



Agência de Regulação e Controle dos Serviços Públicos de Transporte do Estado do Pará

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL / 2024

Janeiro/2025

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
1 TRANSPORTE METROPOLITANO	4
1.1 Área Responsável	4
1.2 Equipe Técnica	4
1.3 Relatório de Atividades	4
1.3.1 Atividades desenvolvidas em 2024.....	4
1.3.2 Atividades em Andamento Previsto para o Ano de 2025	5
2 REGULAÇÃO DE TRANSPORTE	7
2.1 Área Responsável	7
2.2 Equipe Técnica*	7
2.3 Relatório de Atividades	7
3 TRANSPORTE RODOVIÁRIO	8
3.1 Área Responsável	8
3.2 Equipe Técnica.....	8
3.3 Relatório de Atividades	8
4 TRANSPORTE AQUAVIÁRIO	10
4.1 Área Responsável	10
4.2 Equipe Técnica.....	10
4.3 SERVIÇOS DESENVOLVIDOS.....	10
4.3.1 Atribuições.....	10
4.3.2 Tipos de Prestação de Serviços de Transporte Público	10
4.3.3 Tipos de serviços executados no CTA	11
4.3.4 Produtividade.....	11
4.3.5 Ações de Melhoria no Desempenho das Atividades e Inovações Implementadas	15
5 FISCALIZAÇÃO RODOVIÁRIO	18
5.1 Área Responsável:	18
5.2 Serviços Desenvolvidos.....	18
6 OUVIDORIA	19
6.1 Área Responsável	19
6.2 Solicitações Recebidas.....	19
6.3 Atendimento por Assunto	20
6.4 Prazo Médio de Finalização de Reclamações	20

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – Tipos de Servivos executados no CTA	11
FIGURA 2 – Polos de Atuação da ARTRAN/PA.....	15

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – Total de Passageiros Transportados por Linha Fiscalizada durante o Período de Análise.....	14
TABELA 2 – Quantidade de Solicitações por Tipo e Área de Atendimento.....	19
TABELA 3 – Quantidade de Atendimento por Assunto.....	20

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 – Quantitativo de Processos Tramitados no CTA em 2024.....	12
QUADRO 2 – Prazo Médio de Finalização de Reclamações	20

INTRODUÇÃO

O Relatório Gerencial Anual/2024 apresenta uma síntese das atividades realizadas pela ARTRAN/PA em seu 1.º ano de existência, que foi criada pela Lei n.º 10.308, de 26 de dezembro de 2023, absorvendo as atividades da extinta Agência de Regulação do Transporte Metropolitano (AGTRAN/PA), além das atividades de regulação do transporte intermunicipal rodoviário e aquaviário, transferidos da ARCON, tendo, neste caso, um período de transição das atividades concluído em 27/06/2024.

Neste período de transição do transporte intermunicipal a ARTRAN/PA enfrentou desafios para absorção plena dos serviços de transporte intermunicipal com destaque para:

- I. Processos de análise de autorizações atrasados recebidos da Agência anterior, com mais de 2.000 processos acumulados;
- II. Base de dados do Sistema Informações de Transporte (SIARC) da ARCON, migrado para a ARTRAN/PA onde recebeu o nome (SIART), com informações inconsistentes, sendo encontradas diversas outorgas de empresas e linhas sem o devido processo que antecede e sem correspondência com a operação efetiva dessas linhas e empresas, conforme detectado pela fiscalização;
- III. Ausência de controladores de transporte para implantação de uma efetiva fiscalização de campo;
- IV. Ausência de veículos para as ações administrativas e de fiscalização de campo;
- V. Dificuldades orçamentárias, sendo que em 2024, a ARTRAN/PA operou com o orçamentário deficitário apesar de existência de recursos financeiros advindos de arrecadação própria; e
- VI. Regulamento defasado, necessitando de revisão dos instrumentos implantados e a implantação de novos instrumentos regulatórios.

Pelo exposto, a ARTRAN/PA teve um duplo desafio em 2024, para implantar a Agência em seus aspectos administrativos e técnicos, o que inclui, entre outros, os seguintes destaques:

- I. Locação de prédio e estruturação logística de comunicação, internet e mobiliário;
- II. Realização de Processo Seletivo Simplificado (PSS) para contratação de especialistas e técnicos;
- III. Realização de PSS para contratação de reguladores de transporte para ações de fiscalização de campo;
- IV. Implantação de plano de fiscalização, inclusive com locação de equipes em cidades polo do interior do Estado, com destaque para os municípios de Altamira, Breves, Castanhal, Itaituba, Marabá, Parauapebas e Santarém;
- V. Realização de licitação para contratação de empresa para fornecimento de pessoal terceirizado, para as atividades de atendimento, cadastro, serviços gerais, segurança e apoio administrativo; e
- VI. Licitações diversas, com destaque para suprimentos de informática, serviços de impressão e aquisição de computadores.

Além disso, para estruturação do Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém (SIT/RMB), foram celebrados os contratos de compra e aprovados os cabeças de série dos ônibus que irão operar as linhas metropolitanas, os contratos, derivados de licitações iniciadas no final de 2023, incluindo: 133 ônibus a diesel tipo Convencional adquiridos da montadora VOLKSWAGEN, 92 ônibus a diesel tipo PADRON adquiridos da

empresa MERCEDES-BENZ e 40 ônibus Elétricos adquiridos da CAIO (ELETRA).

Paralelamente a essas ações, foram elaborados os editais de licitação do transporte metropolitano, culminando com realização da Consulta Pública do Edital que irá selecionar o operador de linhas metropolitanas, além do Edital do Sistema de Bilhetagem Digital (SBD) que deverá ser submetido à Consulta Pública no início de 2025.

Finalmente, cabe destacar que em 1.º de julho de 2024, foi celebrado pela Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística (SEINFRA), o Termo de Transferência do Contrato de Concessão da Rodovia do Pará (PA-150), sendo iniciados, a partir de então, os estudos e estratégias de atuação da ARTRAN/PA após o início da operação pedagiada previsto para iniciar em 2025.

1 TRANSPORTE METROPOLITANO

1.1 Área Responsável

Coordenadoria Técnica de Transporte Metropolitano (CTM)

1.2 Equipe Técnica

- Maria de Nazaré Martins de Leão (Coordenadora Técnica)
- Bruno Gabriel Freitas Oliveira (Analista de Regulação de Transporte)
- Juliana Raphaela de Oliveira Barros (Secretária)
- Luiz Felipe Barbosa Ferreira (Gerente Operacional)
- Massa Goto (Gerente Operacional)
- Paulo de Castro Ribeiro (Técnico em Gestão de Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação)
- Ronaldo Luiz Conde Pereira (Gerente Operacional)
- Simone Silene Dias Seabra (Analista de Regulação de Transporte)
- Vitor Freitas Salgado (Gerente Operacional)

1.3 Relatório de Atividades

1.3.1 Atividades desenvolvidas em 2024

I Elaboração do Edital de Concessão de Serviços do SIT/RMB, estabelecidos os procedimentos administrativos da licitação, bem como estipulou as condições e o regime jurídico da contratação para a concessão da prestação dos serviços de programação, operação e controle dos serviços de transporte público do SIT/RMB, compreendendo os serviços Troncal e Alimentador e suas respectivas linhas integradas, cujo dimensionamento inicial abrange 4 linhas troncais expressas, 2 linhas troncais paradoras e 25 linhas alimentadoras, em atendimento a uma demanda estimada de 206.638 passageiros transportados por dia útil, com integração físico-tarifária nos Terminais de Integração e Estações de Passageiros do SIT/RMB, bem como a administração, operação, manutenção, vigilância e segurança patrimonial, limpeza e conservação de bens vinculados ao SIT/RMB, de propriedade do Estado e objeto de cessão à Contratada, abrangendo 1 Garagem Metropolitana, 265 ônibus e 2 estações de recarga dos ônibus elétricos, definindo as normas que vigorarão durante todo o trâmite da licitação;

II Finalização dos documentos do Edital de Serviços do SIT/RMB necessários à Consulta Pública;

III Realização de Consulta Pública do Edital de Concessão de Serviços do SIT/RMB ocorrida no período de 11 a 25/11/2024. Essa Consulta Pública antecede a licitação justamente com objetivo da população tomar conhecimento prévio das condições de operação, das regras, que serão postas para a operação do SIT/RMB e colher contribuições que possam aperfeiçoar os documentos à elaboração do Edital;

IV Análise das contribuições recebidas na Consulta Pública Edital de Concessão de Serviços do SIT/RMB;

V Visita Técnica realizada em Botucatu-SP, no dia 13/03/2024, para aprovação da “Cabeça de Série” do ônibus a diesel tipo Convencional, referente ao montante de 133 ônibus comprados mediante Concorrência Eletrônica n.º 001/2023-AGTRAN/PA, sob Contrato n.º 014/2023-ARTRAN/PA que entre si celebram a ARTRAN/PA e a Empresa Volkswagen Truck & Bus Industria e Comercio de veículos Ltda.;

VI Visita técnica realizada em Botucatu-SP, no dia 13/08/2024, para aprovação da “Cabeça de Série” do ônibus a diesel tipo Padron, referente a ao montante de 92 ônibus comprados mediante Concorrência Eletrônica n.º 002/2023-AGTRAN/PA, sob Contrato n.º 001/2024-

ARTRAN/PA que entre si celebram a ARTRAN/PA e a Empresa Mercedes Benz do Brasil Ltda.;

VII Visita técnica realizada em São Bernardo do Campo-SP, no dia 14/08/2024, para aprovação da “Cabeça de Série” do ônibus Elétrico referente ao montante de 40 ônibus comprados mediante Concorrência Eletrônica n.º 002/2023-AGTRAN/PA sob Contrato n.º 002/2024-ARTRAN/PA que entre si celebram a ARTRAN/PA e a Empresa Caio – Induscar Industria e Comercio de Carrocerias Ltda.;

VIII Preparação dos documentos necessários à elaboração do Edital para contratação de concessão dos serviços de implantação, suporte, manutenção, operação e administração do Sistema de Bilhetagem Digital (SBD) e do Sistema de Gerenciamento do Transporte (SGT), do SIT/RMB; e

IX Recebimento de 37 ônibus a diesel tipo Convencional a partir do dia 9/12/2024 até o dia 31/12/2024, do total de 133 ônibus comprados (Concorrência Eletrônica n.º 001/2023-ARTRAN/PA).

1.3.2 Atividades em Andamento Previsto para o Ano de 2025

I Recebimento de 96 ônibus a diesel tipo Convencional, totalizando os 133 ônibus comprados (Concorrência Eletrônica n.º 001/2023-AGTRAN/PA – Contrato n.º 014/2023-AGTRAN/PA);

II Recebimento de 92 ônibus a diesel tipo Padron (Concorrência Eletrônica n.º 002/2023-AGTRAN/PA – Contrato n.º 001/2024-ARTRAN/PA);

III Recebimento de 40 ônibus Elétrico (Concorrência Eletrônica n.º 002/2023-AGTRAN/PA – Contrato n.º 002/2024-ARTRAN/PA);

IV Realização de Concorrência Eletrônica do Edital de Concessão de Serviços do SIT/RMB, compreendendo os serviços Troncal e Alimentador e suas respectivas linhas integradas;

V Elaboração e formalização do Contrato de Concessão dos serviços Troncal e Alimentador e suas respectivas linhas integradas;

VI Elaboração do Edital para contratação de concessão dos serviços de implantação, suporte, manutenção, operação e administração do SBD e do SGT do SIT/RMB;

VII Finalização dos documentos do Edital necessários à Consulta Pública, referentes ao Edital de Licitação do SBD e do SGT do SIT/RMB;

VIII Realização de Consulta Pública, referente ao Edital de Licitação do SBD e do SGT;

IX Análise das contribuições recebidas na Consulta Pública do Edital de Licitação do SBD e do SGT;

X Realização de Concorrência Eletrônica do Edital de Licitação do SBD e do SGT;

XI Elaboração e formalização do Contrato de Concessão do SBD e do SGT;

XII Elaboração do Edital de Concorrência para Prestação de Serviços relativos à Administração dos Terminais de Integração e Estações de Passageiros;

XIII Realização de Concorrência para Prestação de Serviços relativos à Administração dos Terminais de Integração e Estações de Passageiros;

XIV Elaboração e formalização do Contrato de Prestação de Serviços relativos à Administração dos Terminais de Integração e Estações de Passageiros;

XV Realização da operação experimental do SIT/RMB e ajustes operacionais; e

XVI Implantação do SIT/RMB.

2 REGULAÇÃO DE TRANSPORTE

2.1 Área Responsável

Gerência Técnica de Regulação (GTR)*

2.2 Equipe Técnica*

- João Gualberto Barros de Queiroz (Gerente Operacional)

*com a participação efetiva dos Diretores, das Coordenadorias de Transporte e da Procuradoria Jurídica na Redação.

2.3 Relatório de Atividades

I. Elaboração das seguintes Resoluções ARTRAN/PA, envolvendo a realização das minutas, realização das Consultas Públicas 01/24 e 02/24, análise das contribuições das Consultas Públicas e elaboração dos textos finais para publicação em 07/08/2024:

- a) Dispõe sobre a regulamentação do art. 16, caput e parágrafo único, da Lei Estadual n.º 10.079/23, estabelecendo os critérios técnicos, operacionais e econômicos objetivos para as delegações por autorização referentes aos serviços de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Pará; e
- b) Resolução Normativa ARTRAN/PA n.º 02/2024, de 07 de Agosto de 2024 – Dispõe sobre os critérios para cálculo, os prazos e a metodologia de cobrança da Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle de Transporte (TFRC/Transporte).

II. Elaboração da Minuta do Regimento interno da ARTRAN/PA;

III. Minutas elaboradas não concluídas em 2024;

IV. Elaboração de resoluções ARTRAN/PA para os quatro tipos de serviços de transporte intermunicipal de passageiros (aguardando aprovação conforme fluxo definido);

V. Elaboração de resolução do transporte de linhas e resolução do transporte de travessias do Transporte Aquaviário; e

VI. Elaboração de instrução normativa de critérios para negociação de débitos.

3 TRANSPORTE RODOVIÁRIO

3.1 Área Responsável

Coordenadoria de Transporte Rodoviário (CTR)

3.2 Equipe Técnica

- Alfredo Barros (Coordenador do CTR)
- Andreza Monteiro (Recepcionista)
- Diego Pinheiro (Assistente de Regulação)
- Ellem Brito (Analista em Regulação de Transporte)
- Felipe Solis (Estagiário)
- Georges Dias (Analista de Apoio em Regulação de Transportes)
- Heleny Coelho (Analista em Regulação de Transporte)
- Marília Costa (Recepcionista) Julia Durans (Recepcionista)
- Oniwedel Pereira (Analista em Regulação de Transporte)
- Samilly Brito (Recepcionista)
- Thamillys Saraiva (Recepcionista)
- Yrven Encarnação (Assistente de Regulação)

3.3 Relatório de Atividades

- I. Retomada das análises de contratos de locação, que não vinham sendo realizadas por falta de pessoal;
- II. Retomada da estruturação de coleta, análise de dados e arquivamento do Boletim de Informação Mensal (BIM), que não vinha mais sendo efetuado, por negligência mento das informações;
- III. Revisão e atualização do modelo de laudos de vistoria para padrões que melhor atendam as questões técnicas e mais adequados a legislação;
- IV. Retomada do gerenciamento das emissões e pagamentos dos laudos de vistoria realizados pela Polícia Científica (PCEPA);
- V. Depuração dos dados do SIART, por meio da análise da situação e desativação dos operadores inativos;
- VI. Elaboração de estudos de alternativas para geração de impressos de forma mais eficiente e econômica do que a tradicional aquisição, tendo como resultado proposta de atendimento das necessidades com valor 50% abaixo no primeiro ano e 70% abaixo nos 2.º e 3.º anos (não aceito);
- VII. Definição de substituição dos atuais impressos por sistema de QR Code para economia e eficiência (não aceito);
- VIII. Implantação do termo de indeferimento, que reduziram drasticamente as etapas de resposta à pleitos incorretos;
- IX. Participação em reuniões e fornecimento de dados para implantação do sistema de fiscalização automatizada SENTINELA; e
- X. Análise e definição de treinamento, para o cadastro, visando triagem previa, reduzindo drasticamente as demandas inconsistentes.

Foram realizadas as seguintes inovações durante o ano de 2024:

- I. Criação de um sistema de acompanhamento de prazos das determinações emitidas aos operadores;

- II. Definição de sistemáticas modernas e econômicas para os processos de fiscalização, com base em câmaras de vídeo e GPS (não aceito);
- III. Incorporação de resultados das análises dos dados dos BIMs nos pareceres técnicos sobre autorização de linhas;
- IV. Desenvolvimento de ferramenta georeferenciada da distribuição geográfica dos autorizatários e respectivas linhas (em desenvolvimento, dependendo de implementação no SIART);
- V. Elaboração de resoluções ARTRAN/PA para os quatro tipos de serviços de transporte intermunicipal de passageiros (aguardando aprovação conforme fluxo definido);
- VI. Implementação de facilidades no SIART para gerenciamento de prazos (em implantação);
- VII. Implementação de facilidades no SIART para bloqueio de ações por irregularidades (em implantação);
- VIII. Alterações no SIART para separação de excluídos e inativos, visando melhorar as pesquisas e organização dos dados (em implantação);
- IX. Desenvolvimento de sistema de aplicação automática de multas por violação de prazos (em desenvolvimento);
- X. Implantação de arquivo de dados de operadores recalcitrantes em irregularidades para consolidação de informações visando cassação de outorga (em desenvolvimento);
- XI. Desenvolvimento de sistemática para priorizar o atendimento de operadores regulares em detrimento dos problemáticos (em desenvolvimento); e
- XII. Desenvolvimento de fluxos processuais internos para o CTR.

4 TRANSPORTE AQUAVIÁRIO

4.1 Área Responsável

Coordenadoria de Transporte Aquaviário (CTA)

4.2 Equipe Técnica

- Luzilene Silva (Coordenadora do CTA)
- Aimê Alves dos Reis (Estagiário)
- Camilla Rodrigues Delgado (Estagiário)
- Celso Rodrigues da Cruz (Gerente de fiscalização)
- Elaya Lima Vasconcelos (Assistente em Regulação de Transporte)
- Maria do Socorro Lima (Assistente em Regulação de Transporte)
- Roberto Zaidan Coelho (Assistente de Regulação)
- Tatiane Pimentel (Analista de apoio em Regulação de Transporte)
- Vinícius de Lima Nascimento (Analista em Regulação de Transporte)

4.3 SERVIÇOS DESENVOLVIDOS

4.3.1 Atribuições

As atribuições do CTA englobam a fiscalização, regulação e controle, dos serviços de transporte público aquaviário intermunicipal de passageiros.

O CTA tem, como responsabilidade, análises documentais dos operadores nas solicitações de autorizações de linhas, cadastro inicial, inclusão de embarcações e outros serviços necessários para regularização e liberação das atividades pertinentes aos operadores de transporte de serviço público intermunicipal.

Foi realizada a atividade de emissão dos boletos de taxas dos serviços demandados para regulamentar a atuação dos operadores e outros serviços, além de solicitação de aplicação de multas caso encontre irregularidades na atuação dos prestadores.

A área técnica é responsável pela análise geoeconômica para assegurar o correto atendimento à demanda do estado, atendendo à demanda vigente dos usuários, e assegurando o cumprimento da continuidade da prestação do serviço.

4.3.2 Tipos de Prestação de Serviços de Transporte Público

O serviço prestado pelo operador regulado pela ARTRAN/PA, no transporte aquaviário intermunicipal de passageiros, pode pertencer à modalidade convencional ou diferenciado.

Para fins de definição, este CTA considera o serviço de transporte convencional “o serviço regular de transporte de pessoas e veículos com seus ocupantes que é realizado por rio, baía, canal, furo ou costa marítima navegável, entre pontos terminais considerados como o início e o fim de viagem e que, transpondo os limites de um ou mais municípios, é executado inteiramente dentro dos limites territoriais do Estado do Pará, com tarifas, itinerários, seccionamentos e horários definidos”. Dentro dessa definição enquadram-se o transporte realizado por equipamentos do tipo *ferry boat*, navios e conjunto balsa e empurrador.

Entende-se por serviço pertencente à modalidade diferenciada “O serviço regular de transporte de pessoas que é realizado por rio, baía, canal, furo ou costa marítima navegável, entre pontos terminais considerados como o início e o fim de viagem e que, transpondo os limites de um ou mais municípios, é executado inteiramente dentro dos limites territoriais do Estado do Pará, com tarifas, itinerários, seccionamentos, horários definidos, condições elevadas de conforto, e executado através de equipamentos com características especiais que possibilitem a realização da viagem com maior rapidez e maior conforto que o modal convencional”. Enquadram-se nesta

designação as embarcações do tipo lancha e catamarã.

4.3.3 Tipos de serviços executados no CTA

A Figura 1 apresenta os tipos de serviços executados no CTA.

FIGURA 1 – Tipos de Serviços executados no CTA



4.3.4 Produtividade

Em relação aos serviços desenvolvidos no CTA, primeiramente, cabe esclarecer que o íterim de apuração dos dados aqui descritos corresponde ao início do período de transição entre as Agências (final de março) até meados de dezembro de 2024. É importante destacar que a produtividade do setor também foi severamente prejudicada pela falta de funcionalidades de gerenciamento nos sistemas SIART e PAE, além do baixo quantitativo dos servidores lotados no setor (até início de setembro, a equipe era composta apenas por: 1 coordenadora técnica, 3 estagiárias e 1 assistente em regulação).

Não obstante, destacamos que, segundo informações obtidas junto ao sistema PAE, no período descrito acima, foram recebidos no CTA um total de 594 processos, dos quais 383 já foram devidamente respondidos e finalizados, estando portanto, arquivados, ao passo que 211 processos ainda encontram-se em análise neste setor. Além disso, destacamos que 308 processos que foram encaminhados da ARCON, tiveram de ser arquivados, devido ao longo tempo decorrido desde o início do protocolo, o que gerou, na maioria dos casos, a perda do objeto.

No Quadro 1 é apresentado um resumo dos dados descritos anteriormente. O Gráfico 1, por sua vez, destaca a divisão dos processos tramitados no CTA. Por meio dos dados apresentados, observa-se que a maioria das demandas (87,30%) refere-se a solicitações diversas que englobam (solicitação de viagem extra, solicitação de declarações, solicitações de negociações de débitos, cancelamento de viagens, etc.), em segundo lugar, aparecem as solicitações de

cadastro inicial e autorização de linhas (36,13%) e em terceiro, os processos de atualização cadastral dos operadores (35,12%).

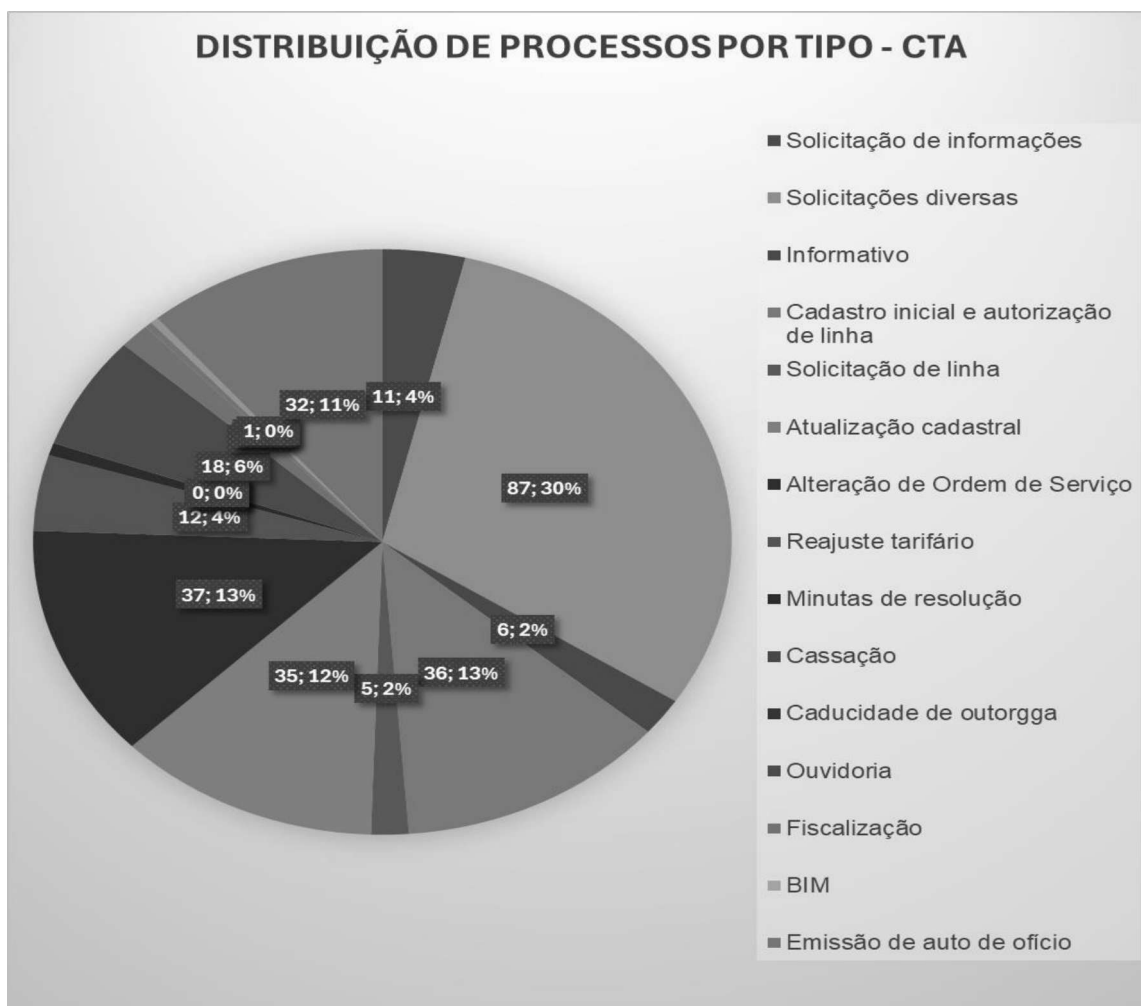
QUADRO 1 – Quantitativo de Processos tramitados no CTA em 2024

PROCESSOS TRAMITADOS NO CTA	
Processos recebidos	594
Processos finalizados e arquivados	383
Processos em análise	211
Processos repassados pela ARCON que foram arquivados	308
Total de processos no período em análise	902

Fonte:

https://www.sistemas.pa.gov.br/eprotocolo/relatorio/documento/consulta_documento_org_anograma_lista.seam

GRÁFICO 1 – Distribuição dos Processos tramitados no CTA em 2024

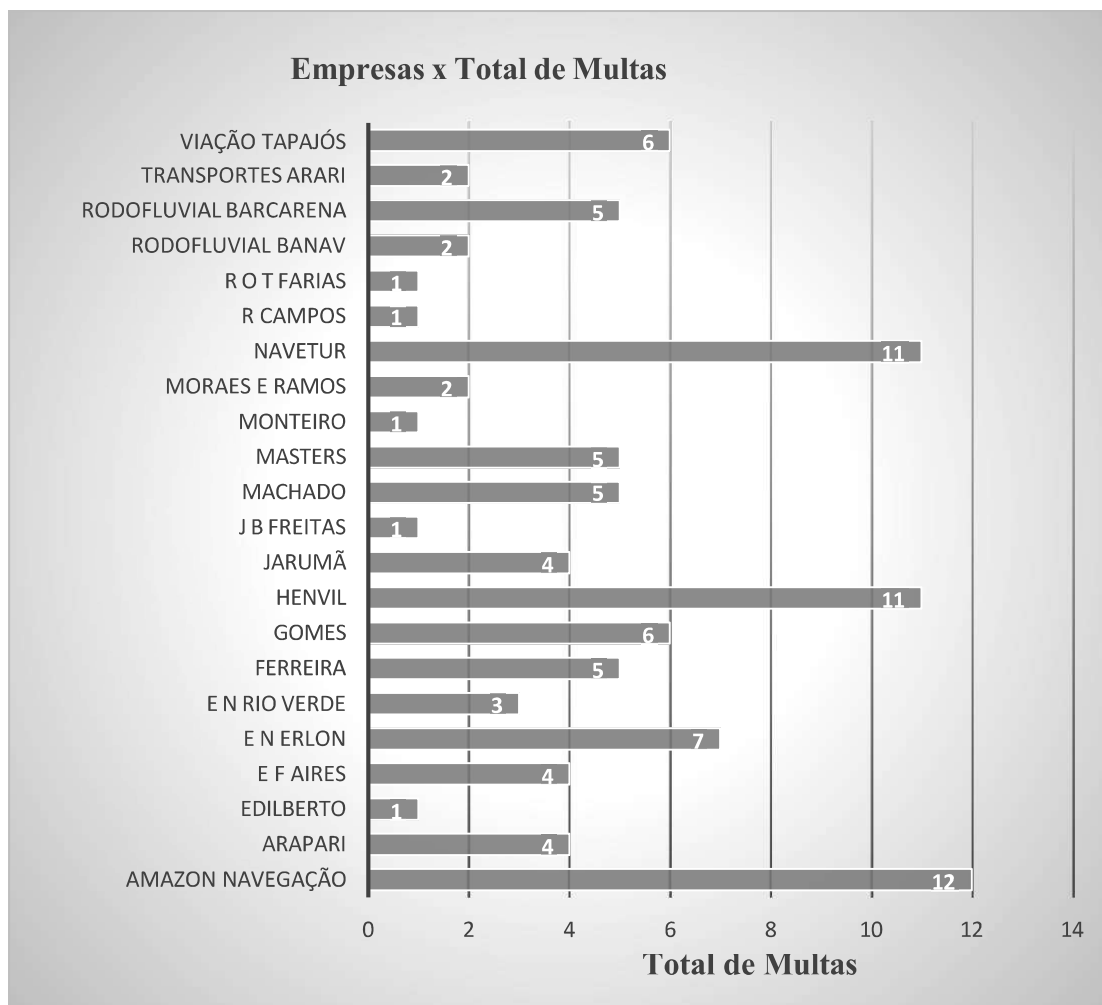


Além das atividades relacionadas à tramitação de processos, a produtividade do CTA também abrange ações de fiscalização. Juntamente com as fiscalizações cotidianas realizadas regularmente, o CTA conduziu ações específicas em momentos estratégicos. Essas fiscalizações ocorreram em períodos de alta demanda no fluxo de passageiros, como feriados prolongados e temporadas de férias, fiscalizações específicas em resposta a solicitações processuais, como apuração de denúncias e reclamações de usuários, bem como para a

verificação de fatos relatados por operadores e passageiros, fiscalizações direcionadas ao combate à operação clandestina, cujo objetivo principal foi a identificação e notificação de operadores irregulares.

Durante o período analisado, foram realizadas um total de 30 fiscalizações das operações especiais, sem levar em consideração a fiscalização contínua que acontece diariamente em portos fixos. Essas fiscalizações resultaram em 99 multas aplicadas e 53 atos de ofício emitidos, como evidenciado no Gráfico 2, que traz uma análise detalhada das quantidade de multas por operador.

GRÁFICO 2 – Quantidade de Multas por Operador



Como efeito dessas ações, foi possível identificar operações clandestinas que resultaram num total de 100 notificações emitidas. Principalmente nos municípios de Santarém, Breves, Portel e São Sebastião da Boa Vista onde a fiscalização foi voltada principalmente para coibição da operação de empresas que não possuem cadastro junto à ARTRAN/PA. Como desdobramento das fiscalizações realizadas no município de Breves, foi possível consolidar informações suficientes para o envio de uma minuta de ofício para a Solicitação de Apoio para Combate à Operação Clandestina no Município, com referência à Operação Parauaú. A minuta de ofício foi encaminhada às autoridades competentes, incluindo o Ministério Público, solicitando apoio institucional para intensificar o combate às atividades clandestinas e promover a regularização dos operadores identificados durante as fiscalizações.

Para complementar as análises realizadas, apresenta-se a Tabela 1 que detalha o total de

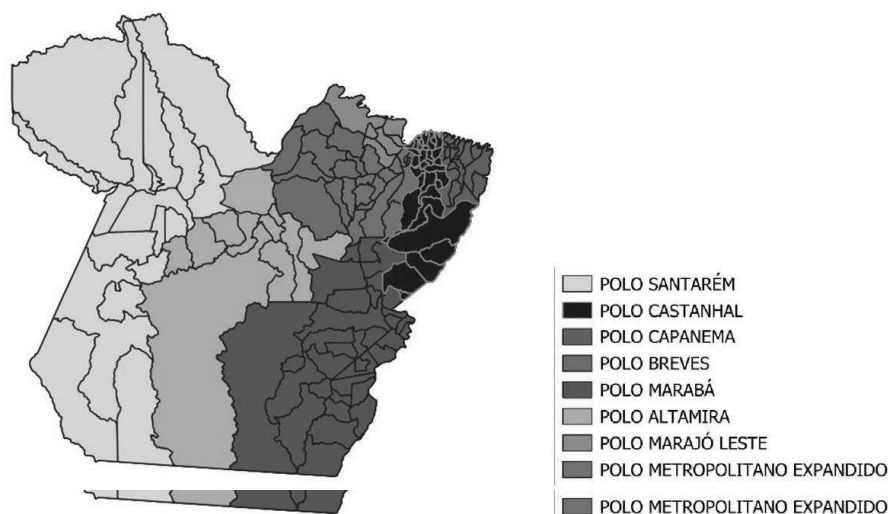
passageiros transportados durante o período analisado, segregando os dados por linha fiscalizada.

TABELA 1 – Total de Passageiros Transportados por Linha Fiscalizada durante o Período de Análise

Nome de Linha (origem-destino)	Total de Passageiros Transportados
SANTARÉM-AVEIRO	41
SANTARÉM-SANTA MARIA DO URUARÁ (PRAINHA)	114
ITAITUBA-SANTARÉM	2.134
SANTARÉM-ITAITUBA	1.682
SANTARÉM-ALENQUER	2.644
SANTARÉM-ÓBIDOS	1.280
SANTARÉM-ORIXIMINA	1.442
SANTARÉM-JURUTI	2.077
SANTARÉM-CURUÁ	1.831
BELÉM-BARCARENA (SÃO FRANCISCO)	145.347
BELÉM-BARCARENA (ARAPARI)	93.625
BREVES-BELÉM	26.604
BELÉM-PORTEL	6.368
BELÉM-BREVES	30.879
CAMARÁ (SALVATERRA)-ICOARACI	54.890
ICOARACI-CAMARÁ (SALVATERRA)	60.589
SOURE-BELÉM	27.846
BELÉM-SOURE	26.232
CACHOEIRA DO ARARI-BELÉM	18.309
PONTA DE PEDRAS-BELÉM	48.708
CAMARÁ-BELÉM	37.533
BELÉM-SANTA CRUZ DO ARARI	10.468
ICOARACI-CHIPAIÁ	3.589
ICOARACI-BOM JESUS	3.849
CARACARÁ-ICOARACI	2.938
ICOARACI-JOSÉ JOAQUIM	3.998
ICOARACI-CARACARÁ	13.746
TOTAL GERAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS	553.823

A divisão dos polos atuação da ARTRAN/PA é apresentada na Figura 2, ilustrando a organização territorial das atividades de fiscalização e a distribuição dos fiscais que é feita de forma estratégica considerando o fluxo de passageiros, a relevância das rotas visando atender às peculiaridades de cada região, garantindo a cobertura eficiente das operações de transporte aquaviário em grande parte do Estado.

FIGURA 2 – Polos de Atuação da ARTRAN/PA



- POLO METROPOLITANO EXPANDIDO: 14 fiscais
- POLO BREVES: 2 fiscais
- POLO MARAJÓ LESTE: 2 fiscais
- POLO SANTARÉM (Incluindo Itaituba): 6 fiscais

Total de Fiscais: 24

4.3.5 Ações de Melhoria no Desempenho das Atividades e Inovações Implementadas

Nos itens abaixo, serão destacadas as principais ações de melhorias e inovações implementadas, as quais possibilitaram uma maior eficácia dos serviços desenvolvidos no setor.

I. Atualização dos dados constantes no SIART – uma das primeiras ações executadas pela coordenadoria do CTA foi a estruturação do banco de dados do setor. Isso foi possível, a partir da compatibilização dos dados presentes no sistema SIART com as informações obtidas por meio das ações de fiscalização, bem como, dos esclarecimentos fornecidos pelos próprios operadores via e-mail. Neste sentido, atualmente, pode-se afirmar que, no transporte aquaviário intermunicipal de passageiros, a ARTRAN/PA regula 52 ligações que são operadas por 80 entes regulados. A operação realizada por essas empresas perfaz um total de 268 embarcações, utilizando para o embarque e desembarque de passageiros 43 terminais, os quais estão espalhados pelo Estado do Pará, sendo que só na capital paraense encontram-se localizados 17 portos deste total.

II. Aumento da quitação de débitos e realização da atualização cadastral anual dos operadores – ainda no início do período de transição entre as Agências, os operadores regulados foram oficiados por diversas vezes para que realizassem a atualização cadastral, bem como atualização da ordem de serviço e quitação dos débitos junto à Agência. Com a intensificação das ações de fiscalização e cobrança por parte da Agência, observou-se que a maioria das empresas atendeu as determinações impostas. Neste sentido, tivemos um total de 35 processos de atualização cadastral e 37 processos para atualização de ordem de serviço. Além disso, diversos operadores solicitaram a negociação das dívidas junto à ARTRAN/PA.

III. Implementação de um sistema eletrônico para coleta de dados da fiscalização – Após a implantação de um sistema de coleta de dados automatizados, desde o dia 01/09/2024, para as linhas em que há a fiscalização fixa diária, é possível obter informações como: taxa de ocupação das embarcações, percentual de gratuidades fornecidas, horários de pico dos terminais, além de

fluxo diário de passageiros por linha. O sistema permite que as observações feitas pelos fiscais sejam dispostas em formulários eletrônicos, os quais foram criados por esta Coordenadoria Técnica, especificamente, para avaliar a logística do transporte aquaviário na região. Estes dados são recebidos, via e-mail, e então, inseridos em um sistema geral de informações que corresponde ao nosso banco estatístico do CTA.

IV. Criação de um banco de dados estatístico, a partir da utilização de um sistema eletrônico de monitoramento diário – o sistema eletrônico de acompanhamento diário criado pela equipe técnica do transporte aquaviário, permite que os fiscais presentes em cada ponto enviem informações eletrônicas, em tempo real, permitindo assim o acompanhamento mais eficiente das ações de fiscalização. Os dados coletados possibilitam criar um panorama do transporte aquaviário na região, sendo possível observar o cumprimento da programação horária dos operadores regulados, oferta de gratuidades aos passageiros que detém este direito, fluxo de passageiros transportados e, presença de empresas clandestinas na linha vistoriada. Este banco de dados tem se mostrado muito útil tanto para a elaboração dos pareceres técnicos de pedido de linha, como para dar uma resposta rápida às demandas do Ministério Público.

V. Ampliação da parceria firmada com a Capitania dos Portos da Amazônia Oriental (CPAOR) – a cooperação que antes ocorria entre ARCON e CPAOR foi ampliada a partir da criação da ARTRAN/PA. Atualmente, a Agência envia, mensalmente, à Capitania uma lista contendo o nome das empresas e das embarcações que estão autorizadas a operar no transporte aquaviário intermunicipal de passageiros. Esta troca de informações permite que os órgãos obtenham uma maior eficácia no combate ao transporte clandestino da região. Esta mesma sistemática está em processo de implementação com a Capitania dos Portos da Amazônia Ocidental, o que possibilitará uma maior abrangência na fiscalização do transporte aquaviário do polo de Santarém.

VI. Participação em reuniões e fornecimento de dados para implantação do sistema de fiscalização automatizada SENTINELA.

VII. Criação de check-lists específicos e aplicação de treinamento para os servidores responsáveis pela geração dos protocolos, visando triagem prévia dos processos, o que reduziu consideravelmente as demandas inconsistentes.

VIII. Elaboração de um sistema para acompanhamento dos prazos de cumprimento das determinações emitidas pela Agência aos entes regulados.

IX. Desenvolvimento de ferramenta georeferenciada da distribuição geográfica dos autorizatários e respectivas linhas por meio do programa Arcgis e/ou Qgis (em desenvolvimento).

X. Elaboração da resolução para o serviço de linha e resolução sobre os indicadores de desempenho (aguardando aprovação, conforme fluxo definido) além de auxílio na elaboração da Resolução Normativa 01/2024-ARTRAN/PA, que possibilitou a análise dos processos de solicitação de outorgas para o transporte aquaviário. Ainda neste campo, a equipe técnica também está trabalhando na finalização da elaboração da minuta de resolução de capital social mínimo e atualização da resolução do serviço de travessia.

XI. Levantamento, notificação e conscientização das empresas que estão operando à margem da regulação – com o auxílio do sistema eletrônico de coleta de dados, os novos fiscais que estão atuando nos principais polos regionais, estão realizando um extenso levantamento das empresas que operam clandestinamente, sendo possível identificar, no escritório, dados como: nome e CNPJ da empresa, linha operada, quantidade de passageiros transportados, valor de tarifa cobrado e, terminal de origem e destino. A partir das fiscalizações realizadas, já foram emitidas mais de 100 notificações às empresas clandestinas distribuídas entre Belém, Breves,

Santarém e Itaituba. Além de notificar, os fiscais conscientizam às empresas acerca da importância da regularização perante a ARTRAN/PA. Neste sentido, já é possível observar um número considerável de operadores que deram entrada junto ao ÓRGÃO, solicitando sua devida regularização perante o Estado, isso se reflete no número de processos de cadastro inicial e solicitação de linha protocolados no ano de 2024 (36 processos).

XII. Desenvolvimento de fluxos processuais internos para o CTA.

XIII. Implantação de arquivo de dados de operadores com irregularidades recorrentes para consolidação de informações, visando cassação de outorga.

XIV. Elaboração do modelo do estudo de impacto dos entes regulados – o modelo criado pela equipe técnica visa atender as disposições previstas na Resolução Normativa 01/2024-ARTRAN/PA, e encontra-se alinhado com as disposições legais referentes ao processo para solicitação de autorização de linha. O modelo criado foi utilizado para subsidiar os pareceres técnicos dos primeiros processos de obtenção de outorga de linha que foram enviados à SEINFRA.

XV. Desenvolvimento e implantação do Procedimento Operacional Padrão (POP), para aplicação e acompanhamento das multas. Neste sentido, foram aplicados e processados 99 autos de infração e 53 atos de ofício.

5 FISCALIZAÇÃO RODOVIÁRIO

5.1 Área Responsável:

Grupo Técnico de Fiscalização (GTF)

5.2 Serviços Desenvolvidos

Na área de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, cabe à ARTRAN/PA, regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de transportes rodoviários intermunicipais de passageiros de competência do Governo do Estado do Pará, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, por meio de contratos de concessão, permissão ou autorização e controle do serviço de transporte intermunicipal.

Os 36 controladores contratados por meio do processo seletivo PSS 001/2024 foram direcionados aos terminais rodoviários nas regiões metropolitanas Marajó, Nordeste, Sudeste, Sudoeste e Oeste, ampliando a fiscalização e dando continuidade ao serviço de atendimento ao usuário junto às operadoras do transporte intermunicipal. Essa ampliação de fiscais foi essencial para melhorar a fiscalização dos serviços do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Neste semestre, de julho a dezembro de 2024, foram realizadas outras ações que estão descritas abaixo:

- I Aquisição das viaturas que deu maior abrangência e intensificação das ações fiscalizatórias, direcionadas prioritariamente à segurança e à confiabilidade da operação, tendo sido incluído nas programações a participação com os demais órgãos envolvidos (PRF, PRE, DETRAN), no acompanhamento da operação;
- II Levantamento da situação de horários das empresas do serviço Convencional e Complementar, para subsidiar a Coordenadoria de Transporte Rodoviário (CTR), na emissão de ordem de serviço;
- III Levantamento de cumprimento de ordem de serviço por operadores que estavam com registro irregular ou sem veículo cadastrado para prestação do serviço;
- IV Renovação das autorizações do serviço de transporte complementar; e
- V Ampliação de oferta de viagens nas regiões Sudeste, Sudoeste e Nordeste do Estado.

É de competência da ARTRAN/PA a fiscalização dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal, de acordo com os padrões e normas estabelecidos nos regulamentos e contratos de concessão, permissão ou autorização, aplicando as sanções cabíveis e orientações necessárias aos ajustes na prestação desses serviços junto aos operadores.

A fiscalização de campo encontrava-se estruturada com 3 Gerentes Operacionais, 3 Assessores, 20 Controladores de Serviços Públicos da ARTRAN/PA, 4 Agentes cedidos pela SEINFRA e 4 Controladores de serviços públicos cedidos pela ARCON, diretamente vinculados ao serviço de transporte intermunicipal sob gerenciamento desta GTF.

Até 31/12/2024 as ações fiscalizatórias a cargo desta GTF resultaram em 2.389 autos de infração, lavrados 55 autos de apreensão (sendo 25 veículos clandestinos) e 3.087 abordagens em todo território paraense em todos os serviços gerenciados pela ARTRAN, sendo, Convencional, Alternativo, Complementar e Afretamento.

Somaram-se a essas atividades aquelas ações rotineiras direcionadas à orientação e treinamento dos agentes, sobre as normas regulamentares dos serviços gerenciados pela ARTRAN/PA, à mediação de conflitos em campo e nos terminais entre operadores e usuários.

6 OUVIDORIA

6.1 Área Responsável

OUVIDORIA

6.2 Solicitações Recebidas

Apresenta-se, a seguir, um panorama quantitativo das solicitações recebidas na Ouvidoria, distribuídas por assunto e natureza das manifestações, com destaque para as relacionadas aos serviços de transporte fiscalizados pela ARTRAN/PA:

I Registros sistematizados de dados estatísticos dos meses de julho à dezembro de 2024, obtidos das manifestações de cidadãos-usuários dos serviços públicos de Transporte Intermunicipal que servem de subsídio à tomada de decisões gerenciais e ao planejamento de ações fiscalizadoras da Agência; e

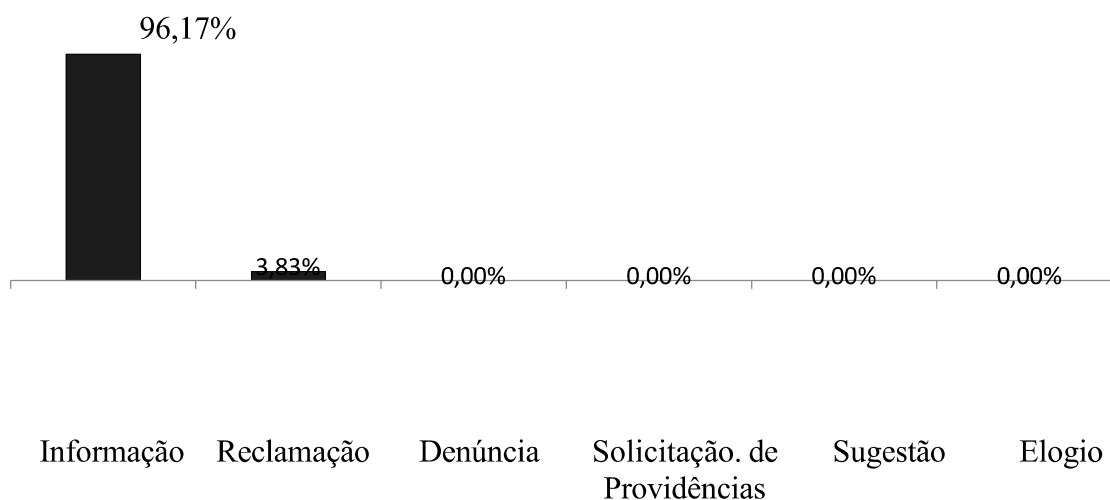
II Atendimentos de assuntos de outras áreas fora do escopo de atuação e de competência da ARTRAN/PA.

A Tabela 2 e o Gráfico 4 apresentam a quantidade de solicitações por tipo e área de atendimento.

TABELA 2 – Quantidade de Solicitações por Tipo e Área de Atendimento

CLASSIFICAÇÃO	TRANSPORTE	OUTRAS ÁREAS	TOTAL	%
Informação	3.631	189	3.820	96,17%
Reclamação	150	2	152	3,83%
Denúncia	0	0	0	0,00%
Solicitação de Providências	0	0	0	0,00%
Sugestão	0	0	0	0,00%
Elogio	0	0	0	0,00%
Total	3.781	191	3.972	100,00%

GRÁFICO 4 – Percentual de Solicitações Recebidas



6.3 Atendimento por Assunto

A Tabela 3 apresenta as quantidades de atendimento realizado por assunto.

TABELA 3 – Quantidade de Atendimento por Assunto

DESCRIÇÃO	TOTAL	%
Gratuidade	357	9,35%
Alteração de itinerário	61	1,60%
Ausência de bilhete de passagem	56	1,47%
Alteração de preço da tarifa	34	0,89%
Ausência de comprovante de bagagem	57	1,49%
Carteira de Meia Passagem (Interpass)	192	5,03%
Dano/Extravio de bagagem	9	0,24%
Descumprimento do horário de viagem	129	3,38%
Desrespeito ao usuário	106	2,77%
Direção insegura	18	0,47%
Fora da competência da Artran	189	4,95%
Inexistência de informações sobre o serviço	52	1,36%
Interrupção do serviço	76	1,99%
Má conservação/limpeza do veículo/equipamento	24	0,63%
Recusa de embarque/desembarque	56	1,47%
Recusa de revalidação/restituição de bilhete	15	0,39%
Solicitação de providências	108	2,83%
Superlotação	40	1,05%
Transporte de bagagem em local inadequado	34	0,89%
Outros	2.207	57,77%
TOTAL	3.820	100,00%

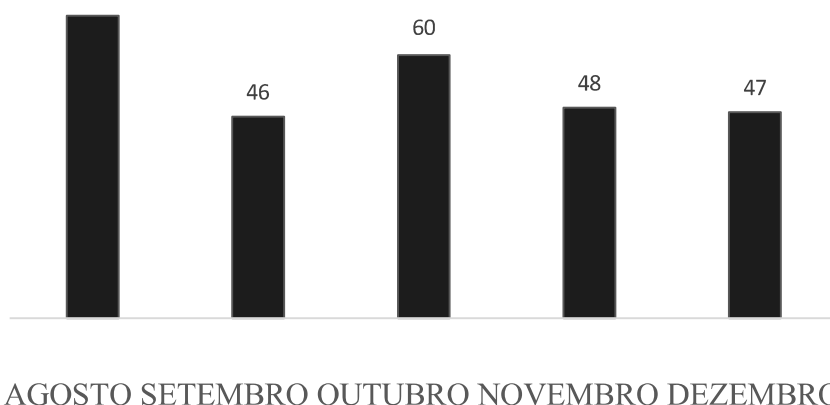
6.4 Prazo Médio de Finalização de Reclamações

O prazo médio de finalização das reclamações recebidas nesta OUVIDORIA está apresentado no Quadro 2.

QUADRO 2 – Prazo Médio de Finalização de Reclamações

MÊS	PERÍODO (qual a unidade???)
Agosto	69
Setembro	46
Outubro	60
Novembro	48
Dezembro	47

GRÁFICO 5 – Prazo Médio de Finalização de Reclamações



Belém, 13 de janeiro de 2025

EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JUNIOR:10530886200
Assinado de forma digital por EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JUNIOR:10530886200
Dados: 2025.01.15 12:31:00 -03'00'

Eduardo de Castro Ribeiro Junior
Diretor Geral da ARTRAN/PA