Relatório Trimestral da Ouvidoria (Janeiro a Março de 2025)

Belém-PA

Março/2025

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

BRENO VINICIOS DIAS WANDERLEY

Ouvidor da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará ARCON-PA

Telefone: (91) 3198-3977

Fonte de pesquisa: Controle de Demandas da Ouvidoria (ARCON-PA)

Sistema de Informação ao Cidadão **(e-SIC.PA)**

Elaboração: Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Introdução.....4
2. Resultados do Período.....4
3. Informações Prestadas.....5
4. Registros de Atendimentos por Regiões de Integração.....7
5. Manifestações por Meio de Acesso.....8
6. Recomendações 10
7. Considerações 10

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 relacionadas aos serviços regulados pela Agência.

São feitas breves análises dos registros sistematizados de dados estatísticos do período de **janeiro a março de 2025**, 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 agência.

2. Resultados do Período

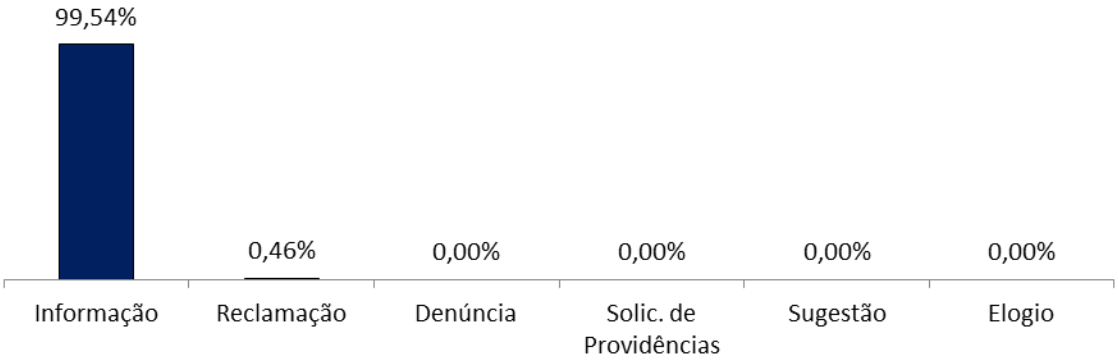
No primeiro trimestre de 2025 a Ouvidoria recepcionou 217 manifestações, das quais 10 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 207 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 2). O total de manifestações aponta uma redução de 99,9% em relação ao 1º trimestre do ano anterior.

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

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	ARCON	Transporte	Saneamento	OGE	Total	%
Informação	8	150	1	57	216	99,54
Reclamação	0	0	1	0	1	0,46
Denúncia	0	0	0	0	0	0,00
Solic. de Providências	0	0	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**8**	**150**	**2**	**57**	**217**	**100,00**

(*) Do total, 01 convertida em Processo de Ouvidoria e 216 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.
(**) Demandas não pertinentes à Arcon-PA foram direcionadas para a Ouvidoria Geral do Estado.



3. Informações Prestadas

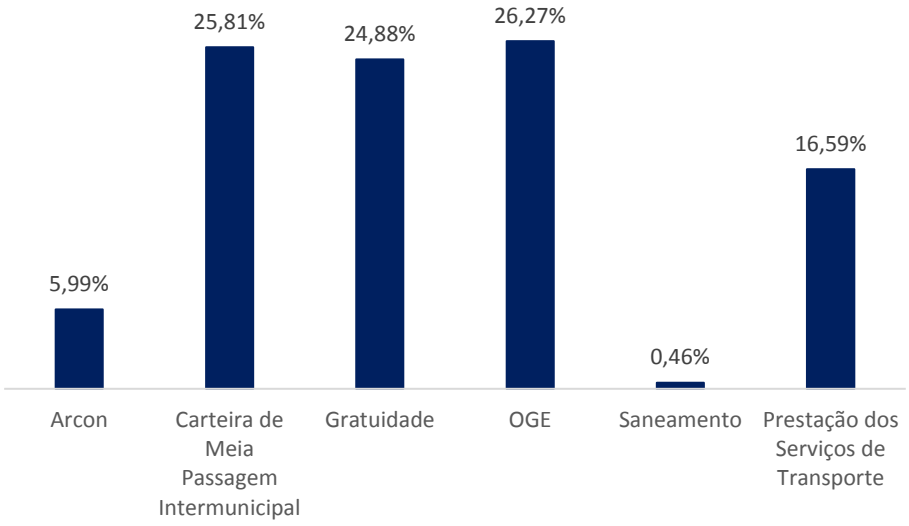
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia "informações" despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto n° 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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	%
ARCON	13	5,99
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	56	25,81
Gratuidade	54	24,88
OGE	57	26,27
Saneamento	1	0,46
Prestação dos Serviços de Transporte	36	16,59
TOTAL	**217**	**100,00**

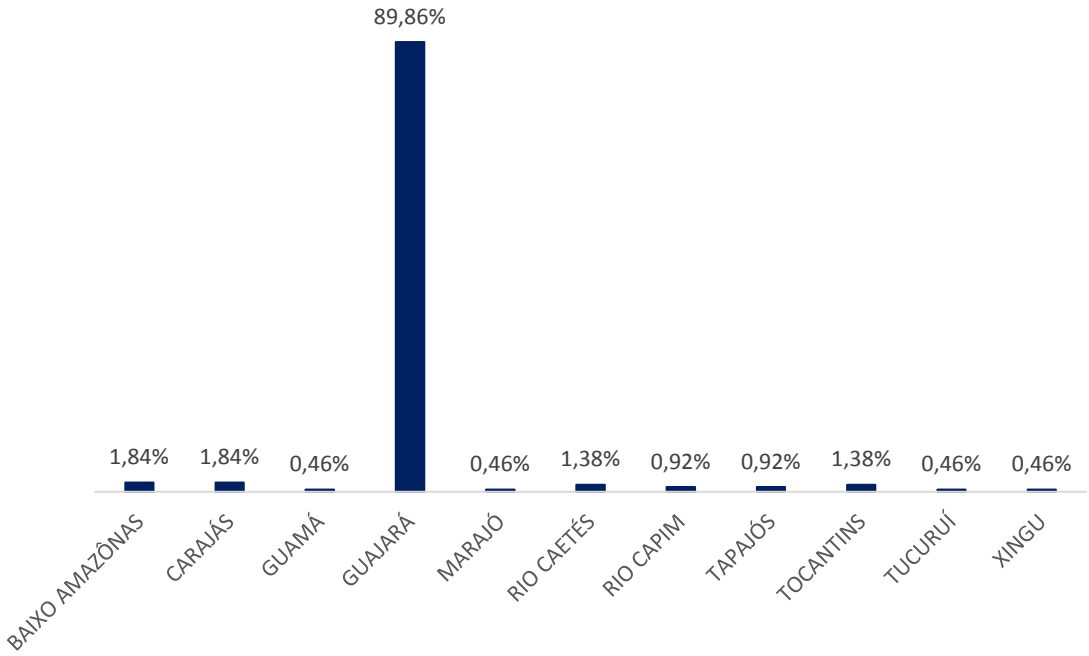
(*) Inclui informações diversas e de assuntos alheios à competência da Arcon-PA



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC.PA) foram atendidos 02 pedidos, todos dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 4 dias.
No âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) foi atendido 01 pedido dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 4 dias.

4. Registros de Atendimentos por Região de Integração

Região de Integração	Total	%
BAIXO AMAZÔNAS	**4**	1,84
ALENQUER	1	
ALMERIM	1	
BELTERRA	1	
JURUTI	1	
CARAJÁS	**4**	1,84
MARABÁ	4	
GUAMÁ	**1**	0,46
SANTO ANTÔNIO DO TAUÁ	1	
GUAJARÁ	**195**	89,86
ANANINDEUA	2	
BELÉM	192	
BENEVIDES	1	
MARAJÓ	**1**	0,46
SALVATERRA	1	
RIO CAETÉS	**3**	1,38
CAPANEMA	2	
VISEU	1	
RIO CAPIM	**2**	0,92
MÃE DO RIO	1	
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	1	
TAPAJÓS	**2**	0,92
ITAITUBA	2	
TOCANTINS	**3**	1,38
BAIÃO	2	
OEIRAS DO PARÁ	1	
TUCURUÍ	**1**	0,46
TUCURUÍ	1	
XINGU	**1**	0,46
ANAPÚ	1	
TOTAL	**217**	**100,00**



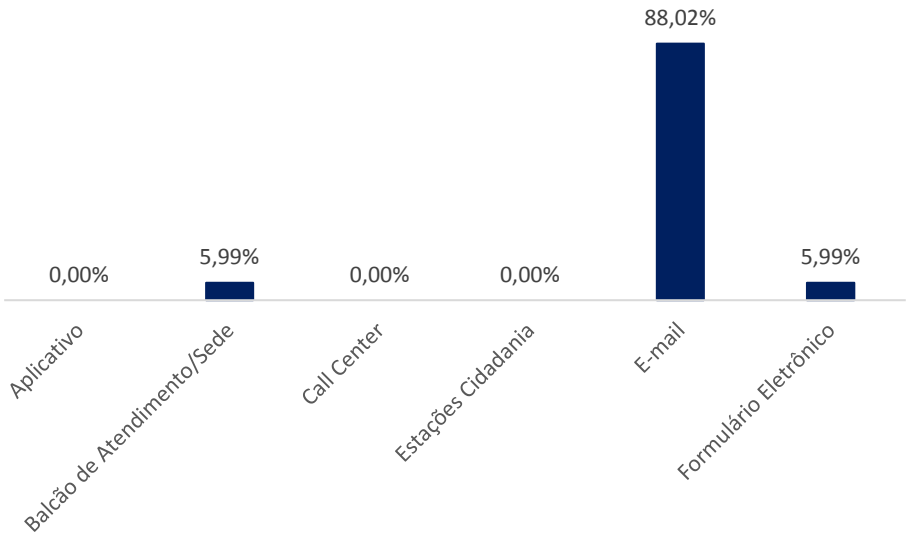
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 2025 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (88,02%), seguido do Atendimento Presencial (5,99%) e o Formulário Eletrônico. (5,99%).

Tabela 4 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Aplicativo	0	0,00
Balcão de Atendimento/Sede	13	5,99
Call Center	0	0,00
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	191	88,02
Formulário Eletrônico	13	5,99
TOTAL	**217**	**100,00**



6.Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 1º trimestre de 2025 somadas ao saldo do trimestre anterior, 01 foi finalizada resultando numa resolutividade de 100%, conforme demonstrado na tabela 6.

Tabela 5 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas(*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
01	00	01

(*) Inclui o saldo do trimestre anterior

7. Prazo Médio de Finalização de Reclamações:

O tempo médio de finalização foi de 30 dias, portanto, no prazo legal estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019 da Ouvidoria Geral do Estado do Pará.

8. Recomendações de Ouvidoria:

Destacam-se as alterações promovidas na ARCON-PA referentes ao transporte intermunicipal de passageiros até 30 de junho de 2024, conforme previsto na Lei nº 10.309, de 26/12/2023 a qual alterou a Lei Estadual nº 6.099, de 30/12/1997 que criou a agência.

As recomendações de imposição de penalidades foram repassadas a ARTRAN, em cumprimento a reestruturação da agência. Não houve abertura de processo de aplicação de penalidade para prestadores dos serviços regulados pela Agência.

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 28 aplicações de penalidades e 8 ações fiscalizadoras. O quantitativo restante por não apresentar inconformidade com a legislação setorial não demandou recomendação de ação de inspeção e punitiva.

As motivações para as recomendações de imposição de sanções fundamentaram-se em sua maioria na recusa ou retardamento no fornecimento de informações solicitadas pela agência.

9. Considerações:

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 de atividades disponibilizadas para a sociedade.