



ARCON-PA

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

Relatório Trimestral da Ouvidoria (Outubro a Dezembro/2022)

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 outubro a dezembro 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 quarto trimestre de 2022 a Ouvidoria recepcionou 466 manifestações, das quais 460 relacionadas à área de atuação da agência e 6 a outras fora da sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações aponta uma redução de 31,91% em relação ao 1º trimestre do ano anterior.

Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de solicitações de providências e elogio.

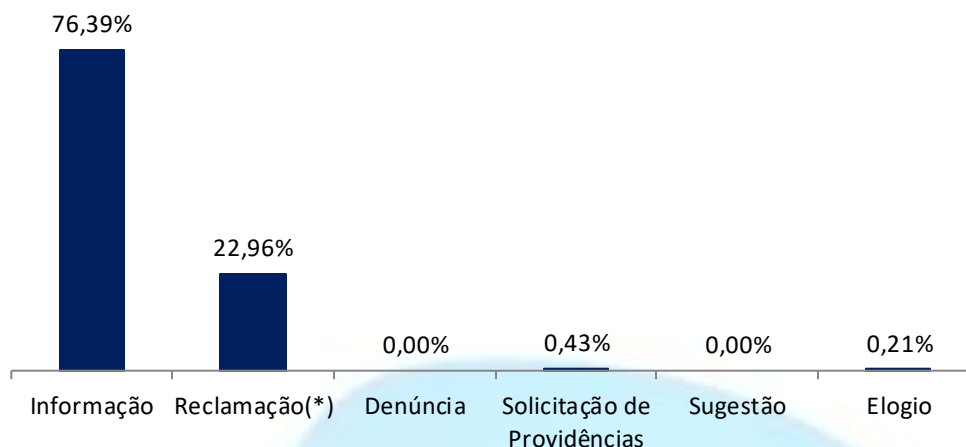
Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	349	1	6	356	76,39
Reclamação(*)	107	0	0	107	22,96
Denúncia	0	0	0	0	0,00
Solicitação de Providências	2	0	0	2	0,43
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	1	0	0	1	0,21
TOTAL	459	1	6	466	100,00

(*) Do total, 49 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 58 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

(**) Inclui demandas não pertinentes à Arcon-PA.

Manifestações Recebidas



3. Informações Prestadas

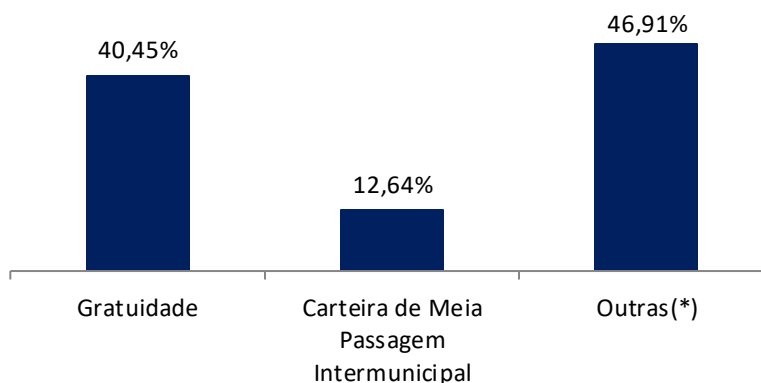
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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	144	40,45
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	45	12,64
Outras(*)	167	46,91
TOTAL	356	100,00

(*) Inclui informações diversas e assuntos fora da competência da Arcon-PA



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram registrados 8 pedidos de informação e 1 reclamação.

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 três ocorrências.

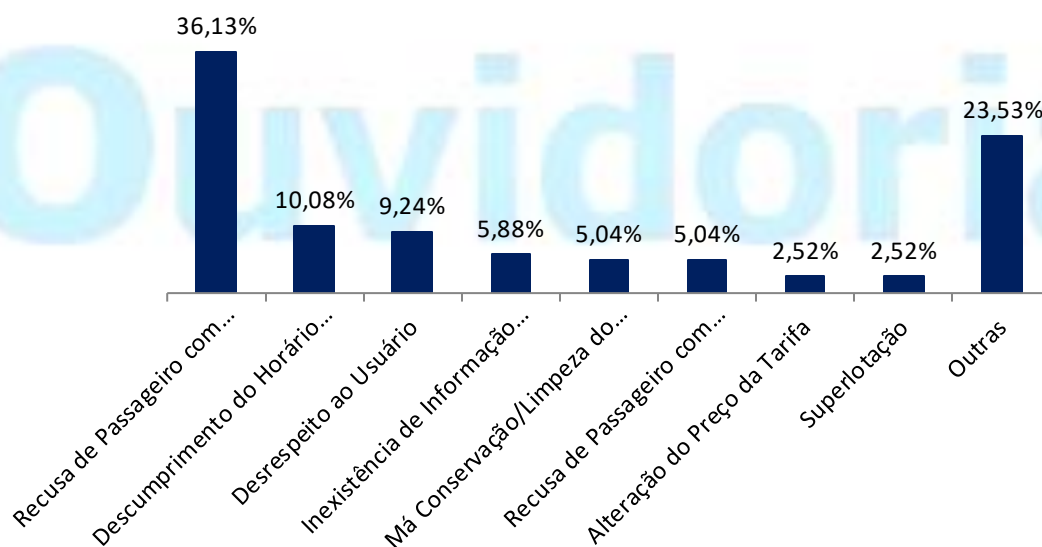
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) despontou com maior índice de reclamações.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	43	36,13
Descumprimento do Horário de Viagem	12	10,08
Desrespeito ao Usuário	11	9,24
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	7	5,88
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	6	5,04
Recusa de Passageiro com Meia Passagem	6	5,04
Alteração do Preço da Tarifa	3	2,52
Superlotação	3	2,52
Outras(*)	28	23,53
TOTAL	119	100,00

(*) Inclui ocorrências com menos de 3 registros

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



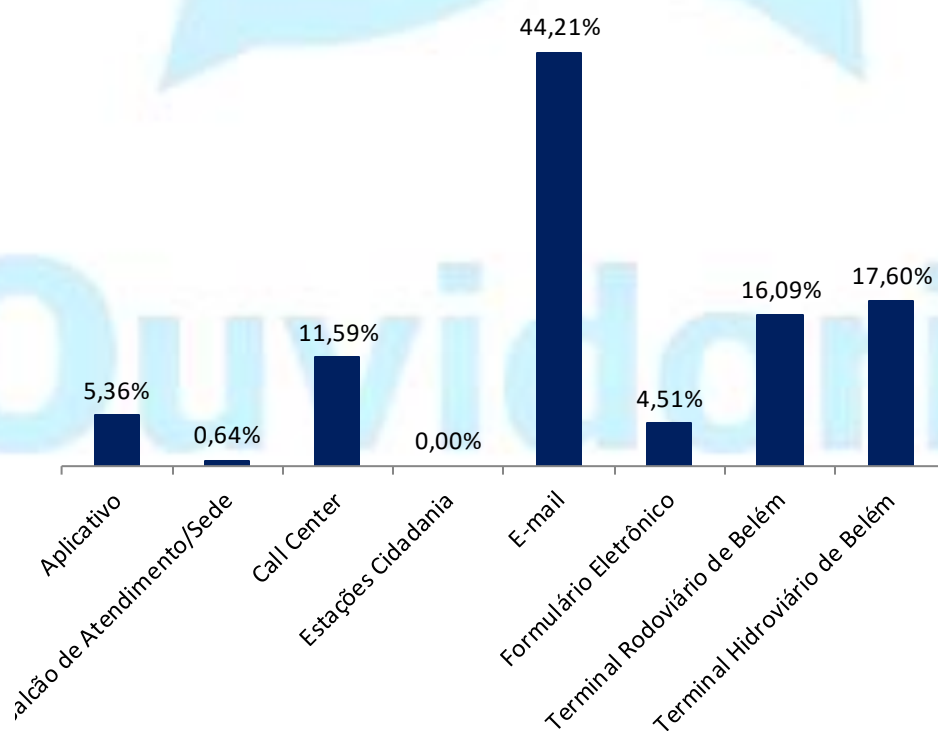
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 4º trimestre de 2022 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (22,21%), o posto do terminal hidroviário de Belém (17,60%), seguido do posto do terminal rodoviário (16,09%).

Tabela 4 - Manifestações por Meio de Acesso

Descrição	Total	%
Aplicativo	25	5,36
Balcão de Atendimento/Sede	3	0,64
Call Center	54	11,59
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	206	44,21
Formulário Eletrônico	21	4,51
Terminal Rodoviário de Belém	75	16,09
Terminal Hidroviário de Belém	82	17,60
TOTAL	466	100,00

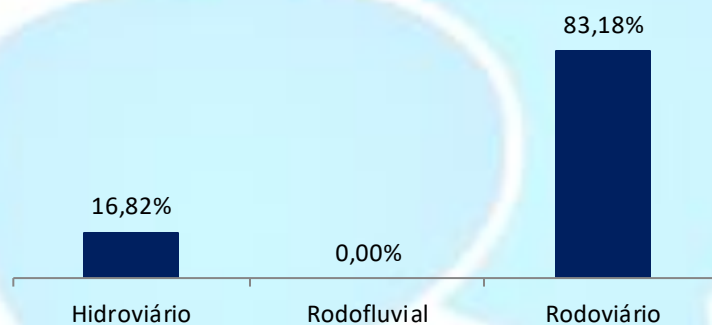


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações elencadas por tipo de transporte, no quarto trimestre de 2022, constata-se que o modo rodoviário representou 76,15% do total dos registros, comportamento semelhante ao verificado em trimestres anteriores

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	18	16,82
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	89	83,18
TOTAL	107	100,00



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 4º trimestre de 2022 somadas ao saldo do trimestre anterior, 90 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 48,65%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 61 dias, parâmetro fora do estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019, que é de 30 dias, sendo causado principalmente por conta de 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 6 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas(*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
185	90	95

(*) Inclui 104 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 10 ações fiscalizadoras. O quantitativo restante por não apresentar inconformidade com a legislação setorial não demandou recomendações de ações de inspeção e punitiva.

As motivações para as recomendações de imposição de sanções 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 no trimestre em referência, originados a partir de demandas de usuários registradas na Ouvidoria.

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

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	0	0,00
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	28	100,00
TOTAL	28	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.