



**ARCON-PA**

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

**Relatório Trimestral da Ouvidoria  
(Janeiro a Março/2021)**

**Ouvidoria**

**Belém-PA  
2021**

**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.....	5
5. Manifestações por Meio de Acesso.....	8
6. Reclamações por Modo de Transporte.....	9
7. Tratamento das Reclamações.....	9
8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo.....	10
9. Considerações Finais.....	11

# 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 janeiro a março de 2021, 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 primeiro trimestre de 2021 a Ouvidoria recepcionou 731 manifestações, sendo 704 relacionadas à área de atuação da agência e 25 a outras fora da competência da Arcon-PA (tabelas 1 e 4). O total de manifestações indica uma redução de 31% em relação ao trimestre anterior.

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

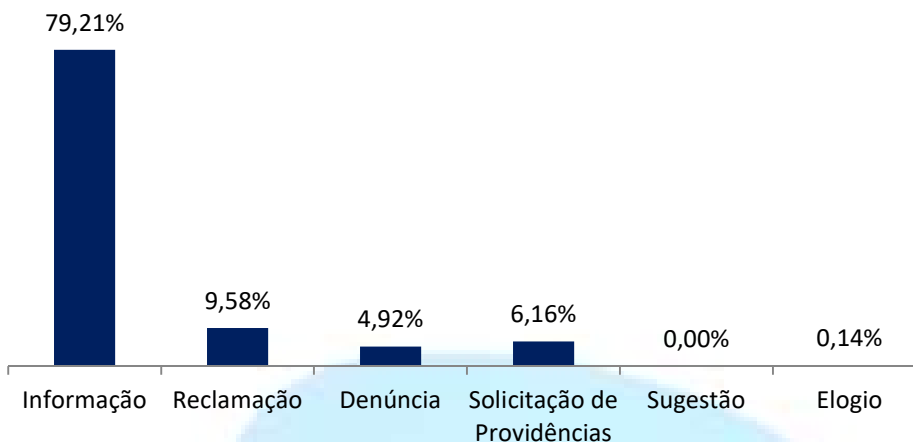
**Tabela 1 - Manifestações Recebidas**

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	554	0	25	579	79,21
Reclamação (*)	66	4	0	70	9,57
Denúncia	36	0	0	36	4,92
Solicitação de Providências	45	0	0	45	6,16
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	1	0	0	1	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>731</b>	<b>100,00</b>

(\*) Do total, 22 foram convertidas em Processos de Ouvidoria, 43 tratadas como Solicitações de Ouvidoria e 4 encaminhadas para análise do Grupo Técnico de Saneamento (GTS).

(\*) Inclui demandas não pertinentes à ARCON-PA.

### Manifestações Recebidas



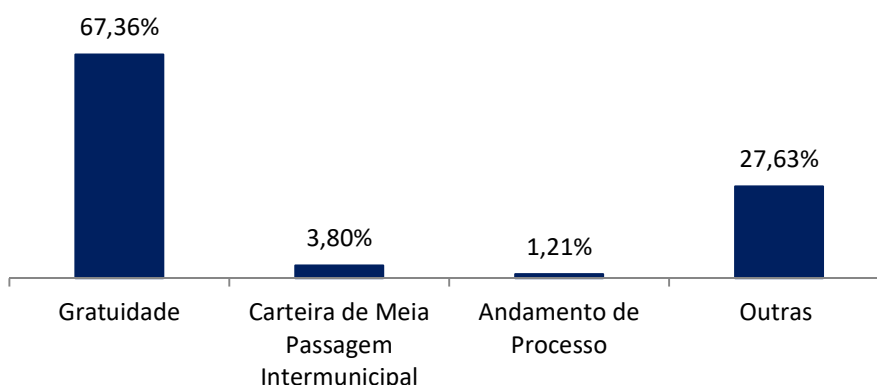
### 3. Informações Prestadas

No tocante à tipologia “informações” destacam-se 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 temas não relacionados com a competência da Agência são responsáveis pelo considerável quantitativo alocado no item “outras”.

**Tabela 2 - Informações Prestadas**

Descrição	Total	%
Gratuidade	390	67,36
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	22	3,80
Andamento de Processo	7	1,21
Outras	160	27,63
<b>TOTAL</b>	<b>579</b>	<b>100,00</b>



#### 4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

No que se refere a irregularidades apontadas nos registros de ocorrências, as predominantes são discriminadas na tabela 3. No agrupamento “Outros” estão incluídas tipologias com registros inferiores a quatro ocorrências.

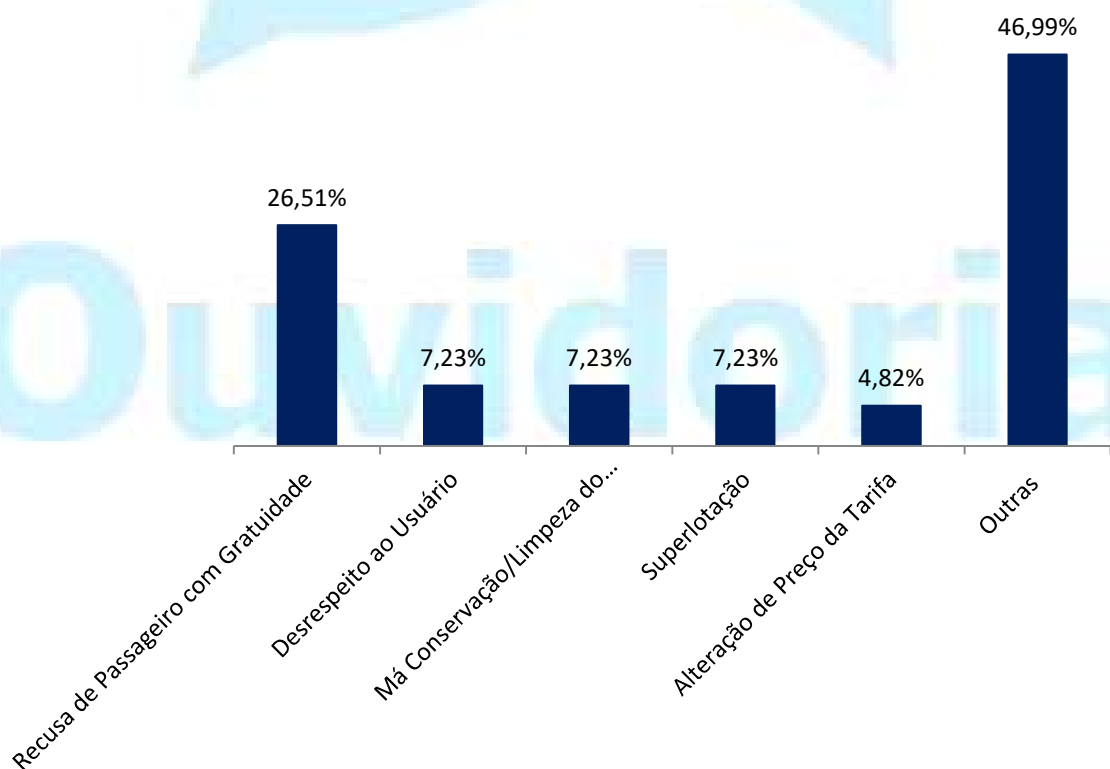
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) despontou com maior índice de reclamações.

**Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes**

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	22	26,50
Desrespeito ao Usuário	6	7,23
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	6	7,23
Superlotação	6	7,23
Alteração de Preço da Tarifa	4	4,82
Outras (*)	39	46,99
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

(\*) Inclui tipologias com registros inferiores a quatro ocorrências.

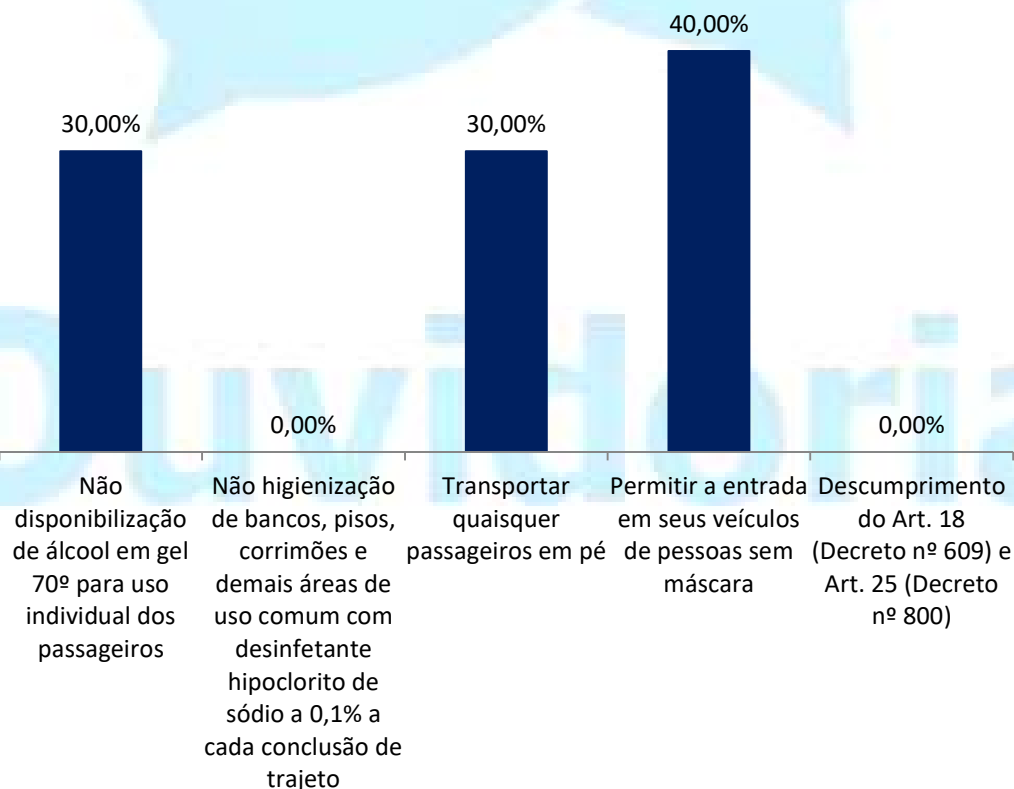
Obs.: Existem registros de reclamações com mais de uma tipologia apontada



Em relação às medidas previstas nos Decretos nº 609, de 16 de abril de 2020 (art. 8 e 18) e Decreto nº 800, de 31 de maio de 2020 (art. 25), as principais infrações praticadas por transportadores estão assinaladas na tabela 3.1.

**Tabela 3.1 – Irregularidades Relacionadas com a Pandemia (COVID-19)**

Descrição	Total	%
Não disponibilização de álcool em gel 70º para uso individual dos passageiros	3	30,00
Não higienização de bancos, pisos, corrimões e demais áreas de uso comum com desinfetante hipoclorito de sódio a 0,1% a cada conclusão de trajeto	0	0
Transportar quaisquer passageiros em pé	3	30,00
Permitir a entrada em seus veículos de pessoas sem máscara	4	40,00
Descumprimento do Art. 18 (Decreto nº 609) e Art. 25 (Decreto nº 800)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>



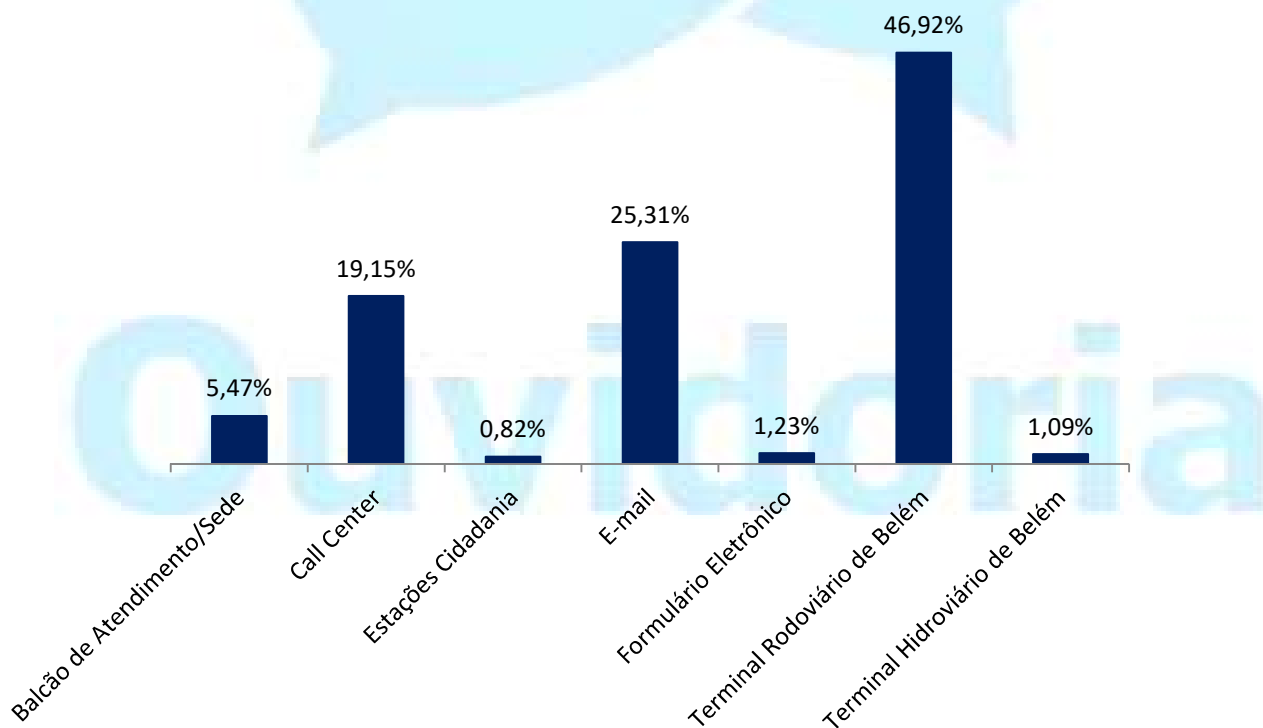
## 5. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos formas diferentes de atendimento, as quais são apresentadas na tabela 4.

No 1º trimestre de 2021 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o posto do terminal rodoviário de Belém (46,92%), e-mail institucional (25,31%), seguido do call center (19,15%).

**Tabela 4 - Manifestações por Meio de Acesso**

Descrição	Total	%
Balcão de Atendimento/Sede	40	5,47
Call Center	140	19,15
Estações Cidadania	6	0,82
E-mail	185	25,31
Formulário Eletrônico	9	1,23
Terminal Rodoviário de Belém	343	46,92
Terminal Hidroviário de Belém	8	1,09
<b>TOTAL</b>	<b>731</b>	<b>100,00</b>



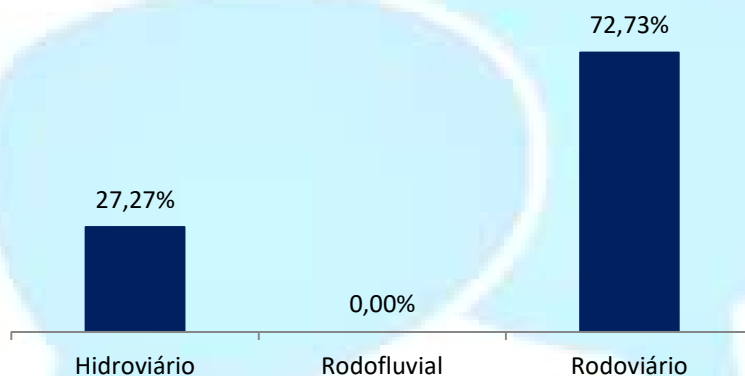


## 6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no primeiro trimestre de 2021 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou 72,73% do total dos registros, comportamento semelhante ao verificado no trimestre anterior.

**Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte**

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	18	27,27
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	48	72,73
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>



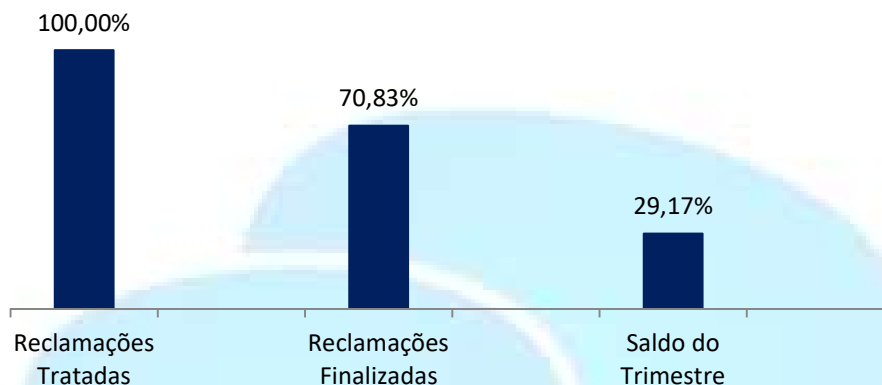
## 7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 1º trimestre de 2021 somadas ao saldo do trimestre anterior, 17 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 72,58%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 79 dias, abaixo, portanto, do prazo legal estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019, que é de 30 dias, em função principalmente, dos efeitos da pandemia do Covid-19 que acarretaram na suspensão de prazos de tramitação de processos, afetando o funcionamento regular do serviço de transporte intermunicipal e o atendimento ao público pelos canais de acesso da agência.

**Tabela 6 - Tratamento das Reclamações**

Reclamações Tratadas	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
24	17	7



## 8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo

No trimestre em referência foram recomendados à área de fiscalização da Agência 43 aplicações de penalidades além de 4 ações fiscalizadoras, em cumprimento a uma das atribuições da Ouvidoria que é sinalizar recorrentes não conformidades praticadas por operadores, com a finalidade de adoção de medidas corretivas para coibir práticas em desacordo com as normas legais.

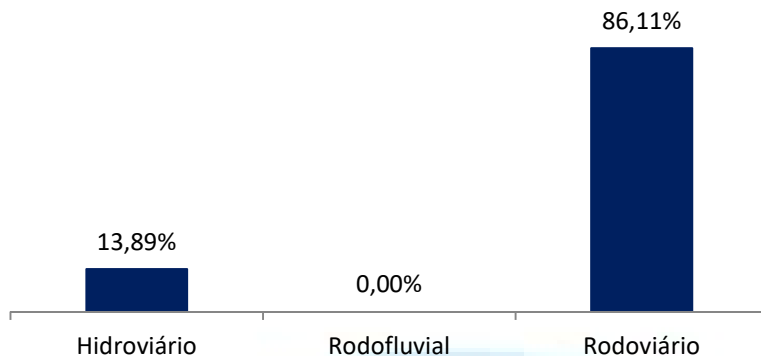
As motivações para as recomendações de imposição de sanções basearam-se em sua grande maioria na recusa ou retardamento no fornecimento de informações solicitadas pela agência, seguidas das negativas de concessão de gratuidades e de meia passagem estudantil legalmente previstas.

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	5	13,99
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	31	86,11
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>

### Quantidades de Atos de Ofício por Modo de Transporte



### 9. Considerações Finais

O presente relatório representa a continuação do esforço visando ao 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.

Como fatos relevantes no trimestre em análise, evidenciam-se os desafios e experiências de adaptação do atendimento ao usuário durante a pandemia de Covid-19, contexto que além de acarretar restrições nessa tarefa causadas pelo isolamento social, afetou diretamente o cumprimento de prazos de resposta estabelecidos pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019.

Ouvidoria