

Relatório de Gestão 2022

1. Texto Básico para a Mensagem de Governo 2023

No período de 2019 - 2022, as ações da ARCON-PA se mantiveram orientadas para a melhoria da qualidade dos serviços delegados e ao adequado atendimento das demandas da sociedade. No transporte intermunicipal de passageiros, dos modais rodoviário e aquaviário, os esforços foram no sentido de combater a irregularidade e manter a estabilidade entre os atores.

No saneamento básico, a meta foi firmar convênios com os municípios, a fim de obter resultados no serviço que possibilitem a geração de impactos positivos na qualidade de vida dos usuários.

Quanto aos serviços de energia elétrica, as ações estiveram voltadas para fiscalizar as obras realizadas com os recursos provenientes do Programa de Interesse Social – PIS, que se destinam ao apoio do desenvolvimento socioeconômico do Estado, mediante a aplicação de valor equivalente a 1,5 % da receita operacional líquida da concessionária.

No âmbito institucional cabe ressaltar a ativa participação da ARCON-PA em eventos nacionais da área regulatória, o que vem possibilitando o intercâmbio de *expertise* entre técnicos especializados, oportunizando avanços na apropriação de conhecimento decorrente da aplicação de novos paradigmas regulatórios.

Ademais, a qualidade na assistência aos agentes e usuários se mantém como permanente prioridade da ARCON-PA. Neste sentido merece ser mencionada a contínua melhoria e descentralização dos postos de atendimento, que progressivamente vão agregando funções administrativas, de ouvidoria e de apoio à fiscalização.

Dentre os benefícios e novos serviços disponibilizados à sociedade, merecem destaque nesta gestão:

- a modernização pioneira do sistema operacional da gratuidade no transporte intermunicipal de pessoas com deficiência, que passou a ser realizado por meio de cartões magnéticos codificados, conferindo maior segurança aos operadores, pois elimina a possibilidade de fraudes, o que resulta no melhor atendimento aos usuários; e
- o expressivo crescimento do número de concessões do benefício da meia passagem para estudantes, grande facilitador para o acesso do jovem ao sistema de ensino, componente fundamental para a promoção do desenvolvimento sustentável.

A fim de potencializar a eficiência da fiscalização dos serviços de transporte, a ARCON-PA tem se utilizado da articulação de ações transversais,

envolvendo outros órgãos de governo nas esferas federal, estadual e municipal. Estes trabalhos têm sido desenvolvidos em conjunto, sob o amparo de convênios de cooperação e fóruns setoriais, que possibilitam ações coordenadas, permitindo antecipar o tratamento das questões relacionadas à qualidade e segurança dos serviços delegados.

Estas iniciativas têm se mostrado particularmente efetivas no combate aos clandestinos, na redução da ineficiência do sistema e para a diminuição do número de acidentes nas rodovias. A maior agilidade do controle e da fiscalização, em parte devido à adoção destas medidas, vêm produzindo efeitos positivos para o turismo e as interconexões municipais.

Cabe mencionar a melhoria da condição de atendimento da ARCON-PA, instrumentalizada com a ampliação da estrutura física do edifício sede, que trouxe mais conforto aos usuários e permite facilidade de acesso aos portadores de necessidades.

Importante destacar, também, os estudos pioneiros, iniciados em 2022, a respeito do gás natural, do transporte ferroviário e sobre a futura concessão de rodovias, todos desenvolvidos em conjunto com outros órgãos da esfera estadual.

Para o exercício de 2023, está prevista a intensificação das fiscalizações na área de transporte, com a ampliação da malha alcançada pelas ações, o que deverá repercutir na ampliação do número de operadores que compõem a base regulada. As autorizações a serem concedidas para a operação de novas linhas ou a inclusão de novos prestadores do serviço nas linhas tradicionais necessariamente serão portadoras do objetivo de ampliar as condições de mobilidade e desenvolvimento socioeconômico e financeiro dos usuários e do fomento à competição saudável entre os prestadores, com redução dos tempos de percurso e maior oferta de opções de horários.

Ainda com relação ao transporte de passageiros, serão intensificadas as campanhas educativas dirigidas aos usuários, bem como as ações de fiscalização do serviço com base em novas plataformas tecnológicas, o que possibilitará procedimentos de campo mediante acesso remoto à base de dados da Agência, contribuindo para uma atuação mais efetiva, ágil e eficaz.

No referente à atividade do Saneamento, está programado o incremento das ações de campo, sob o amparo de novos convênios, envolvendo as atividades de regulação e fiscalização do abastecimento de água e do esgotamento sanitário.

Quanto aos novos serviços a serem concedidos, estão previstos novos avanços nos estudos relacionados ao gás natural e providências no sentido de licitar a exploração de rodovias no Estado.



ARCON-PA

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

2. Principais Destaques 2019 - 2022

A atuação da ARCON-PA, durante o período 2019 – 2022, se manteve pautada nas ações finalísticas contempladas no PPA, merecendo destaque as ações enumeradas a seguir:

Realizações do período 2019 – 2022	Localização das ações	Parcerias firmadas	Impactos estimados
Realizada eleição para a escolha dos representantes dos usuários e das empresas no Conselho Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos – CONERC.	Abrangência estadual.	TRE, órgãos do Governo do Estado, entidades representativas dos usuários e operadores.	Avanços na regulação e controle da prestação de serviços públicos delegados.
Desenvolvidos estudos e critérios para a utilização do gás natural e para a licitação de rodovias no Estado.	Abrangência estadual.	SEDEME, GASPARÁ, SETRAN e CASA CIVIL.	Ampliação da matriz energética e melhoria da competitividade.
Recebidas e tratadas cerca de 15 mil manifestações de usuários do serviço de transporte de passageiros.	Abrangência estadual.	PROCON, SETRAN e Ouvidoria do Estado.	Melhoria no atendimento aos usuários.
Realizadas mais de 1.500 operações de fiscalização nos modais de transporte rodoviário e hidroviário de passageiros.	Abrangência estadual.	PRF, PRE, PM, MPE, ANTAQ e Prefeituras Municipais.	Mais de 150 mil abordagens realizadas no período.
Operacionalizado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC.PA), em conformidade com o Decreto Estadual nº 1.359/2015.	Abrangência estadual.	PGE.	Redução da distância entre o Governo do Estado e a sociedade.
Realizada pesquisa de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.	Abrangência estadual.		Ampliação do alcance das ações d do Governo do Estado.
Realizado o cadastramento e a entrega de carteiras de gratuidade para portadores de deficiência física e mental.	Abrangência estadual.	SESPA e PRODEPA.	Promoção de ação inclusiva, beneficiando cerca de 70 mil pessoas.
Realizado o cadastramento e a entrega de carteiras de meia passagem para estudantes.	Abrangência estadual.	PRODEPA e Instituições de Ensino.	Promoção de ação inclusiva, atingindo quase 100 mil estudantes.



ARCON-PA

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

Realizações do período 2019 – 2022	Localização das ações	Parcerias firmadas	Impactos estimados
Desenvolvidas e aperfeiçoadas ferramentas tecnológicas, com acesso por <i>smartphone</i> , em apoio às necessidades imediatas do cidadão.	Abrangência estadual.		Maior agilidade no atendimento às necessidades dos usuários.
Instituída a “OUVIDORIA ITINERANTE”.	Abrangência estadual.		Possibilitar o acesso aos usuários menos assistidos.
Descentralizado o atendimento da ARCON-PA, com funções administrativas, de ouvidoria e de fiscalização.	Municípios: Ananindeua, Santarém, Marabá, Altamira e Parauapebas	SEPLAD.	Melhoria do atendimento aos usuários nas localidades.
Realizadas campanhas educativas e de informação sazonal	Abrangência estadual.	ASCOM.	Disseminação de informações sobre direitos e deveres dos usuários do transporte de passageiros.
Implantado um novo espaço da Ouvidoria no Terminal Rodoviário de Belém.	Município de Belém.	SINART.	Maior conforto no atendimento aos usuários do transporte intermunicipal.
Implantado um novo espaço da Ouvidoria no Terminal Hidroviário de Belém.		CDP.	
Iniciados entendimentos para firmar convênio de cooperação técnica com órgãos de regulação federais.	Abrangência estadual.	ABAR, ANTAQ E ANTT.	Ampliação da intensidade e abrangência da fiscalização nos modais de transporte.
Firmados convênios de cooperação para regulação e fiscalização nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	Municípios de Xinguara e Redenção.	Prefeituras municipais.	Melhoria dos serviços de saneamento com rebatimento positivo na saúde da população das localidades beneficiadas.
Realizadas ações de fiscalização nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios conveniados.	Municípios de Santarém, Xinguara e Redenção.	Prefeituras municipais.	



ARCON-PA

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

3. Principais Realizações em 2022

Realizações de 2022	Localização das ações	Parcerias firmadas	Impactos estimados
Recebidas cerca de 3 mil manifestações de usuários do serviço de transporte intermunicipal de passageiros.	Abrangência estadual.	PROCON, SETRAN e Ouvidoria do Estado.	Melhoria no atendimento aos usuários.
Iniciados estudos e estabelecidos os critérios iniciais para a utilização do gás natural para grandes consumidores industriais e o seu uso veicular.	Abrangência estadual.	SEDEME, GASPARÁ e ALUNORTE.	Ampliação da matriz energética com abatimento nos custos e na competitividade.
Desenvolvidos os estudos iniciais para a licitação de rodovias estaduais.	Abrangência estadual.	SEDEME, SETRAN e CASA CIVIL.	Melhoria do sistema de integração rodoviária.
Realizadas mais de 100 operações de fiscalização nos modais de transporte rodoviário e hidroviário de passageiros.	Abrangência estadual.	PRF, PRE, PM, MPE, ANTAQ e Prefeituras Municipais.	Cerca de 15 mil abordagens realizadas no período.
Descentralizado o atendimento da ARCON-PA, com funções administrativas, de ouvidoria e de fiscalização.	Ananindeua, Santarém, Marabá, Altamira e Parauapebas	SEPLAD e PRODEPA.	Melhoria do atendimento aos usuários nas localidades.
Realizada a entrega de carteiras de gratuidade para portadores de deficiência física e mental.	Abrangência estadual.	SESPA e PRODEPA.	Ação inclusiva, envolvendo cerca de 10 mil beneficiários.
Realizado o cadastramento e a entrega de carteiras de meia passagem para estudantes.	Abrangência estadual.	PRODEPA e Instituições de Ensino.	Promoção de ação inclusiva, quase 15 mil estudantes.
Traçadas novas ações conjuntas voltadas para a melhoria no transporte fluvial na Região do Tapajós e no Marajó.	Região de Santarém e Ilha do Marajó.	4º Comando do Distrito Naval, PM, ANTAQ e MPE.	Aumento da condição de segurança no transporte hidroviário da Região.
Realizadas atividades de regulação e fiscalização técnica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	Municípios de Santarém, Xinguara e Redenção.		Geração de impactos positivos na qualidade de vida dos usuários de saneamento.



ARCON-PA

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

4. Principais atividades programadas para 2023

Realizações programadas	Localização	Parcerias previstas	Impactos esperados
Ampliar a capacidade de atendimento das demandas da sociedade.	Abrangência estadual.	PROCON, SETRAN e Ouvidoria do Estado.	Melhoria no atendimento aos usuários.
Continuar avançando na regulamentação do gás natural.	Abrangência estadual.	SEDEME, GASPARÁ e ALUNORTE.	Ampliação da matriz energética com redução do impacto ambiental.
Realizar a licitação de trechos de rodovias estaduais.	Abrangência estadual.	SEDEME, SETRAN, CASA CIVIL e BOVESPA	Melhoria do sistema de integração rodoviária.
Descentralizar o atendimento, com funções administrativas, de ouvidoria e de fiscalização.	Abrangência estadual.	SEPLAD	Maior agilidade e no atendimento às demandas dos usuários.
Evoluir na capacitação técnica de servidores.	Abrangência estadual.	SEPLAD, EGPA e UEPA	Melhorara a capacidade de resposta do órgão.
Fortalecer a atuação nas ações inclusivas.	Abrangência estadual.	SESPA, PRODEPA e instituições de ensino.	Potencializar a entrega de carteiras de gratuidade e de meia passagem.
Avançar na promoção de melhoria da segurança e conforto no transporte do modal hidroviário de passageiros.	Abrangência estadual.	4º Comando do Distrito Naval, PM, ANTAQ, MPE e UFPA.	Melhoria das garantias da segurança no transporte hidroviário da Região.
Intensificar a realização de campanhas educativas a respeito dos serviços delegados pelo Governo do Estado.	Abrangência estadual.	PROCON e MPE.	Conscientizar operadores e usuários sobre os direitos e obrigações das partes.
Regular e fiscalizar os serviços de fornecimento de água e esgotamento sanitário, de modo a contribuir para a consecução das metas de universalização.	Abrangência estadual.	Municípios, agências estaduais e federais e órgãos estaduais.	Melhoria da qualidade de vida da sociedade.