



ARCON-PA

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

Relatório Trimestral da Ouvidoria (Julho a Setembro/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.....	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 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 terceiro trimestre de 2022 a Ouvidoria recepcionou 576 manifestações, das quais 574 relacionadas à área de atuação da agência e 2 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 reclamações e denúncias.

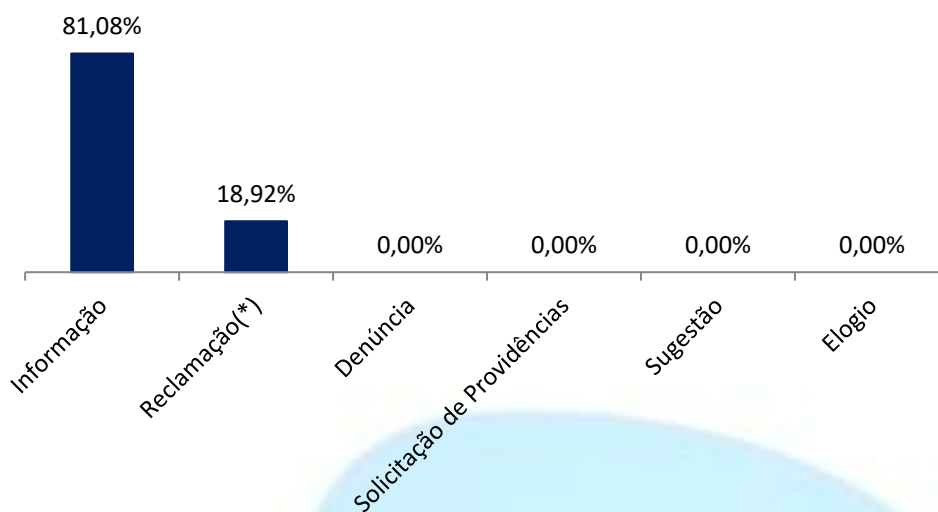
Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	461	4	2	467	81,08
Reclamação(*)	109	0	0	109	18,92
Denúncia	0	0	0	0	0,00
Solicitação de Providências	0	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0	0,00
TOTAL	570	4	2	576	100,00

(*) Do total, 46 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 63 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

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

Manifestações Recebidas



3. Informações Prestadas

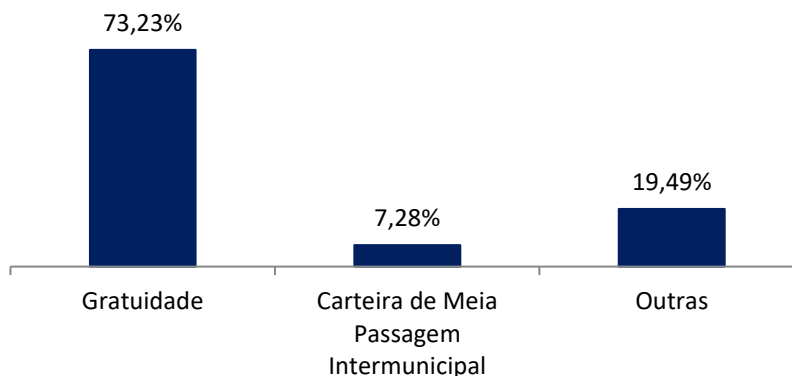
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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	342	73,23
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	34	7,28
Outras(*)	91	19,49
TOTAL	467	100,00

(*) Inclui informações de 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.

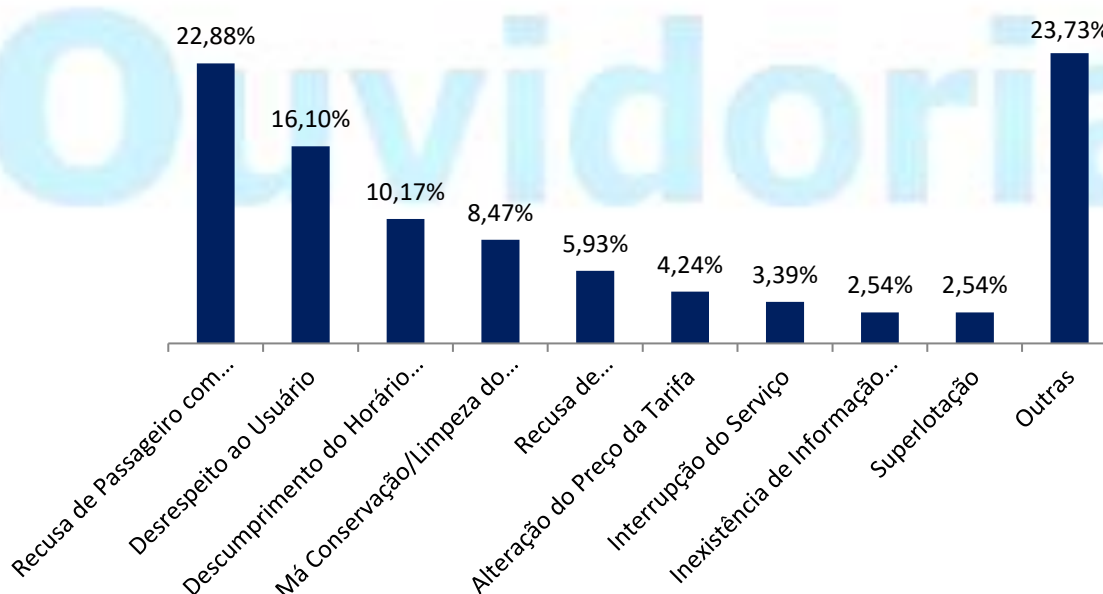
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) despontou com maior índice de reclamações.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	27	22,88
Desrespeito ao Usuário	19	16,10
Descumprimento do Horário de Viagem	12	10,17
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	10	8,47
Recusa de Revalidação/Restituição de Bilhete	7	5,93
Alteração do Preço da Tarifa	5	4,24
Interrupção do Serviço	4	3,39
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	3	2,54
Superlotação	3	2,54
Outras(*)	28	23,73
TOTAL	118	100,00

(*) Inclui ocorrências com menos de 3 registros

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



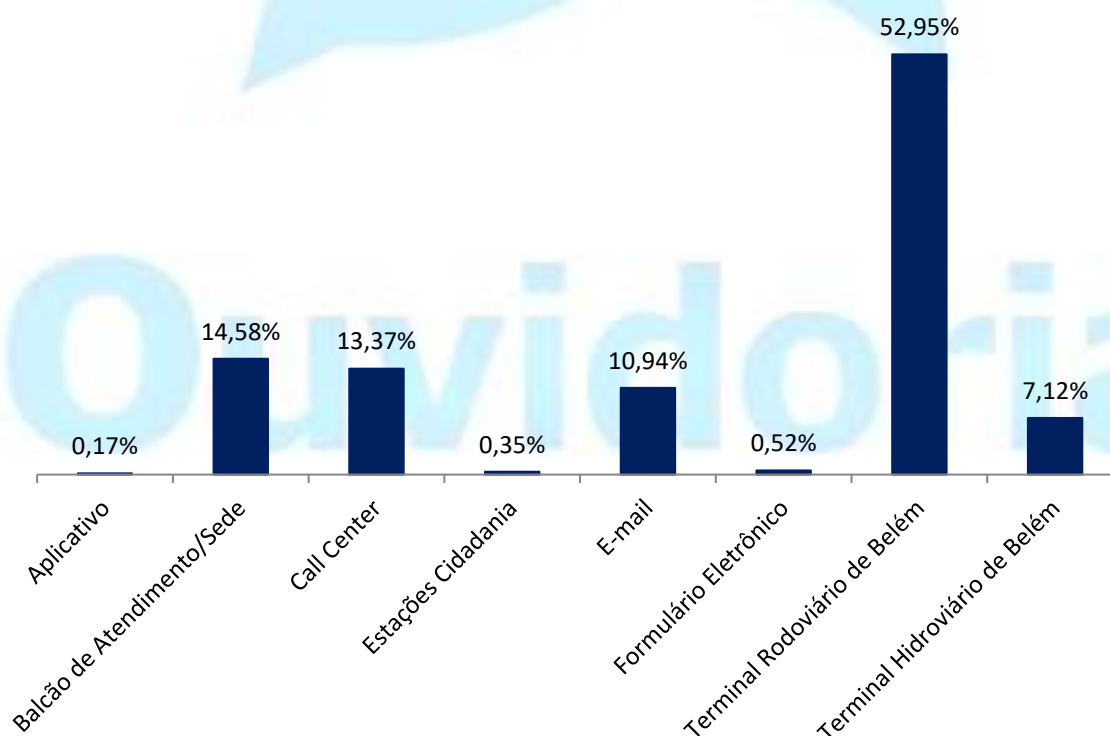
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 3º trimestre de 2022 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o posto do terminal rodoviário de Belém (53,14%), seguido do balcão da sede (14,63%) e do call center (13,41%).

Tabela 4 - Manifestações por Meio de Acesso

Descrição	Total	%
Aplicativo	1	0,17
Balcão de Atendimento/Sede	84	14,58
Call Center	77	13,37
Estações Cidadania	2	0,35
E-mail	63	10,94
Formulário Eletrônico	3	0,52
Terminal Rodoviário de Belém	305	52,95
Terminal Hidroviário de Belém	41	7,12%
TOTAL	576	100,00

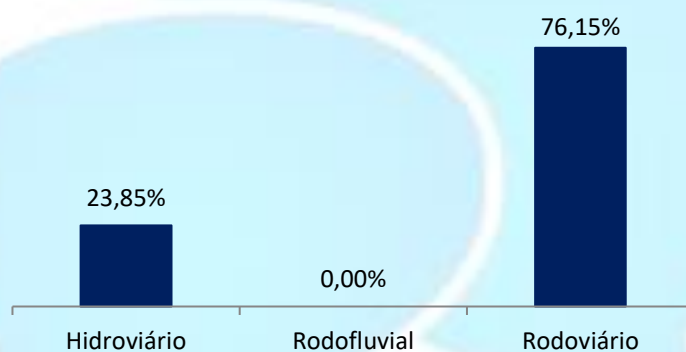


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações elencadas por tipo de transporte, no terceiro 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	26	23,85
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	83	76,15
TOTAL	109	100,00



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 3º trimestre de 2022 somadas ao saldo do trimestre anterior, 126 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 54,78%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 83 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
230	126	104

(*) Inclui 96 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 23 aplicações de penalidades e 14 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	19	70,37
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	8	29,63
TOTAL	27	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.