativo.

Art. 24. Os Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria poderão ensejar, a critério da Coordenadoria Técnica competente, a realização de ação de fiscalização, quando necessária à adequada apuração dos fatos e à verificação do cumprimento das normas regulatórias.

Art. 25. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria será arquivado após a decisão administrativa final, esgotados os prazos recursais eventualmente cabíveis.

Parágrafo único. A decisão administrativa final será comunicada à Ouvidoria, que promoverá a ciência ao usuário responsável pela manifestação original, observado o disposto na legislação aplicável.

#### **Seção VI DO PROCESSAMENTO DE DEMANDAS REFERENTES AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO**

Art. 26. Enquanto não encerrada a manifestação, a unidade consumidora só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a referida manifestação aberta na ARCON/PA, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário da Agência, a pedido do prestador dos serviços.

§ 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo, o Ouvidor ou o Coordenador Técnico deverá determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao usuário.

§ 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro dos prazos estabelecidos para os casos de religação de urgência, conforme regulamentação da ARCON/PA, ou apresentar, no mesmo prazo, justificativa que seja aceita pelo Ouvidor ou Coordenador Técnico quanto ao não restabelecimento.

#### **Seção VII DO PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS REFERENTES AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM – SIT/RMB**

Art. 27. As manifestações de Ouvidoria relativas ao Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém – SIT/RMB, instituído pela Lei Estadual nº 10.720, de 30 de setembro de 2024, abrangem aquelas relacionadas à prestação, à organização e à operação integrada dos serviços de transporte público metropolitano de passageiros, incluindo a execução dos serviços pelas concessionárias, o funcionamento das linhas, dos terminais de integração e das estações, a bilhetagem eletrônica, a integração tarifária, a acessibilidade, a informação aos usuários e a conduta dos agentes vinculados à operação do sistema.

Art. 28. Para fins de processamento das manifestações relativas ao SIT/RMB, a Ouvidoria da ARCON/PA observará, além do disposto nesta Resolução, as disposições contratuais, regulamentares e operacionais aplicáveis ao sistema.

Art. 29. As manifestações de Ouvidoria referentes ao SIT/RMB deverão, sempre que possível, conter a identificação da linha, código do veículo, placa, horário da ocorrência, da estação, do terminal e demais informações que permitam a adequada apuração dos fatos.

Parágrafo único. A ausência de informações suficientes poderá ensejar a solicitação de complementação ao usuário, nos termos do art. 4º desta Resolução.

Art. 30. Sempre que disponível, as concessionárias deverão subsidiar suas respostas com dados operacionais oriundos do Centro de Controle Operacional – CCO ou de outros sistemas de monitoramento do SIT/RMB com informações auditáveis.

Art. 31. Quando a solução da manifestação demandar análise técnica aprofundada, reprogramação operacional, verificação contratual ou fiscalização in loco, a Ouvidoria poderá encaminhar a demanda à Coordenadoria Técnica competente, nos termos do art. 7º, § 7º, desta Resolução.

§ 1º Quando a demanda estiver relacionada ao SIT/RMB ou às Concessionárias, a Ouvidoria da ARCON/PA poderá, a seu critério, encaminhar a solicitação ao respectivo prestador de serviços, o qual terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para solucionar a demanda e/ou apresentar as razões que, a seu entender, justifiquem o indeferimento da manifestação, devendo tais razões ser consideradas na decisão do pleito.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado por igual período, a pedido do prestador dos serviços, mediante justificativa, ficando a critério da Ouvidoria da ARCON/PA seu deferimento, conforme as circunstâncias de cada caso.

Parágrafo único. Na hipótese do caput, a Ouvidoria promoverá o encerramento do processo de Ouvidoria com resposta parcial ao usuário, informando as providências adotadas e, quando aplicável, o número do processo administrativo instaurado.