



ARCON-PA

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

**Relatório Trimestral da Ouvidoria
(Abril a Junho/2020)**

Ouvidoria

**Belém-PA
2020**

**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.....	10

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 abril a junho de 2020, 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

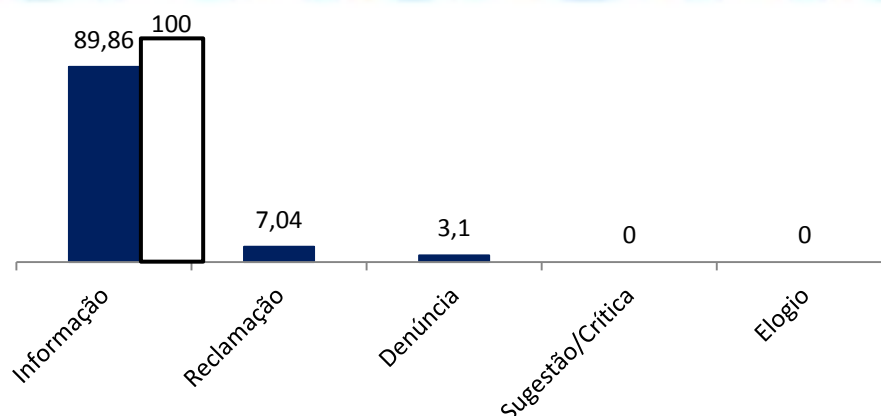
No segundo trimestre de 2020 a Ouvidoria recepcionou 434 manifestações, sendo 407 relacionadas à área de atuação da agência e 76 a outras fora da competência da ARCON-PA (tabelas 1 e 4). O total de manifestações indica uma redução de 77,01% em relação ao primeiro trimestre do mesmo exercício.

Do montante das manifestações, a maioria (89,86%) referiu-se a pedidos de informações e 10,14% a reclamações e denúncias.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Outras Áreas(*)	Total	%
Informação	358	76	434	89,86
Reclamação	34	0	34	7,04
Denúncia	15	0	15	3,10
Sugestão/Crítica	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0,00
TOTAL	407	76	483	100,00

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



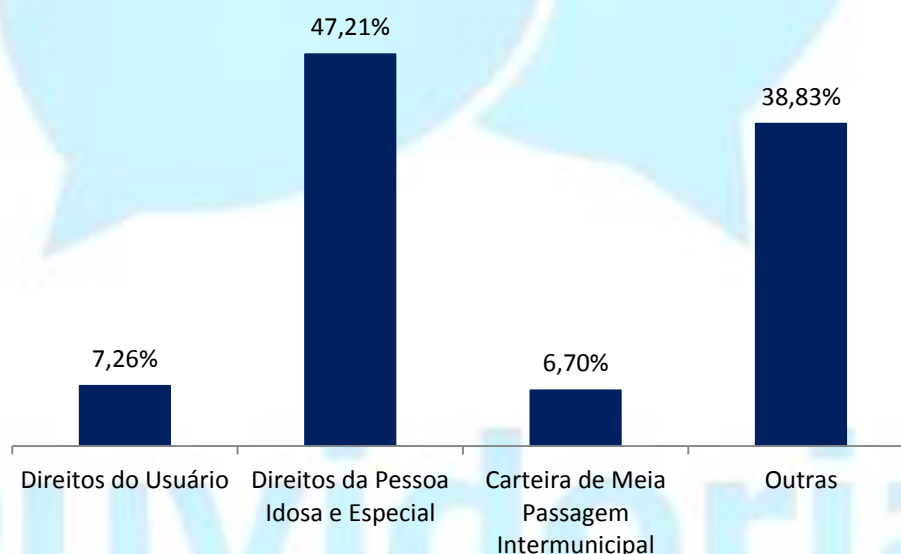
3. Informações Prestadas

No tocante à tipologia “informações” destacam-se como a mais significativa 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. Também merece destaque os questionamentos realizados acerca do benefício da tarifa reduzida à metade para estudantes, objeto da Lei nº 7.327, de 13 de novembro de 2009 (tabela 2).

Tabela 2 - Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Direitos do Usuário	26	7,26
Direitos da Pessoa Idosa e Especial	169	47,21
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	24	6,70
Outras (*)	139	38,83
TOTAL	358	100,00

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



4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

No que se refere a irregularidades apontadas nos registros de ocorrências, as predominantes com quantidade acima de 2 registros são discriminadas na tabela 3. No agrupamento “Outros” estão incluídas tipologias com registros inferiores a 2 ocorrências.

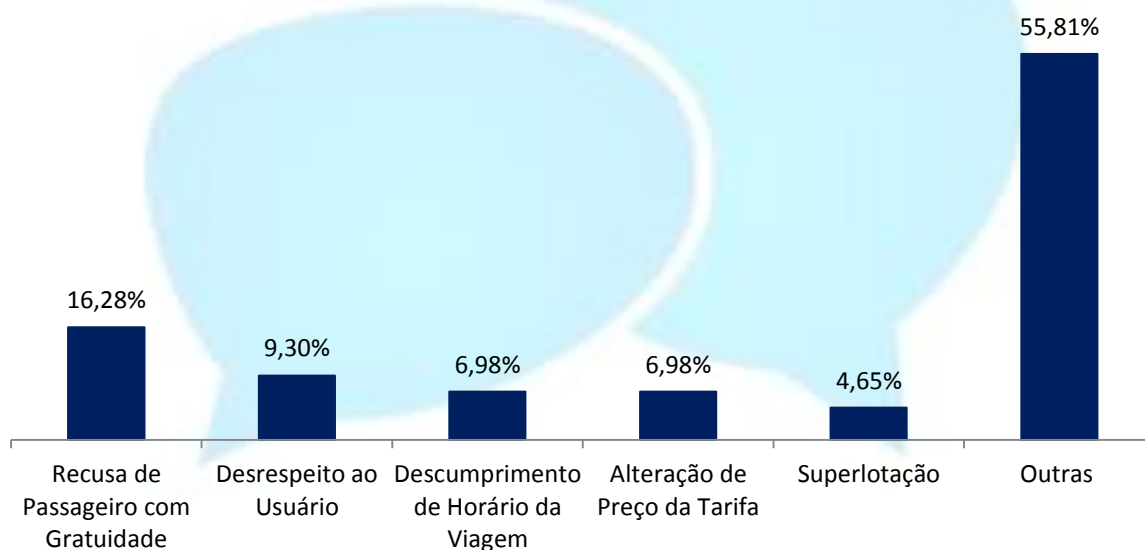
O modo rodoviário (convencional e alternativo) foi o detentor do maior índice de reclamações alcançando o patamar de 65,42% dos assuntos mais demandados.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	7	16,28
Desrespeito ao Usuário	4	9,30
Descumprimento de Horário da Viagem	3	6,98
Alteração de Preço da Tarifa	3	6,98
Superlotação	2	4,65
Outras (*)	24	55,81
TOTAL	43	100,00

(*) Inclui tipologias com registros inferiores a duas ocorrências.

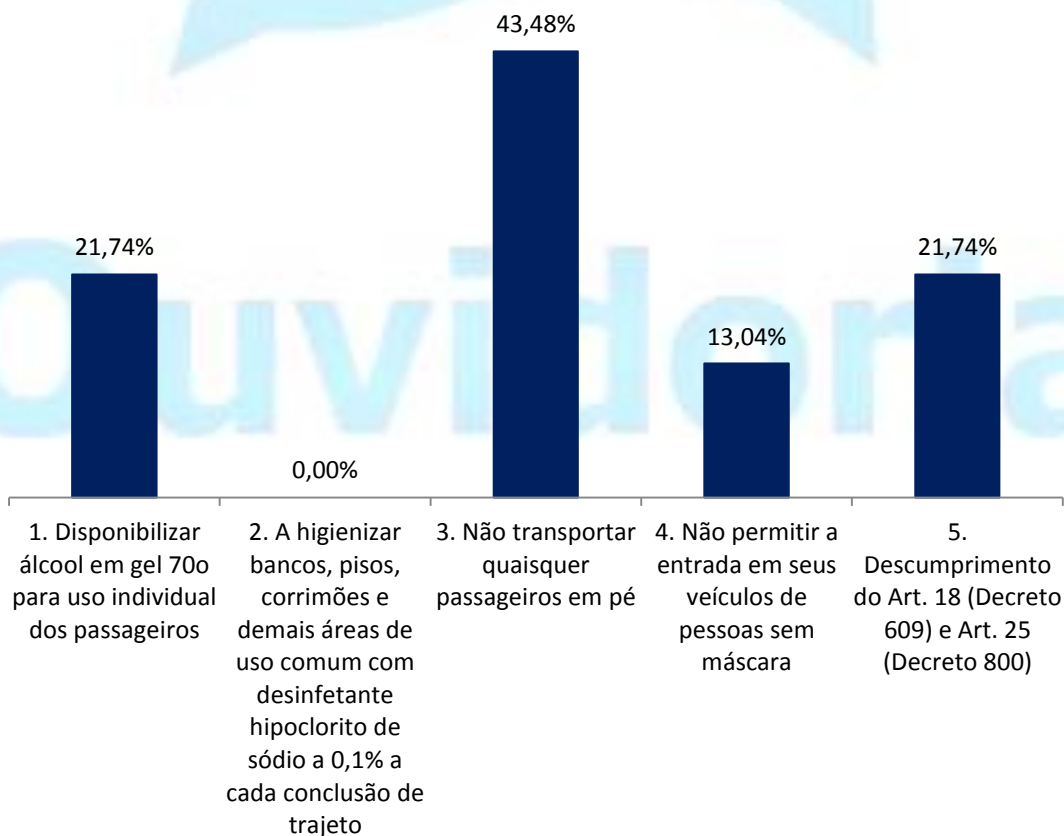
Obs.: Existem registros de reclamações com mais de uma tipologia apontada



Em relação às medidas previstas nos Decretos nº 609, de 16 de abril de 2020 (art. 8 e 18) e Decreto nº800, 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	5	21,74
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	0,00
Transportar quaisquer passageiros em pé	10	43,48
Permitir a entrada em seus veículos de pessoas sem máscara	3	13,04
Descumprimento do Art. 18 (Decreto 609) e Art. 25 (Decreto 800)	5	21,74
TOTAL	23	100,00



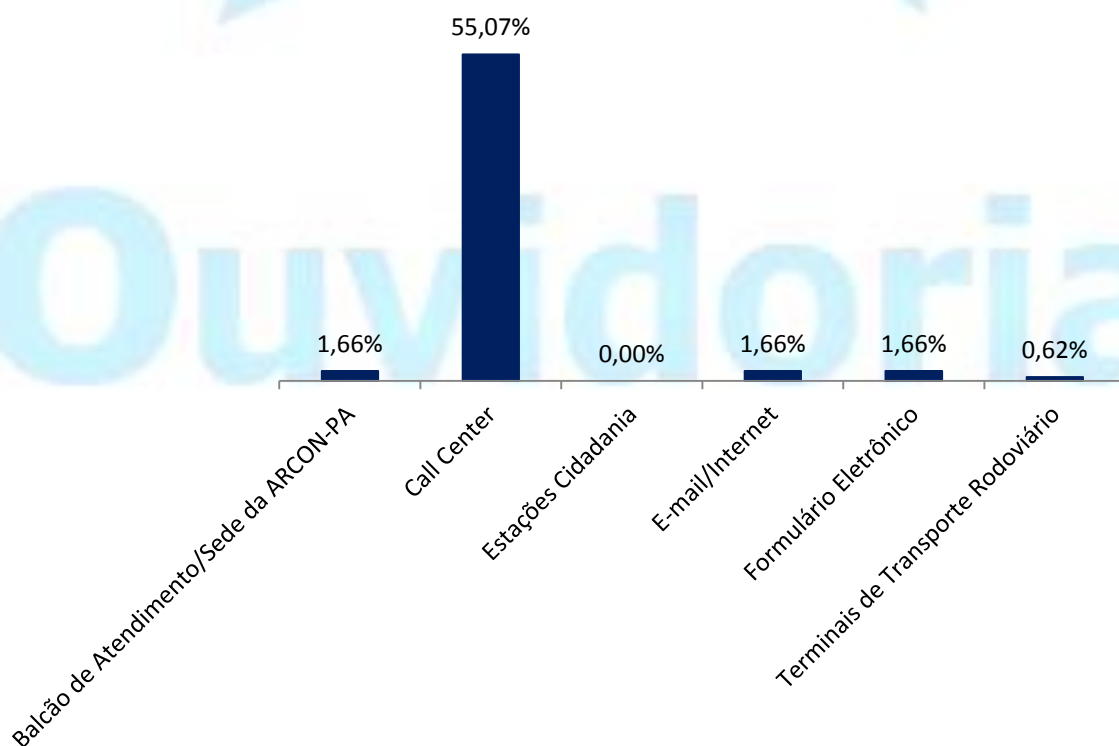
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 2º trimestre de 2020 a forma de contato mais utilizada pelos usuários foi o call center, seguido do e-mail institucional, em decorrência da restrição do atendimento presencial na sede e postos dos terminais de transporte da agência devido à situação sanitária que o estado atravessa.

Tabela 4 - Manifestações por Meio de Acesso

Descrição	Total	%
Balcão de Atendimento/Sede da ARCON-PA	8	1,66
Call Center	266	55,07
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail/Internet	198	40,99
Formulário Eletrônico	8	1,66
Terminal Rodoviário de Belém	3	0,62
Terminal Hidroviário de Belém	0	0,00
TOTAL	483	100,00



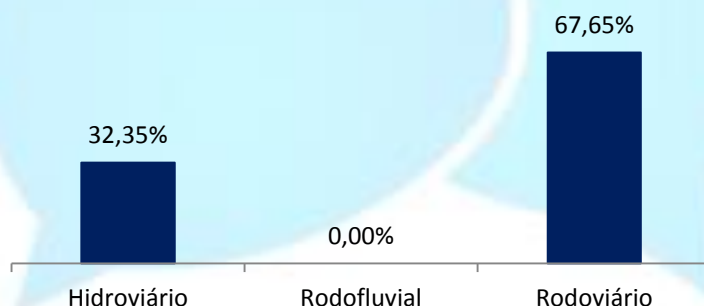
6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no segundo trimestre de 2020 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou 67,35% do total dos registros, comportamento semelhante ao verificado no 1º semestre do corrente ano.

Ressalta-se o crescimento da participação do modo hidroviário que no trimestre anterior foi de 25,00% em relação ao total de reclamações.

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	11	32,35
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	23	67,65
TOTAL	34	100,00



7. Tratamento das Reclamações

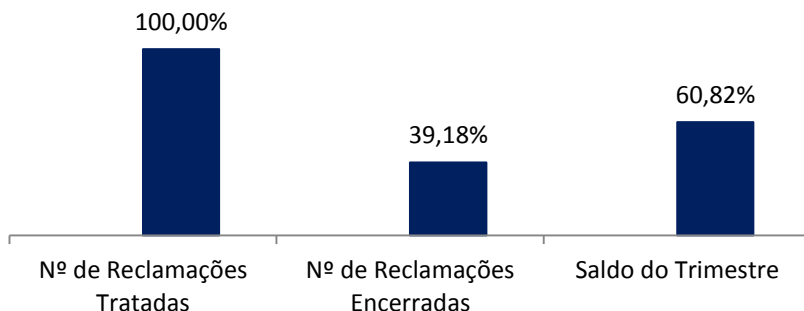
Do total de reclamações tratadas no 2º trimestre de 2020 somadas ao saldo do trimestre anterior, 38 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 39%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio geral de finalização dessa demanda foi de 236 dias, abaixo, portanto do prazo legal estabelecido pelo Decreto nº 113, de 23 de maio de 2019, que é de 30 dias.

Tabela 6 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas (*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Mês
97	38	59

Tratamento das Reclamações



8. Recomendações para Abertura de Processo Punitivo

Em cumprimento a uma das atribuições da Ouvidoria de sinalizar recorrentes não conformidades praticadas por operadores, com a finalidade de adoção de medidas corretivas para coibir práticas em desacordo com as normas legais.

Na tabela abaixo estão discriminadas as quantidades de Atos de Ofício (A.O.) 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	36,36
Rodoviário	14	63,64
TOTAL	22	100,00

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 da administração pública.

Como fato relevante no trimestre em análise citam-se as medidas governamentais, no âmbito da Administração Pública Estadual, de enfrentamento à pandemia do corona vírus (COVID-19), tais como a restrição do atendimento presencial e suspensão de prazos dos processos administrativos, que impactaram diretamente na redução do registro de demandas, aumento de prazos de resolução de reclamações e da resolutividade da Ouvidoria.