



**ARCON-PA**

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

**Relatório Trimestral da Ouvidoria  
(Abril a Junho/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 abril a junho 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 segundo trimestre de 2021 a Ouvidoria recepcionou 912 manifestações, sendo 889 relacionadas à área de atuação da agência e 23 a outras fora da sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações indica um incremento de 24,8% em relação ao trimestre anterior.

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

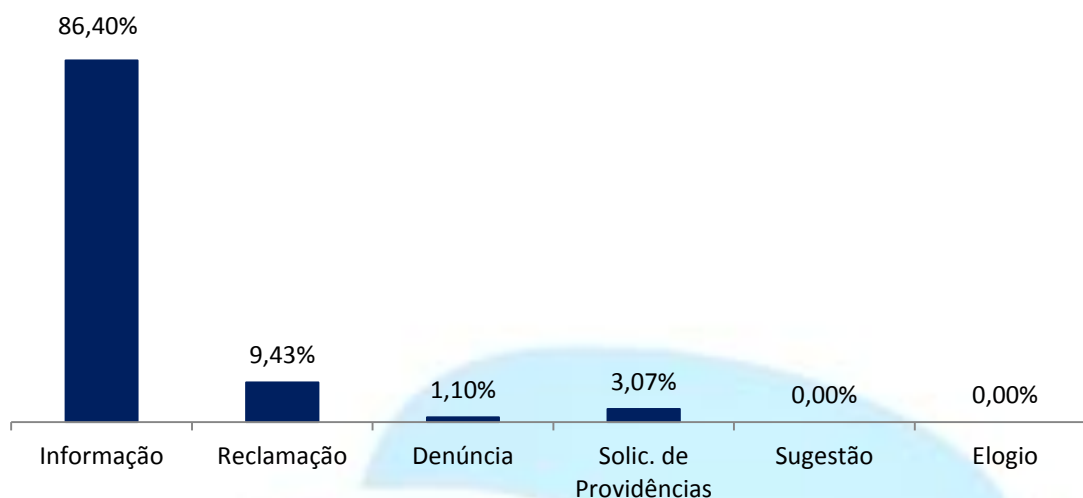
**Tabela 1 - Manifestações Recebidas**

<b>Classificação</b>	<b>Transporte</b>	<b>Saneamento</b>	<b>Outras Áreas (**)</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Informação	758	7	23	788	86,40
Reclamação(*)	86	0	0	86	9,43
Denúncia	10	0	0	10	1,10
Solicitação de Providências	28	0	0	28	3,07
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>882</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>912</b>	<b>100,00</b>

(\*) Do total, 37 foram convertidas em Processos de Ouvidoria, 42 tratadas como Solicitações de Ouvidoria e 7 encaminhadas para análise do Grupo Técnico de Saneamento (GTS).

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

### Manifestações Recebidas



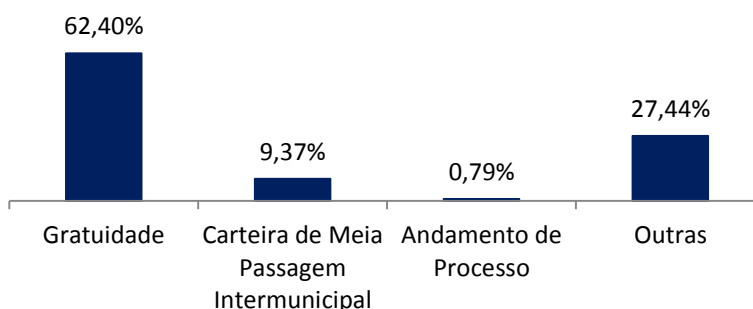
### 3. Informações Prestadas

No tocante à 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 temas não relacionados com a competência da Agência são responsáveis pelo significativo quantitativo alocado no item “outras”.

**Tabela 2 - Informações Prestadas**

Descrição	Total	%
Gratuidade	473	62,40
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	71	9,37
Andamento de Processo	6	0,79
Outras	208	27,44
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>100,00</b>



#### 4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

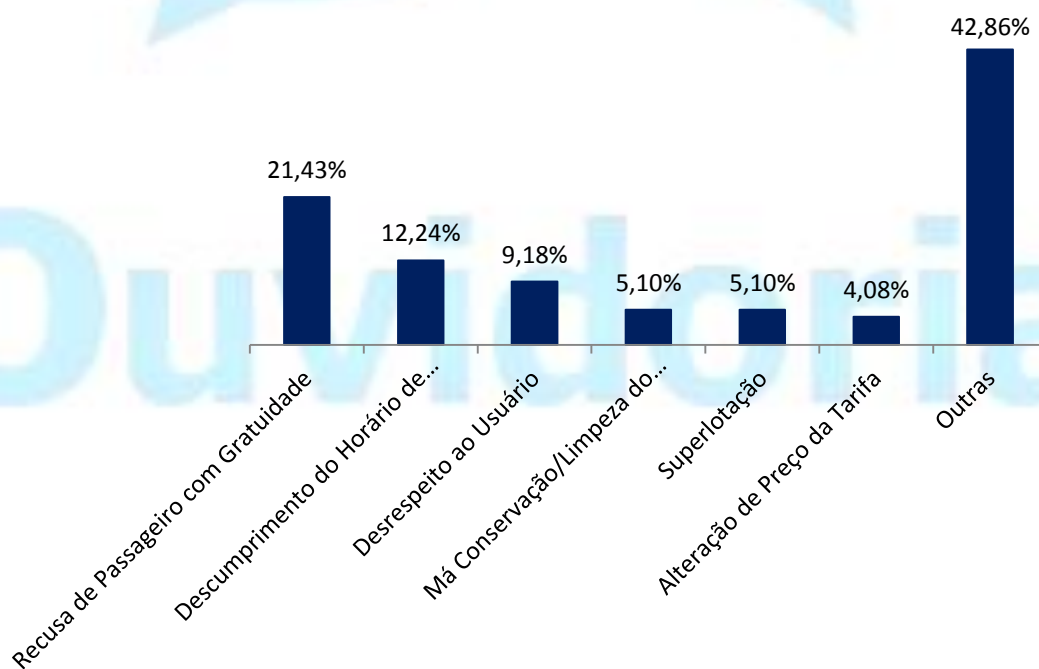
No que se refere a irregularidades apontadas nos registros de ocorrências, as predominantes são discriminadas na tabela 3. No agrupamento “Outros” estão incluídas tipologias diversas com registros inferiores a quatro ocorrências.

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	21	21,43
Descumprimento do Horário de Viagem Usuário	12	12,24
Desrespeito ao Usuário	9	9,18
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	5	5,10
Superlotação	5	5,10
Alteração de Preço da Tarifa	4	4,08
Outras	42	42,86
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100,00</b>

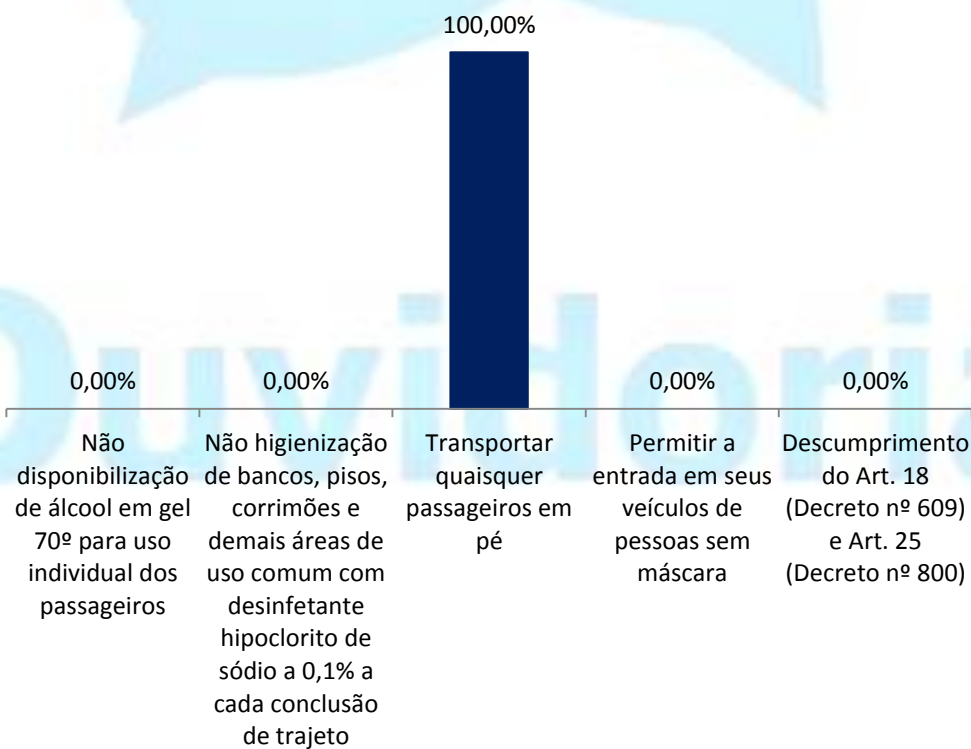
Obs.: Existem registros de reclamações com mais de uma tipologia apontada.



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), a principal infração praticada por transportadores foi o transporte de passageiros em pé (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	0	0,00
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	0,00
Transportar quaisquer passageiros em pé	6	100,00
Permitir a entrada em seus veículos de pessoas sem máscara	0	0,00
Descumprimento do Art. 18 (Decreto nº 609) e Art. 25 (Decreto nº 800)	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>



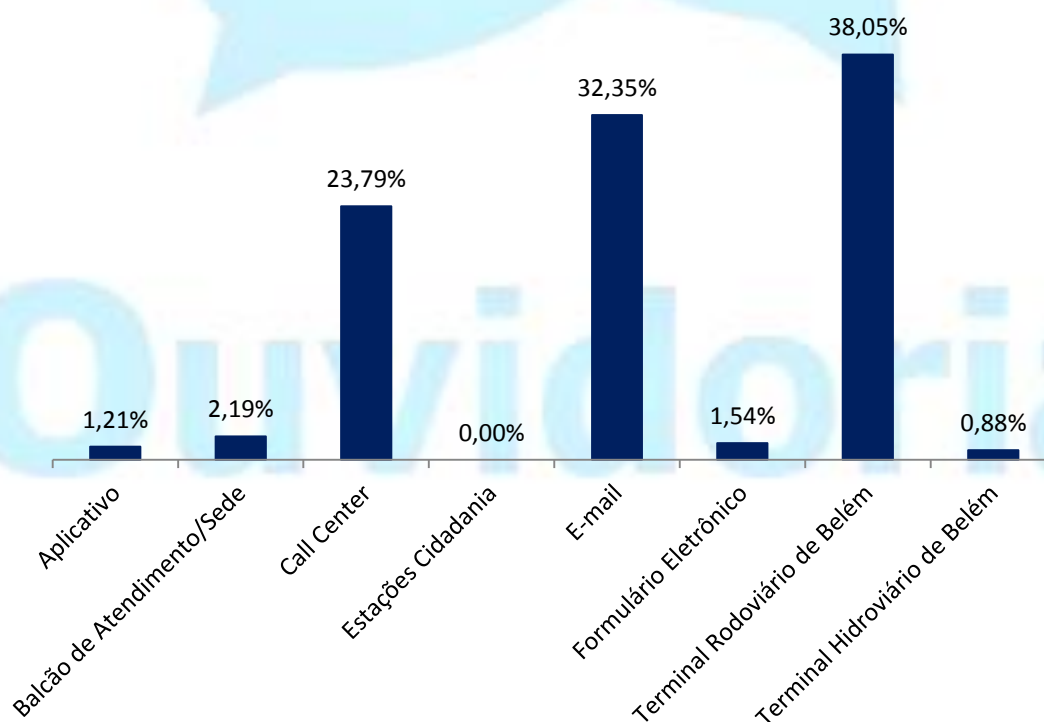
## 5. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos vários canais de atendimento, os quais são apresentadas na tabela 4.

No 2º trimestre de 2021 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o posto do terminal rodoviário de Belém (38,05%), e-mail institucional (32,35%), seguido do call center (23,79%).

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

Descrição	Total	%
Aplicativo	11	1,21
Balcão de Atendimento/Sede	20	2,19
Call Center	217	23,79
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	295	32,35
Formulário Eletrônico	14	1,53
Terminal Rodoviário de Belém	347	38,05
Terminal Hidroviário de Belém	8	0,88
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>100,00</b>



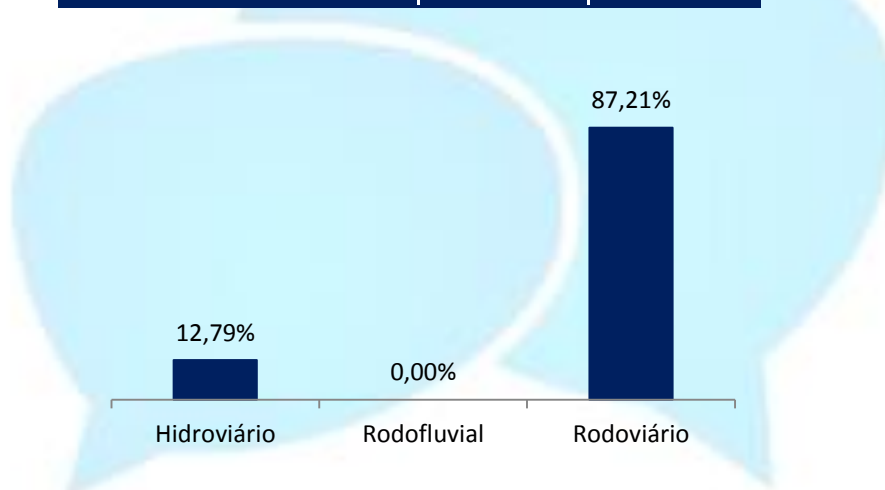


## 6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no segundo trimestre de 2021 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou 87,21% do total dos registros, comportamento semelhante ao verificado no trimestre anterior.

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

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	11	12,79
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	75	87,21
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100,00</b>



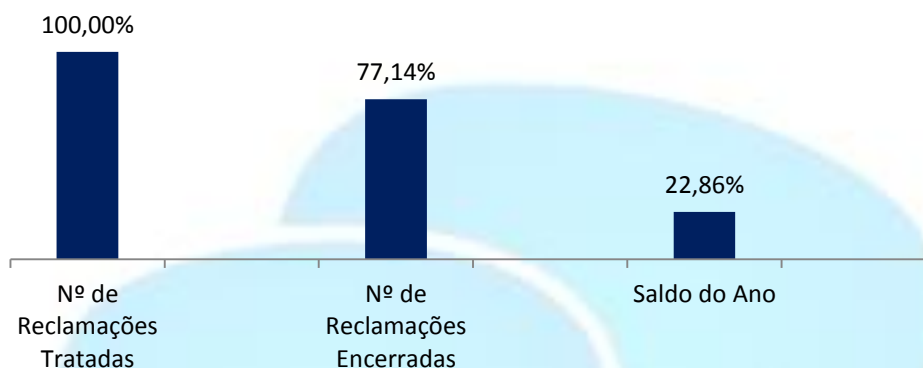
## 7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 1º trimestre de 2021 somadas ao saldo do trimestre anterior, 81 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 77%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 101 dias, acima 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 a 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
105	81	24



## 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, a Ouvidoria recomendou 16 aplicações de penalidades e 18 ações fiscalizadoras.

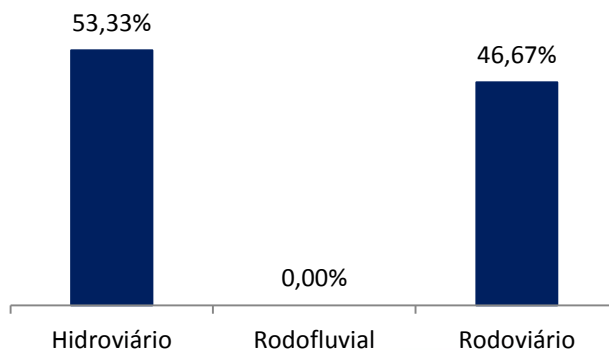
As motivações para as recomendações de imposição de sanções fundamentaram-se em sua maioria na recusa ou retardamento no fornecimento de informações solicitadas pela agência.

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	53,33
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	7	46,67
<b>TOTAL</b>	<b>15</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 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 sendo 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 processual, proporcionando maior transparência e controle dos serviços disponibilizados para a sociedade.

Ouvidoria