



**ARCON-PA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E CONTROLE DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO PARÁ

# Relatório de Gestão de Ouvidoria

## Ano Base - 2023

# OUVIDORIA

---

Belém – PA

2024

**Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do  
Estado do Pará**

**Endereço:** Rua dos Pariquis, nº 1905, Batista Campos

CEP: 66033-110 - Belém-PA

**Call Center:** 0800 091 1717

**Fonte de pesquisa:** Sistema de Informações da ARCON-PA  
(SIARC)

**Elaboração:** Grupo Técnico de Ouvidoria (GTO)



OUVIDORIA

---

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. Introdução.....   | 4  |
| 2. Manifestações Recebidas.....                            | 5  |
| 3. Informações Prestadas.....                              | 6  |
| 3.1 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).....          | 7  |
| 4. Irregularidades por Tipo de Ocorrência.....             | 7  |
| 5. Registros de Reclamações por Regiões de Integração..... | 8  |
| 6. Manifestações por Meio de Acesso.....                   | 10 |
| 7. Reclamações por Modo de Transporte.....                 | 11 |
| 8. Tratamento das Reclamações.....                         | 12 |
| 9. Considerações Finais.....                               | 12 |
| 9.1 Principais Ações Desenvolvidas em 2023.....            | 12 |
| 9.2 Desafios para 2024.....                                | 13 |

OUVIDORIA

---

## **1. Introdução**

A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (Arcon-PA), como estratégia para zelar pela qualidade dos serviços em sua área de atuação, assim como atuar na missão de fiscalizar o adequado atendimento aos usuários desses serviços, instituiu um serviço de Ouvidoria, por meio do qual recebe, apura e busca soluções relacionadas às manifestações dos usuários.

A Ouvidoria foi instituída pelo Decreto nº 4.576, de 4 de abril de 2001, para adequar a estrutura interna da Arcon-PA aos efeitos da Lei nº 6.327, de 20 de novembro de 1998, em função da instalação da Assessoria Jurídica. Dentre os grupos técnicos constituídos no organograma, o grupo de Ouvidoria passou a ter a denominação de Grupo Técnico de Ouvidoria (GTO).

A Ouvidoria interage com outros setores da Agência, preponderantemente com o de fiscalização do serviço de transporte de passageiros rodoviário e hidroviário, subsidiando, a partir das informações obtidas dos usuários, diretrizes para elaboração de projetos de operação e gerenciamento do sistema de transporte, aprimorando o equilíbrio entre celeridade e eficiência no atendimento à sociedade e às demais áreas da Agência, visando a busca da excelência no atendimento.

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº. 1.539, de 31 de agosto de 2015, que dispõe sobre normas e procedimentos relativos à Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará, foi instituído no âmbito da Arcon-PA o Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, ficando incorporado às atividades da Ouvidoria. Esse sistema permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) solicite pedidos de informação, acompanhe o prazo e receba a resposta à sua demanda com agilidade.

O presente documento atende ao estabelecido no Art. 9º do Decreto Estadual nº 113, de 23 de maio de 2019, que instituiu a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará, bem como está previsto na Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O relatório apresenta um panorama quantitativo das solicitações recebidas na Ouvidoria no exercício de 2023, distribuídas por assunto e natureza das manifestações, com destaque para as relacionadas ao serviço de transporte intermunicipal de passageiros.

São divulgados os registros sistematizados de dados estatísticos, obtidos das manifestações de cidadãos-usuários dos serviços sob a jurisdição da Arcon-PA, subsidiando a adoção de decisões gerenciais e o planejamento de ações fiscalizadoras da Agência.

## 2. Manifestações Recebidas

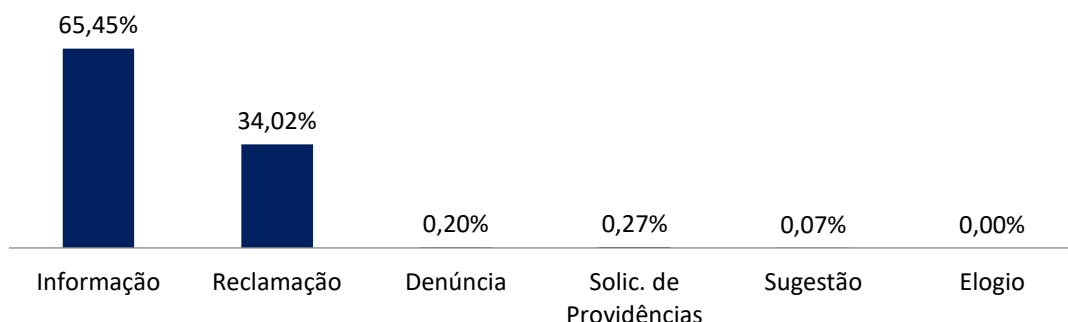
No ano de 2023 a Ouvidoria recepcionou 1.505 manifestações, sendo 1.444 relacionadas à área de atuação da agência e 57 a outras fora da competência da Arcon-PA. Comparado ao ano anterior, o total de manifestações registradas no corrente exercício apresenta uma redução de 37,45%.

Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de reclamações e solicitação de providências, conforme demonstrado na tabela 1.

**Tabela 1 - Manifestações Recebidas**

| <b>Classificação</b>            | <b>Transporte</b> | <b>Saneamento</b> | <b>Outras Áreas<br/>(*)</b> | <b>Total</b> | <b>%</b>      |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|--------------|---------------|
| Informação                      | 924               | 4                 | 57                          | 985          | 65,45         |
| Reclamação                      | 512               | 0                 | 0                           | 512          | 34,02         |
| Denúncia                        | 3                 | 0                 | 0                           | 3            | 0,20          |
| Solicitação. de<br>Providências | 4                 | 0                 | 0                           | 4            | 0,27          |
| Sugestão                        | 1                 | 0                 | 0                           | 1            | 0,07          |
| Elogio                          | 0                 | 0                 | 0                           | 0            | 0,00          |
| <b>Total</b>                    | <b>1.444</b>      | <b>4</b>          | <b>57</b>                   | <b>1.505</b> | <b>100,00</b> |

(\*) Inclui demandas não pertinentes à ARCON-PA



### 3. Informações Prestadas

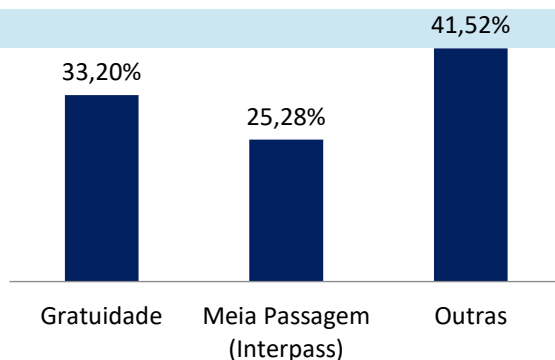
Destacam-se como principais, as tipologias relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros concedidos, permitidos e autorizados no Estado do Pará, bem como ao benefício da tarifa reduzida à metade para estudantes, objeto da Lei nº 7.327, de 13 de novembro de 2009.

Assuntos relacionados a direitos e deveres dos usuários, bem como temas não ligados à competência da Agência são responsáveis pelo significativo quantitativo alocado no item “outras” da tabela 2.

**Tabela 2 – Informações Prestadas**

| Descrição                 | Total      | %             |
|---------------------------|------------|---------------|
| Gratuidade                | 327        | 33,20         |
| Meia Passagem (Interpass) | 249        | 25,28         |
| Outras(*)                 | 409        | 41,52         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>985</b> | <b>100,00</b> |

(\*) Inclui assuntos não pertinentes à ARCON-PA



### 3. 1 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

No âmbito do e-SIC, canal de acesso em sistema eletrônico específico, incorporado à Ouvidoria em 6 de junho de 2016 em cumprimento ao Decreto Estadual nº 1.359/2016, foram registradas 35 solicitações de acesso à informação, das quais 97,1% foram respondidas, com tempo médio de 11,7 dias.

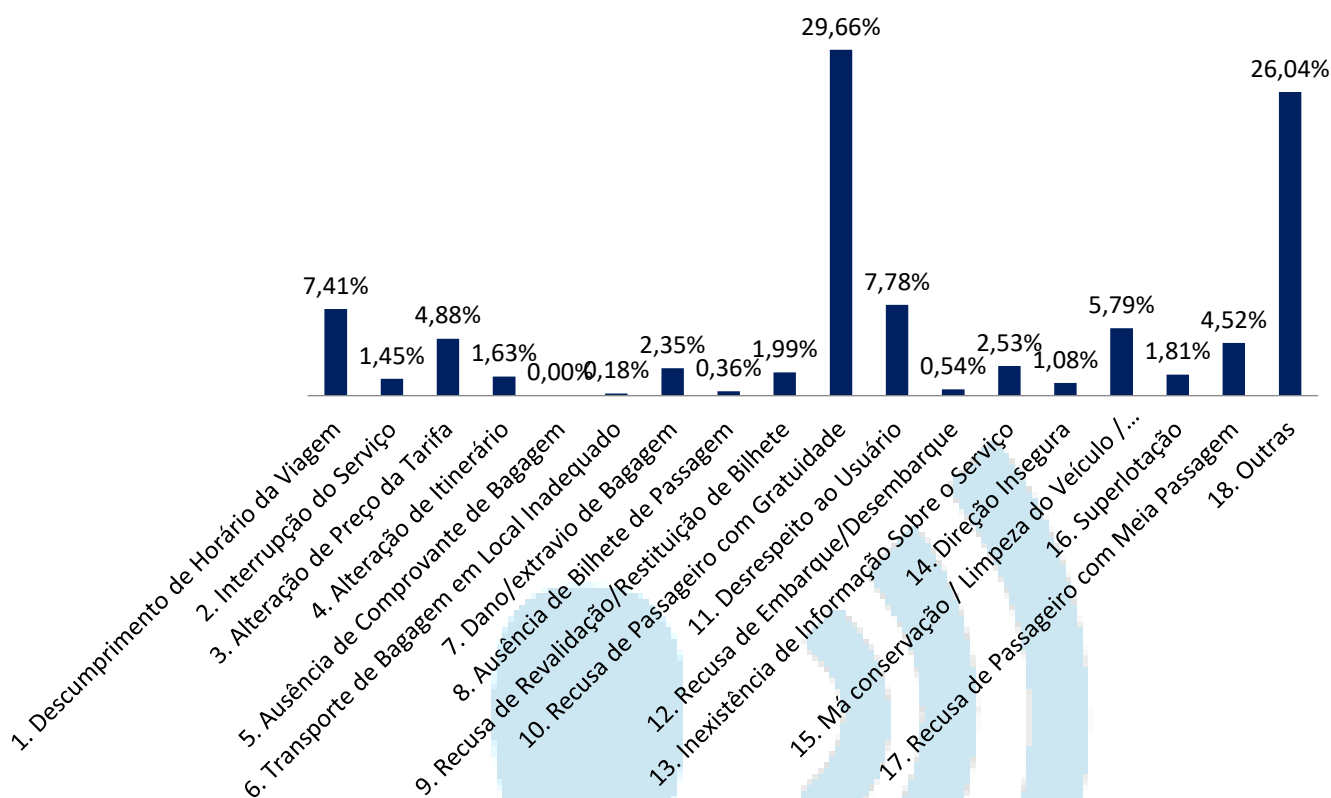
### 4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

A tabela 3 consolida as irregularidades apontadas nas ocorrências registradas no exercício de 2023. Dentre os prestadores de serviço identificados, os do modo rodoviário convencional apresentaram o maior índice de reclamações.

**Tabela 3 - Irregularidades Por Tipo de Ocorrência**

| Descrição                                      | Total      | %             |
|--|------------|---------------|
| Descumprimento do Horário de Viagem            | 41         | 7,41          |
| Interrupção de Serviço                         | 8          | 1,45          |
| Alteração do Preço da Tarifa                   | 27         | 4,88          |
| Alteração de Itinerário                        | 9          | 1,63          |
| Ausência de Comprovante de Bagagem             | 0          | 0,00          |
| Transporte de Bagagem em Local Inadequado      | 1          | 0,18          |
| Dano/Extravio de Bagagem                       | 13         | 2,35          |
| Ausência de Bilhete de Passagem                | 2          | 0,36          |
| Recusa de Revalidação/Restituição de Bilhete   | 11         | 1,99          |
| Recusa de Passageiro com Gratuidade            | 164        | 29,66         |
| Desrespeito ao Usuário                         | 43         | 7,78          |
| Recusa de Embarque e Desembarque               | 3          | 0,54          |
| Inexistência de Informações Sobre o Serviço    | 14         | 2,53          |
| Direção Insegura                               | 6          | 1,08          |
| Má Conservação /Limpeza do Veículo/Equipamento | 32         | 5,79          |
| Superlotação                                   | 10         | 1,81          |
| Recusa de Passageiro com Meia Passagem         | 25         | 4,52          |
| Outras(*)                                      | 144        | 26,04         |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>553</b> | <b>100,00</b> |

(\*) Inclui diversas tipologias não relacionadas acima.



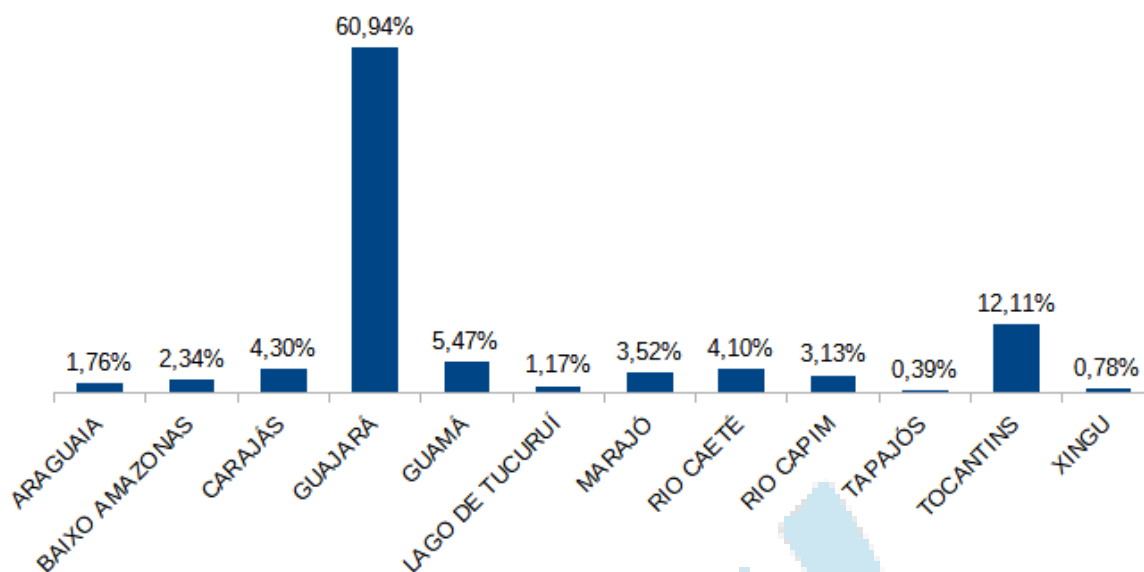
## 5. Registros de Reclamações por Região de Integração

Com base nos dados da tabela 4 observa-se que 60,94% das reclamações foram registradas na Região Metropolitana de Belém, ressaltando a representatividade da população dessa área nas demandas. A Região de Integração Tocantins desponta como a segunda no ranking (12,11%) com os municípios de Abaetetuba e Barcarena agrupando a maioria dos registros. Os percentuais reduzidos relativos às demais regiões de integração, demonstram a necessidade de uma divulgação mais expressiva da existência Ouvidoria, bem como dos seus canais de acesso com vistas à obtenção de maior participação da população do interior do Estado.



Tabela 4 – Registros de Reclamações por Região de Integração

| Região de Integração   | Total      | %            | Região de Integração | Total      | %             |
|------------------------|------------|--------------|----------------------|------------|---------------|
| <b>ARAGUAIA</b>        | <b>9</b>   | <b>1,76</b>  | <b>RIO CAETÉ</b>     | <b>21</b>  | <b>4,10</b>   |
| ÁGUA AZUL DO NORTE     | 1          |              | AUGUSTO CORRÊA       | 2          |               |
| RIO MARIA              | 1          |              | BRAGANÇA             | 4          |               |
| SÃO FÉLIX DO XINGU     | 1          |              | CAPANEMA             | 3          |               |
| TUCUMÃ                 | 1          |              | SALINÓPOLIS          | 6          |               |
| XINGUARA               | 5          |              | SANTARÉM NOVO        | 1          |               |
| <b>BAIXO AMAZONAS</b>  | <b>12</b>  | <b>2,34</b>  | SÃO JOÃO DE PIRABAS  | 2          |               |
| ALENQUER               | 2          |              | WISEU                | 3          |               |
| ÓBIDOS                 | 2          |              | <b>RIO CAPIM</b>     | <b>16</b>  | <b>3,13</b>   |
| ORIXIMINÁ              | 5          |              | CAPITÃO POÇO         | 2          |               |
| SANTARÉM               | 3          |              | IPIXUNA DO PARÁ      | 1          |               |
| <b>CARAJÁS</b>         | <b>22</b>  | <b>4,30</b>  | MÃE DO RIO           | 2          |               |
| CANAÃ DOS CARAJÁS      | 5          |              | PARAGOMINAS          | 3          |               |
| ELDORADO DOS CARAJÁS   | 2          |              | RONDON DO PARÁ       | 1          |               |
| MARABÁ                 | 15         |              | TOMÉ-AÇU             | 7          |               |
| <b>GUAJARÁ</b>         | <b>312</b> | <b>60,94</b> | <b>TAPAJÓS</b>       | <b>2</b>   | <b>0,39</b>   |
| ANANINDEUA             | 17         |              | ITAITUBA             | 2          |               |
| BELÉM                  | 287        |              | <b>TOCANTINS</b>     | <b>62</b>  | <b>12,11</b>  |
| MARITUBA               | 2          |              | ABAETETUBA           | 23         |               |
| SANTA BÁRBARA DO PARÁ  | 1          |              | BAIÃO                | 3          |               |
| SANTA IZABEL DO PARÁ   | 5          |              | BARCARENA            | 20         |               |
| <b>GUAMÁ</b>           | <b>28</b>  | <b>5,47</b>  | CAMETÁ               | 7          |               |
| CASTANHAL              | 10         |              | IGARAPÉ-MIRI         | 5          |               |
| COLARES                | 1          |              | MOCAJUBA             | 4          |               |
| IGARAPÉ-AÇU            | 2          |              | <b>XINGU</b>         | <b>4</b>   | <b>0,78</b>   |
| SANTA MARIA DO PARÁ    | 1          |              | ALTAMIRA             | 4          |               |
| SANTO ANTÔNIO DO TAUÁ  | 4          |              | <b>TOTAL</b>         | <b>512</b> | <b>100,00</b> |
| SÃO MIGUEL DO GUAMÁ    | 1          |              |                      |            |               |
| VIGIA                  | 9          |              |                      |            |               |
| <b>LAGO DE TUCURUÍ</b> | <b>6</b>   | <b>1,17</b>  |                      |            |               |
| NOVO REPARTIMENTO      | 2          |              |                      |            |               |
| TUCURUÍ                | 4          |              |                      |            |               |
| <b>MARAJÓ</b>          | <b>18</b>  | <b>3,52</b>  |                      |            |               |
| BREVES                 | 1          |              |                      |            |               |
| CACHOEIRA DO ARARI     | 2          |              |                      |            |               |
| MELGAÇO                | 1          |              |                      |            |               |
| OEIRAS DO PARÁ         | 1          |              |                      |            |               |
| PONTA DE PEDRAS        | 6          |              |                      |            |               |
| SALVATERRA             | 4          |              |                      |            |               |
| SANTA CRUZ DO ARARI    | 1          |              |                      |            |               |
| SOURE                  | 2          |              |                      |            |               |



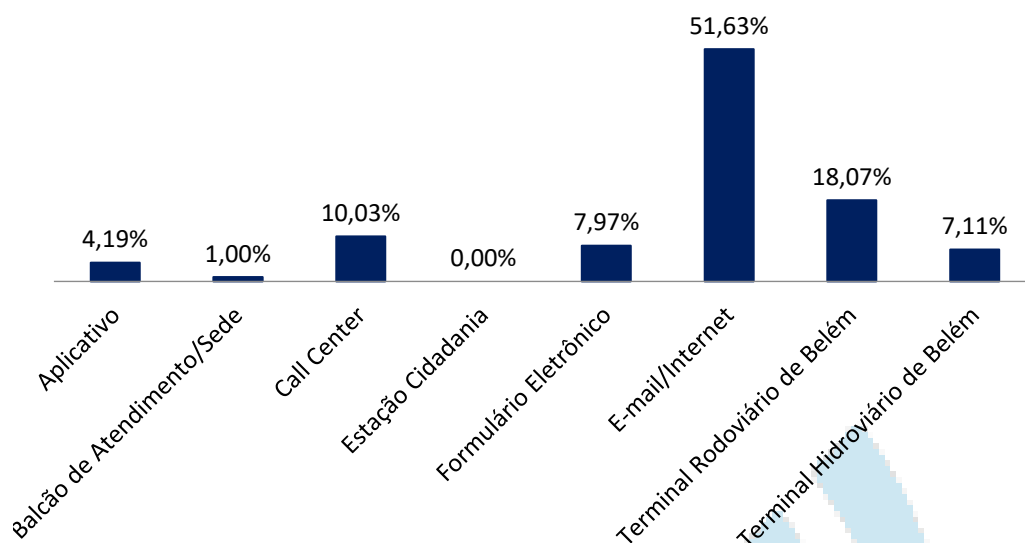
## 6. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à Agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos formas variadas de atendimento, as quais são apresentadas na tabela 5.

No ano de 2023 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (51,63%), seguido do posto de atendimento do Terminal Rodoviário de Belém (18,07%) e do call center (10,03%).

**Tabela 5 - Manifestações por Meio de Acesso**

| Descrição                           | Total        | %             |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| Aplicativo                          | 63           | 4,19          |
| Balcão de Atendimento/Sede          | 15           | 1,00          |
| Call Center                         | 151          | 10,03         |
| Estações Cidadania                  | 0            | 0,00          |
| Formulário Eletrônico               | 120          | 7,97          |
| E-mail/Internet                     | 777          | 51,63         |
| Terminais de Transporte Rodoviário  | 272          | 18,07         |
| Terminais de Transporte Hidroviário | 107          | 7,11          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1.505</b> | <b>100,00</b> |

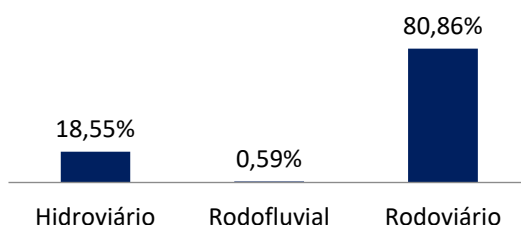


## 7. Reclamações por Modo de Transporte

No exercício de 2023, o modo rodoviário representado pelas categorias convencional e alternativo demandou o maior número de reclamações, repetindo o panorama registrado em anos anteriores. Observa-se que nos últimos anos o modo hidroviário tem apresentado significativo aumento de reclamações motivado principalmente pelo descumprimento de atos regulatórios relacionados à concessão do benefício das gratuidades e da meia passagem intermunicipal, fato que tem sido motivo frequente de recomendações para implementação de ações fiscalizadoras bem como abertura de processos de aplicação de penalidades.

**Tabela 6 - Reclamações por Modo de Transporte**

| Modo de Transporte | Total      | %             |
|--------------------|------------|---------------|
| Hidroviário        | 95         | 18,55         |
| Rodofluvial        | 3          | 0,59          |
| Rodoviário         | 414        | 80,86         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>512</b> | <b>100,00</b> |



## 8. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no período em questão, 513 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 57%, conforme demonstrado na tabela 7.

O tempo médio geral de finalização dessa demanda foi de 86 dias, parâmetro fora do estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019, que é de 30 dias, em função principalmente dos atrasos na devolução pelos Correios, de comprovantes de entrega (Aviso de Recebimento) de notificações enviadas para os agentes envolvidos em ocorrências registradas na Ouvidoria.

**Tabela 7 - Tratamento das Reclamações**

| Reclamações<br>Tratadas (*) | Reclamações<br>Finalizadas | Saldo do Mês |
|-----------------------------|----------------------------|--------------|
| 895                         | 513                        | 382          |
|                             |                            |              |

(\*) Incluídas 41 do saldo do ano anterior.

Em cumprimento a uma das atribuições da Ouvidoria de sinalizar recorrentes não conformidades praticadas por operadores, com a finalidade de adoção de medidas corretivas para coibir práticas em desacordo com as normas legais, foram encaminhadas às áreas pertinentes 90 solicitações de abertura de processo de aplicação de penalidade, além de 69 recomendações para implementação de ações fiscalizadoras. O quantitativo restante das demandas finalizadas por não estar relacionado com inconformidades com a legislação setorial não demandou ações fiscalizadoras e punitivas.

## 9. Considerações finais

Nos tópicos a seguir, listam-se as ações mais relevantes desempenhadas em 2023 e o planejamento dos principais desafios a enfrentar pela Ouvidoria no exercício de 2024.

### 9.1 Principais Ações Desenvolvidas em 2023

- Tratamento de 1.505 manifestações de cidadãos que buscaram os serviços da Ouvidoria.

- Atendimento de 35 pedidos de informações por meio do SIC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) vinculado à Ouvidoria.
- Apoio à Assessoria de Comunicação (Ascom) na elaboração de material gráfico educativo, promovendo a disseminação de informações sobre os direitos e deveres dos usuários do serviço de transporte intermunicipal de passageiros.
- Apoio no cadastramento e entrega de carteiras de gratuidade para deficientes e de meia passagem intermunicipal.
- Realização de ações de ouvidoria ativa, concomitante a operações especiais de fiscalização, possibilitando o recebimento direto de manifestações e difusão de direitos e deveres de usuários do serviço de transporte intermunicipal de passageiros.
- Aperfeiçoamento da ferramenta tecnológica “Aplicativo da Ouvidoria” para smartphones objetivando modernizar e simplificar o acesso de usuários, ampliando os meios de contato aos serviços.
- Revisão e aperfeiçoamento da Carta de Serviços da Ouvidoria.
- Implantação de novos espaços utilizando a infraestrutura de Estações Cidadania, descentralizando o atendimento para locais mais próximos aos usuários dos serviços da Ouvidoria.
- Continuidade à capacitação técnica dos servidores da Ouvidoria, com ênfase na legislação setorial e no atendimento presencial nos postos localizados nos terminais de transportes, promovendo a qualificação continuada do atendimento dispensado à população.

## **9.2 Desafios para 2024**

- Reestruturar os procedimentos atuais da Ouvidoria para atender às disposições da Lei Estadual nº 10.309, de 26 de dezembro de 2023, que excluiu da competência da ARCON/PA a regulação, o controle e a fiscalização dos serviços de transporte e da infraestrutura de transporte no Estado do Pará.
- Ampliar a capacidade de atendimento das demandas da sociedade por meio da expansão e descentralização do trabalho da Ouvidoria, disponibilizando novos canais de comunicação e aumentando o número de pontos de atendimento.

- Intensificar ações de Ouvidoria objetivando primordialmente estimular o exercício da cidadania, ampliando e facilitando o acesso da população mais desassistida aos serviços prestados.
- Dar continuidade à capacitação técnica da equipe para que cada vez mais cumpra com excelência a sua missão.
- Intensificar a realização de campanhas educativas com a distribuição de cartilhas e materiais pertinentes em locais de grande concentração de público.
- Implementar melhorias na infraestrutura física proporcionando melhores condições laborais aos funcionários e conforto aos usuários de seus serviços.



# OUVIDORIA

---