



ARCON-PA

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

Relatório Trimestral da Ouvidoria (Outubro a Dezembro/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

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 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 quarto trimestre de 2023 a Ouvidoria recepcionou 311 manifestações, das quais 301 relacionadas à área de atuação da agência e 10 a outras fora da sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações aponta uma redução de 49,84% em relação ao 4º trimestre do ano anterior.

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

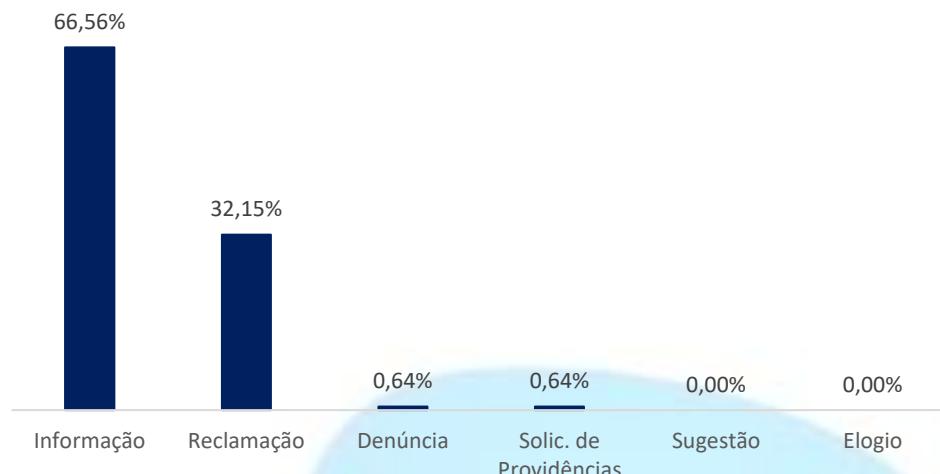
Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	197	0	10	207	66,56
Reclamação(*)	100	0	0	100	32,15
Denúncia	2	0	0	2	0,64
Solicitação de Providências	2	0	0	2	0,64
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio		0	0	0	0,00
TOTAL	301	0	10	311	100,00

(*) Do total, 44 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 56 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

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

Manifestações Recebidas



3. Informações Prestadas

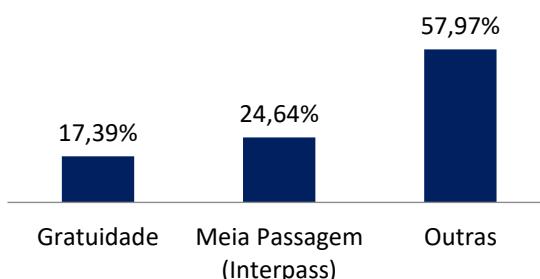
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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	36	17,39
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	51	24,64
Outras(*)	120	57,97
TOTAL	207	100,00

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



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram registradas 4 solicitações, das quais 3 foram respondidas no prazo, com tempo médio de 3,3 dias, restando 1 em andamento.

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.

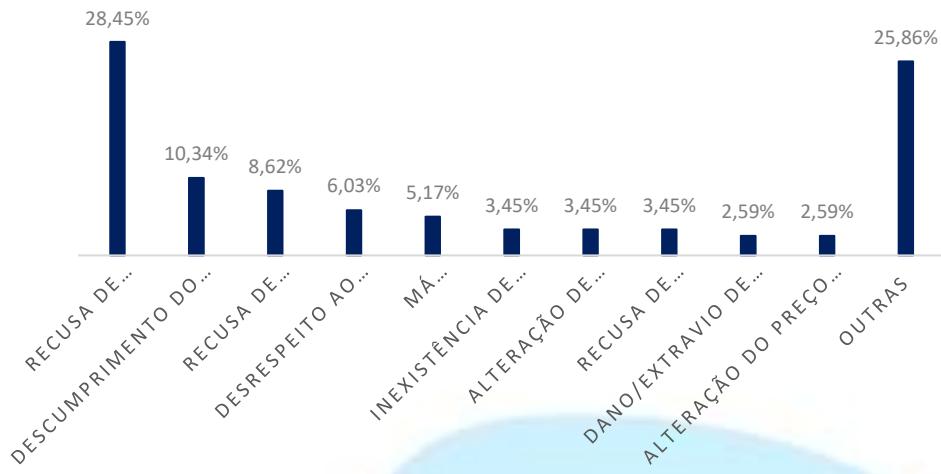
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) despontou com maior índice de reclamações.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	33	28,45
Descumprimento do Horário de Viagem	12	10,34
Recusa de Passageiro com Meia Passagem	10	8,62
Desrespeito ao Usuário	7	6,03
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	6	5,17
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	4	3,45
Alteração de Itinerário	4	3,45
Recusa de Revalidação/Restituição de Bilhete	4	3,45
Dano/Extravio de Bagagem	3	2,59
Alteração do Preço da Tarifa	3	2,59
Outras(*)	30	25,86
TOTAL	116	100,00

(*) Inclui ocorrências com menos de 3 registros

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



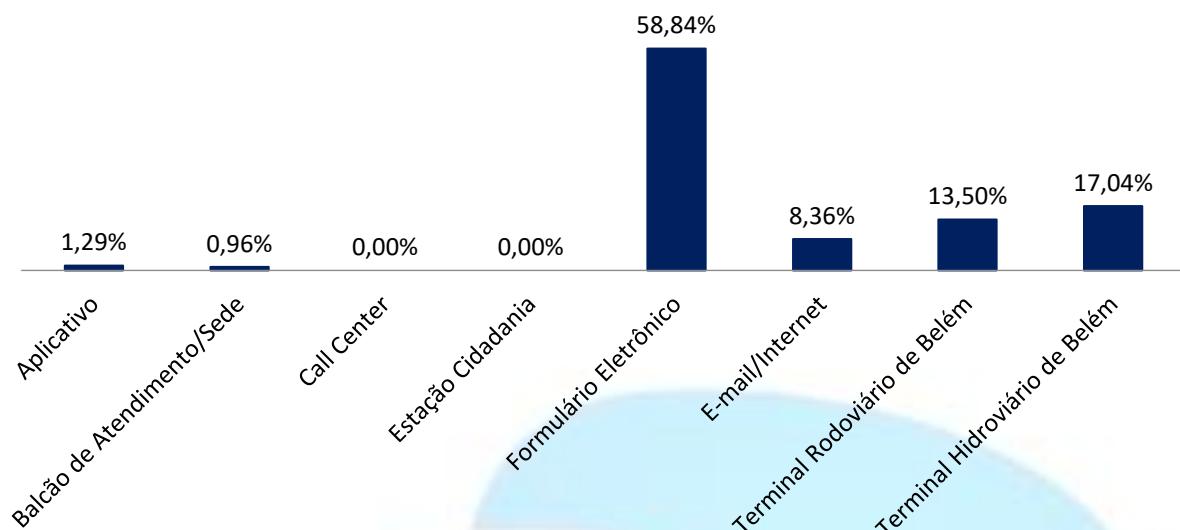
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 2023 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (58,84%), os postos dos terminais de transporte de Belém (30,54%), seguido do formulário eletrônico (8,36%).

Tabela 4 - Manifestações por Meio de Acesso

Descrição	Total	%
Aplicativo	4	1,29
Balcão de Atendimento/Sede	3	0,96
Call Center	0	0,00
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	183	58,84
Formulário Eletrônico	26	8,36
Terminal Rodoviário de Belém	42	13,50
Terminal Hidroviário de Belém	53	17,04
TOTAL	311	100,00

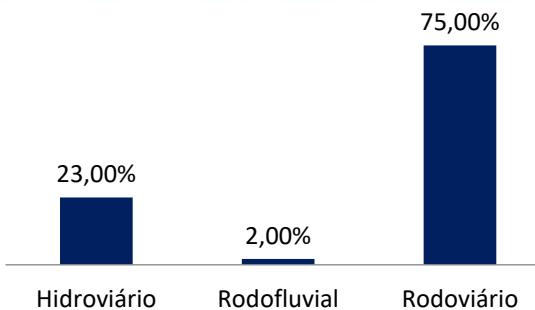


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações elencadas por tipo de transporte, no quarto trimestre de 2023, constata-se que o modo rodoviário representou 75,00% do total dos registros, comportamento semelhante ao verificado em trimestres anteriores.

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	23	23,00
Rodofluvial	2	2,00
Rodoviário	75	75,00
TOTAL	100	100,00



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 4º trimestre de 2023 somadas ao saldo do trimestre anterior, 95 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 56,87%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 98 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
167	95	72

(*) Inclui 94 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 19 aplicações de penalidades e 13 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	8	
Rodofluvial	0	
Rodoviário	57	
TOTAL	65	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