



ARCON-PA

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

**Relatório Trimestral da Ouvidoria
(Janeiro a Março/2022)**

Ouvidoria

**Belém-PA
2022**

**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

Telefones: (91) 3242-1942 / 3242-2510
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. Resultados do Período.....	4
3. Informações Prestadas.....	5
4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência.....	6
5. Manifestações por Meio de Acesso.....	8
6. Reclamações por Modo de Transporte.....	9
7. Tratamento das Reclamações.....	9
8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo.....	10
9. Considerações Finais.....	10

Ouvidoria

1. Introdução

Com a finalidade de cumprimento do princípio da transparência na administração pública o relatório tem por objetivo apresentar em periodicidade trimestral um panorama quantitativo e qualitativo das solicitações recebidas na Ouvidoria, distribuídas por assunto e natureza das manifestações, com destaque para as relacionadas ao serviço de transporte intermunicipal de passageiros.

São feitas breves análises dos registros sistematizados de dados estatísticos do período de janeiro a março de 2022, obtidos das manifestações de usuários dos serviços públicos sob a jurisdição da Arcon-PA, servindo de subsídio à tomada de decisões gerenciais, ao planejamento de ações fiscalizadoras contribuindo assim para a melhoria da gestão da agência.

2. Resultados do Período

No primeiro trimestre de 2022 a Ouvidoria recepcionou 758 manifestações, das quais 731 estavam relacionadas à área de atuação da agência e 27 alheias à sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações aponta um incremento de 4% em relação ao 1º trimestre do ano anterior.

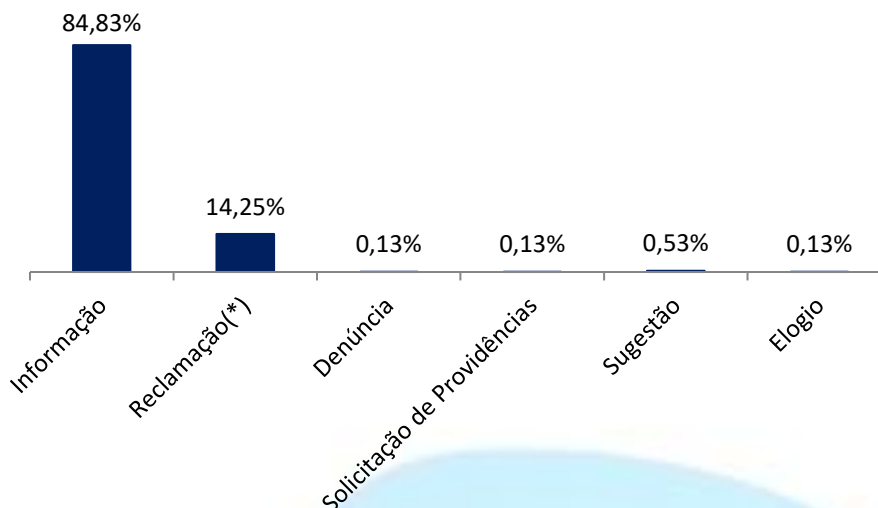
Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de reclamações e sugestões.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	616	0	27	643	84,83
Reclamação(*)	108	0	0	108	14,25
Denúncia	1	0	0	1	0,13
Solicitação de Providências	1	0	0	1	0,13
Sugestão	4	0	0	4	0,53
Elogio	1	0	0	1	0,13
TOTAL	731	0	27	758	100,00

(*) Do total, 50 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 58 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

(**) Demandas não pertinentes à Arcon-PA.



3. Informações Prestadas

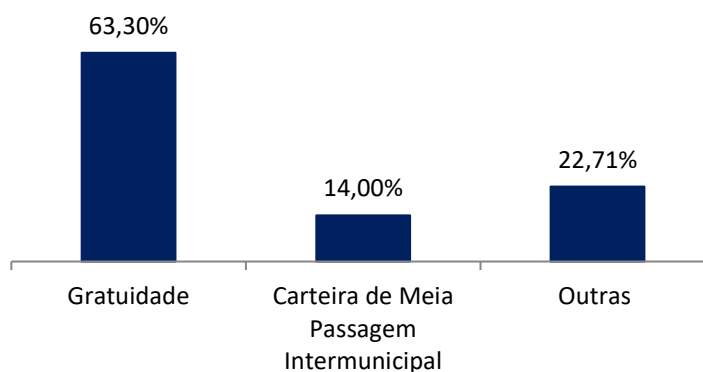
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros concedidos, permitidos e autorizados no Estado do Pará, bem como acerca do benefício da tarifa reduzida à metade para estudantes, objeto da Lei nº 7.327, de 13 de novembro de 2009.

Assuntos afetos aos direitos e deveres dos usuários, bem como demandas não relacionadas com a competência da Agência são responsáveis pelo expressivo quantitativo alocado no item “outras”.

Tabela 2 - Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Gratuidade	407	63,30
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	90	14,00
Outras(*)	146	22,71
TOTAL	643	100,00

(*) Inclui informações diversas e de assuntos alheios à competência da Arcon-PA



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), apresentam-se a seguir os principais resultados no período em análise:

- Total de pedidos: 3
- Prazo médio de atendimento: 9 dias
- Resposta dentro do prazo: 100%

4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

Os registros de ocorrências no trimestre considerado apontam como predominantes as irregularidades discriminadas na tabela 3. No agrupamento “Outros” estão incluídas tipologias diversas com registros inferiores a cinco ocorrências.

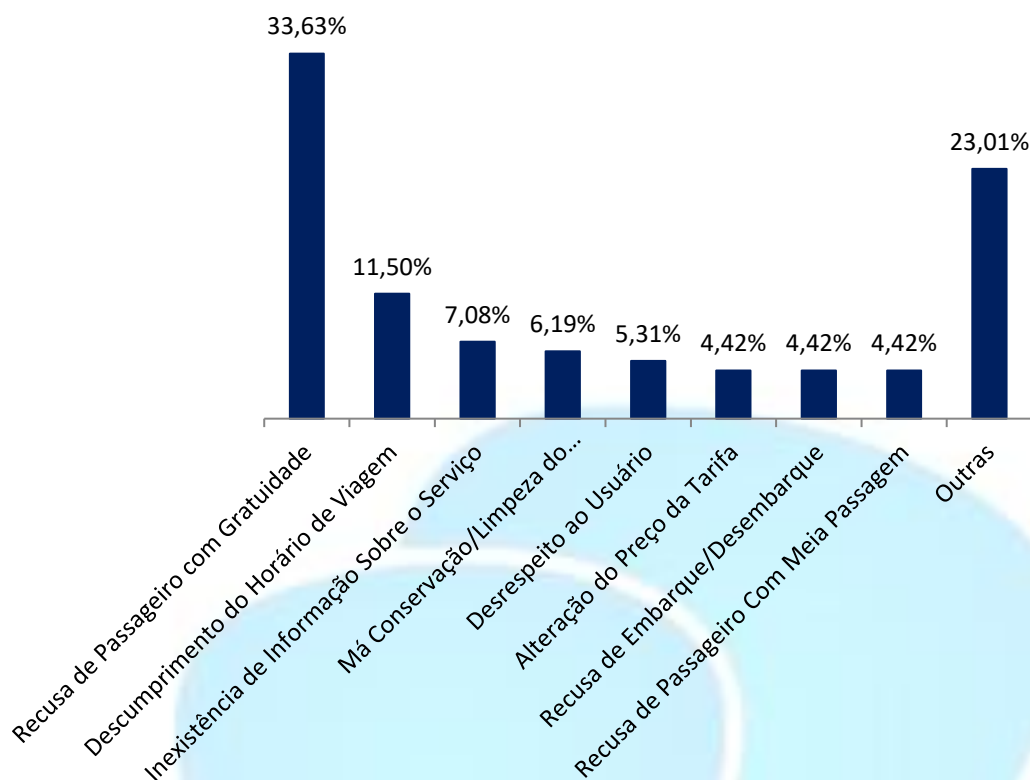
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) predominou com maior índice de irregularidades apontadas.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	38	33,63
Descumprimento do Horário de Viagem	13	11,50
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	8	7,08
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	7	6,19
Desrespeito ao Usuário	6	5,31
Alteração do Preço da Tarifa	5	4,42
Recusa de Embarque/Desembarque	5	4,42
Recusa de Passageiro Com Meia Passagem	5	4,42
Outras(*)	26	23,01
TOTAL	113	100,00

(*) Inclui ocorrências com menos de 5 registros

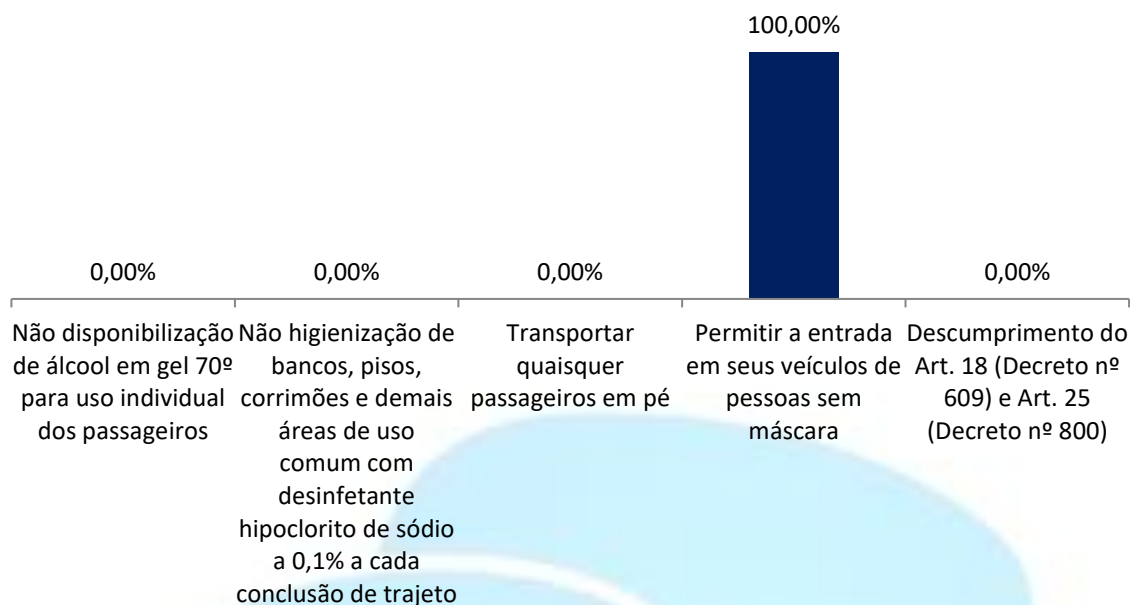
Obs.: Existem registros de reclamações com mais de uma tipologia de irregularidade apontada.



Em relação às medidas previstas nos Decretos nº 609, de 16 de abril de 2020 (art. 8 e 18) e Decreto nº 800, de 31 de maio de 2020 (art. 25), houve dois registros de permissão de pessoas sem máscara em veículos coletivos (tabela 3.1).

Tabela 3.1 – Irregularidades Relacionadas com a Pandemia (COVID-19)

Descrição	Total	%
Não disponibilização de álcool em gel 70º para uso individual dos passageiros	0	0,00
Não higienização de bancos, pisos, corrimões e demais áreas de uso comum com desinfetante hipoclorito de sódio a 0,1% a cada conclusão de trajeto	0	0,00
Transportar quaisquer passageiros em pé	0	0,00
Permitir a entrada em seus veículos de pessoas sem máscara	2	100,00
Descumprimento do Art. 18 (Decreto nº 609) e Art. 25 (Decreto nº 800)	0	0,00
TOTAL	2	100,00



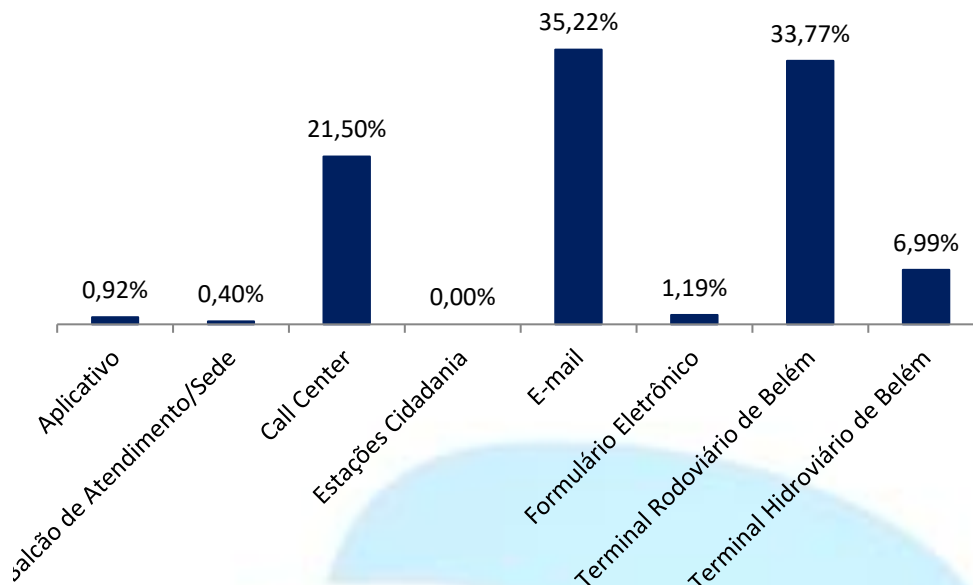
5. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos vários canais de atendimento, os quais são apresentadas na tabela 4.

No 1º trimestre de 2022 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (35,22%), o posto do terminal rodoviário de Belém (33,77%) e o call center (21,50%).

Tabela 4 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Aplicativo	7	0,92
Balcão de Atendimento/Sede	3	0,40
Call Center	163	21,50
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	267	35,22
Formulário Eletrônico	9	1,19
Terminal Rodoviário de Belém	256	33,77
Terminal Hidroviário de Belém	53	6,99
TOTAL	758	100,00

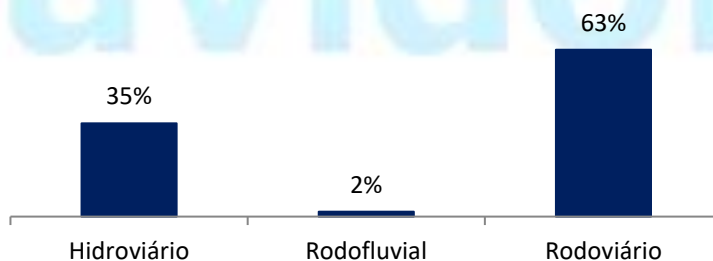


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no primeiro trimestre de 2022 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou a maior parte (67,01%) do total dos registros, comportamento semelhante aos verificados em trimestres anteriores.

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	38	35
Rodofluvial	2	2
Rodoviário	68	63
TOTAL	108	100



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 1º trimestre de 2022 somadas ao saldo do trimestre anterior, 117 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 60%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 72 dias, acima, portanto, do prazo legal estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019, que é de 30 dias, em função principalmente de atrasos na devolução pelos Correios, de comprovantes de entrega (Aviso de Recebimento) de notificações para as partes envolvidas em ocorrências registradas na Ouvidoria.

Tabela 6 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas (*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
196	117	79

(*) Inclui 20 do trimestre anterior

8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo

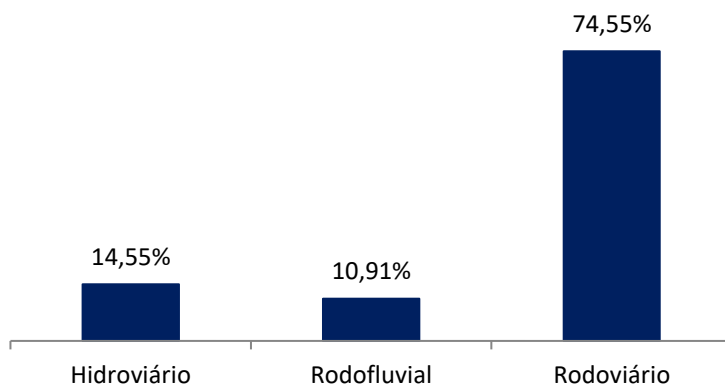
Em cumprimento a uma das suas atribuições que é sinalizar para a área de fiscalização recorrentes não conformidades praticadas por operadores, objetivando a adoção de medidas corretivas para coibir práticas em desacordo com as normas legais, em relação às reclamações finalizadas, a Ouvidoria recomendou 26 aplicações de penalidades e 18 ações fiscalizadoras. O quantitativo restante por não apresentar inconformidade com a legislação setorial não demandou proposição de sanções.

As motivações para as recomendações de imposição de penalidades foram em sua maioria em decorrência da recusa ou retardamento no fornecimento de informações solicitadas pela agência.

Na tabela abaixo estão discriminadas as quantidades de Atos de Ofício (A.O.) emitidos pelas áreas fiscalizadoras, motivados por irregularidades identificadas em demandas de usuários registradas na Ouvidoria.

Tabela 7 – Quantidades de Atos de Ofício por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	8	14,55
Rodofluvial	6	10,91
Rodoviário	41	74,55
TOTAL	55	100,00



9. Considerações Finais

O presente relatório representa a continuação do esforço visando o cumprimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A Ouvidoria como um importante instrumento de comunicação entre a população e os serviços públicos regulados e fiscalizados pela Arcon-PA continua ampliando ações no sentido da contínua melhoria e aperfeiçoamento metódico e processual, proporcionando maior transparência e controle dos serviços disponibilizados para a sociedade.

Ouvidoria