



ARCON-PA

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

Relatório Trimestral da Ouvidoria (Julho a Setembro/2023)

Ouvidoria

Belém-PA

2023

**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.....	7
6. Reclamações por Modo de Transporte.....	8
7. Tratamento das Reclamações.....	8
8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo.....	9
9. Considerações Finais.....	9

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 julho a setembro de 2023, 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 terceiro trimestre de 2023 a Ouvidoria recepcionou 276 manifestações, das quais 260 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 16 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações aponta uma redução de 52% em relação ao 2º trimestre do ano de 2022.

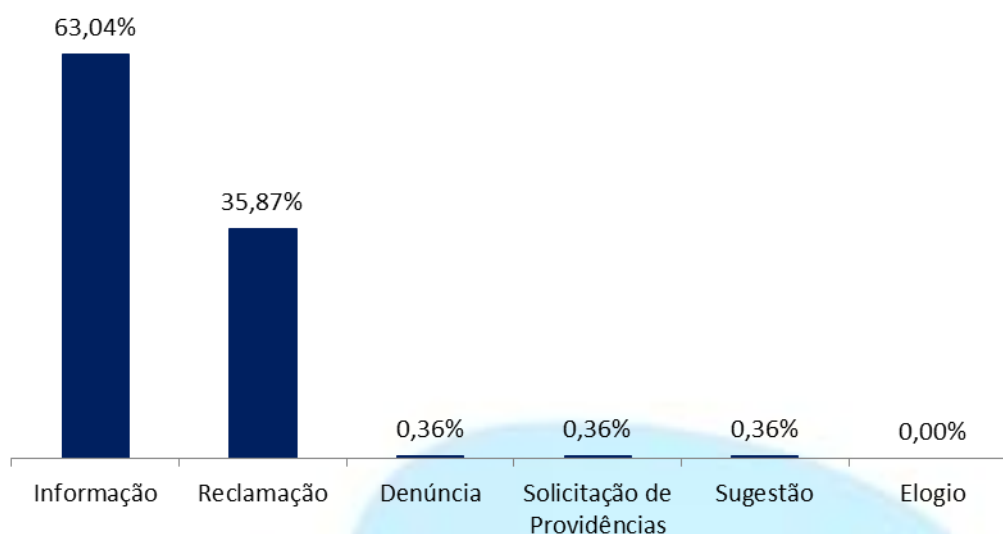
Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de reclamações e sugestões.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	158	0	16	174	63,04
Reclamação(*)	99	0	0	99	35,87
Denúncia	1	0	0	1	0,36
Solicitação de Providências	1	0	0	1	0,36
Sugestão	1	0	0	1	0,36
Elogio	0	0	0	0	0,00
TOTAL	260	0	16	276	100,00

(*) Do total, 55 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 44 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

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



3. Informações Prestadas

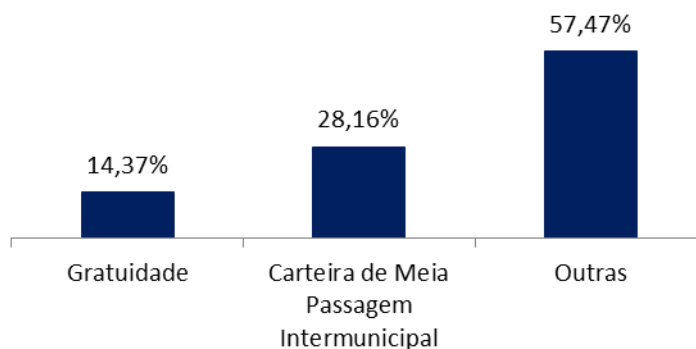
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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	25	14,37
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	49	28,16
Outras(*)	100	57,47
TOTAL	174	100,00

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



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram atendidos 10 pedidos, com tempo médio de resposta dentro do prazo de 6,4 dias.

4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

Os registros de ocorrências no trimestre considerado estão computados na tabela 3.

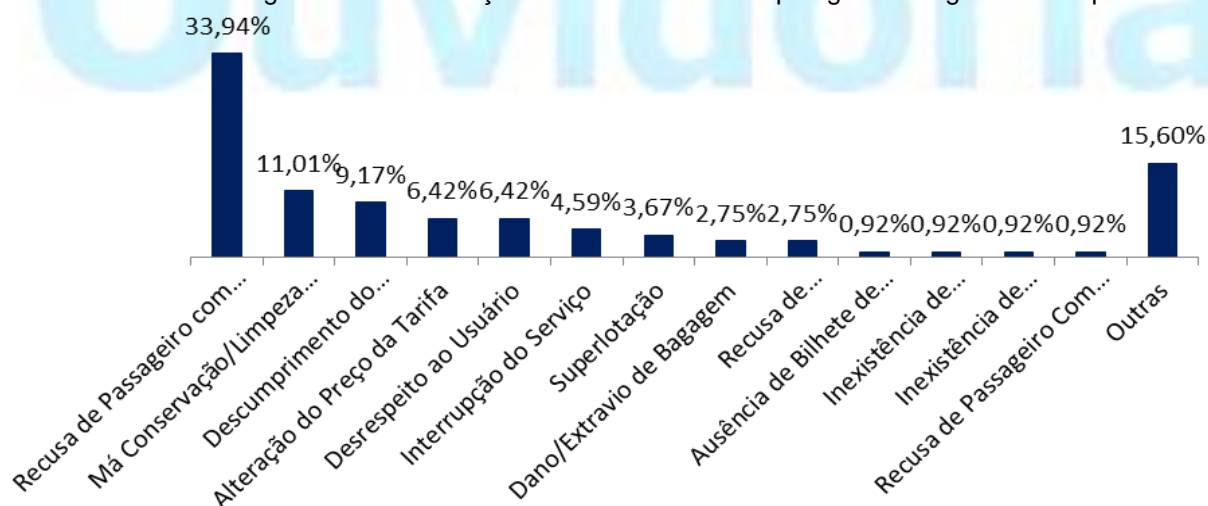
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) predominou com maior índice de irregularidades apontadas.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	37	33,94
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	12	11,01
Descumprimento do Horário de Viagem	10	9,17
Alteração do Preço da Tarifa	7	6,42
Desrespeito ao Usuário	7	6,42
Interrupção do Serviço	5	4,59
Superlotação	4	3,67
Dano/Extravio de Bagagem	3	2,75
Recusa de Revalidação/Restituição de Bilhete	3	2,75
Ausência de Bilhete de Passagem	1	0,92
Inexistência de Embarque/Desembarque	1	0,92
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	1	0,92
Recusa de Passageiro Com Meia Passagem	1	0,92
Outras(*)	17	15,60
TOTAL	109	100,00

(*) Inclui tipologias diversas não enquadradas nas especificadas acima.

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



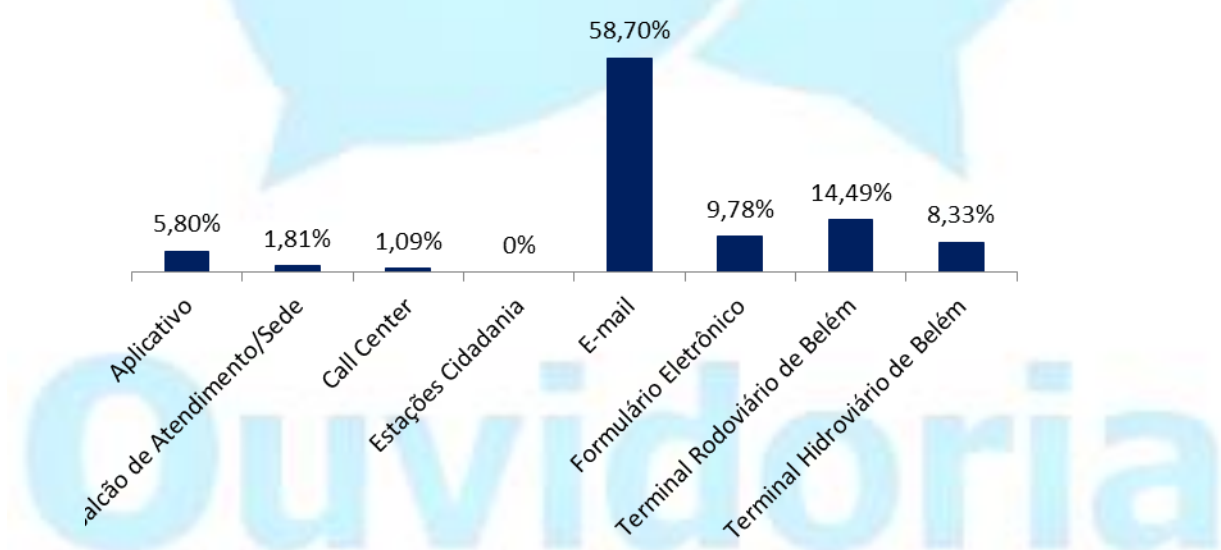
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 3º trimestre de 2023 as principais formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (58,70%) e posto do terminal rodoviário de Belém (14,49%).

Tabela 4 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Aplicativo	16	5,80
Balcão de Atendimento/Sede	5	1,81
Call Center	3	1,09
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	162	58,70
Formulário Eletrônico	27	9,78
Terminal Rodoviário de Belém	40	14,49
Terminal Hidroviário de Belém	23	8,33
TOTAL	276	100,00

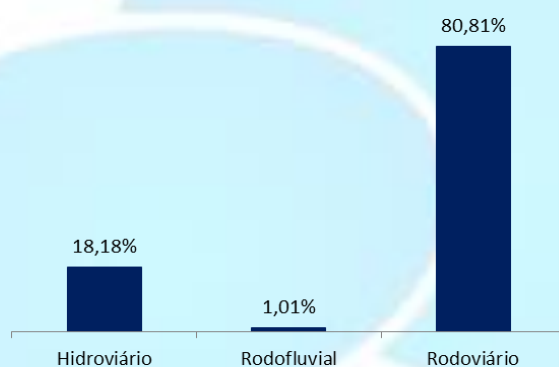


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no terceiro trimestre de 2023 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou a maior parte (80,81%) do total dos registros, comportamento semelhante aos verificados em trimestres anteriores.

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	18	18,18
Rodofluvial	1	1,01
Rodoviário	80	80,81
TOTAL	99	100,00



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 3º trimestre de 2023 somadas ao saldo do trimestre anterior, 119 foram finalizadas resultando numa resolutividade de 55,87%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 84 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 do atraso por parte dos Correios, da comprovação de entrega das notificações enviadas às partes envolvidas em ocorrências, as quais cancelam a conclusão da tramitação das manifestações convertidas em Processos de Ouvidoria.

Tabela 6 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas(*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
213	119	94

(*) Inclui 113 do trimestre anterior

8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo

Em cumprimento a uma das suas atribuições de 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 12 aplicações de penalidades e 8 ações fiscalizadoras. O quantitativo restante por não apresentar inconformidade com a legislação setorial não demandou proposição de sanções.

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

No período em análise foram emitidos 54 Atos de Ofício (A.O.), sendo 46 relacionados ao modo rodoviário e 8 ao hidroviário, motivados por irregularidades praticadas identificadas em demandas de usuários registradas na Ouvidoria.

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 das atividades disponibilizados para a sociedade.

Ouvidoria