



ARCON-PA

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

**Relatório Trimestral da Ouvidoria
(Janeiro a Março/2023)**

Ouvidoria

**Belém-PA
2023**

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

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 2023, 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 2023 a Ouvidoria recepcionou 525 manifestações, das quais 515 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 10 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 4). O total de manifestações aponta uma redução de 30,74% em relação ao 1º trimestre do ano anterior.

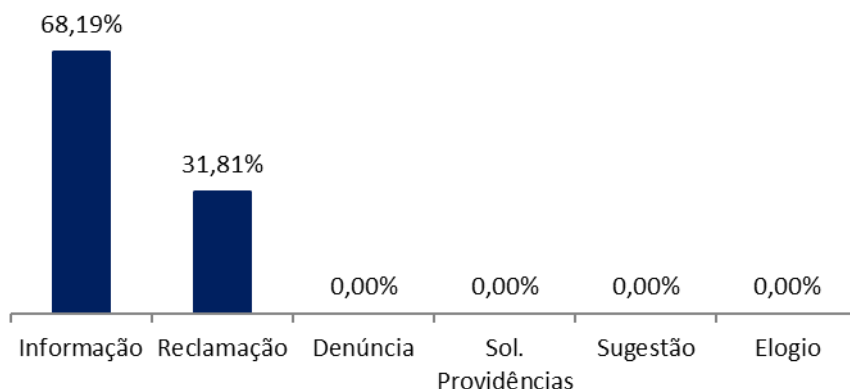
Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de reclamações e sugestões.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (**)	Total	%
Informação	345	3	10	358	68,19
Reclamação(*)	167	0	0	167	31,81
Denúncia	0	0	0	0	0,00
Solicitação de Providências	0	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0	0,00
TOTAL	512	3	10	525	100,00

(*) Do total, 100 foram convertidas em Processos de Ouvidoria e 67 tratadas como Solicitações de Ouvidoria.

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



3. Informações Prestadas

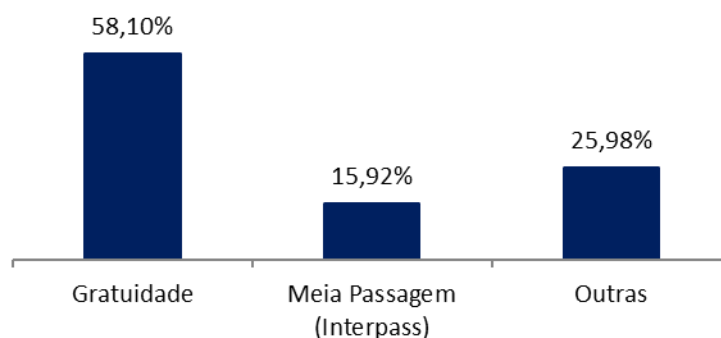
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros 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 demandas não relacionadas com a competência da Agência são responsáveis pelo expressivo quantitativo alocado no item “outras”.

Tabela 2 - Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Gratuidade	208	58,10
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	57	15,92
Outras(*)	93	25,98
TOTAL	358	100,00

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



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram atendidos 9 pedidos, com tempo médio de resposta de 15, 8 dias.

4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

Os registros de ocorrências no trimestre considerado apontam como predominantes as irregularidades discriminadas na tabela 3. No agrupamento “Outros” estão incluídas tipologias diversas com registros inferiores a quatro ocorrências.

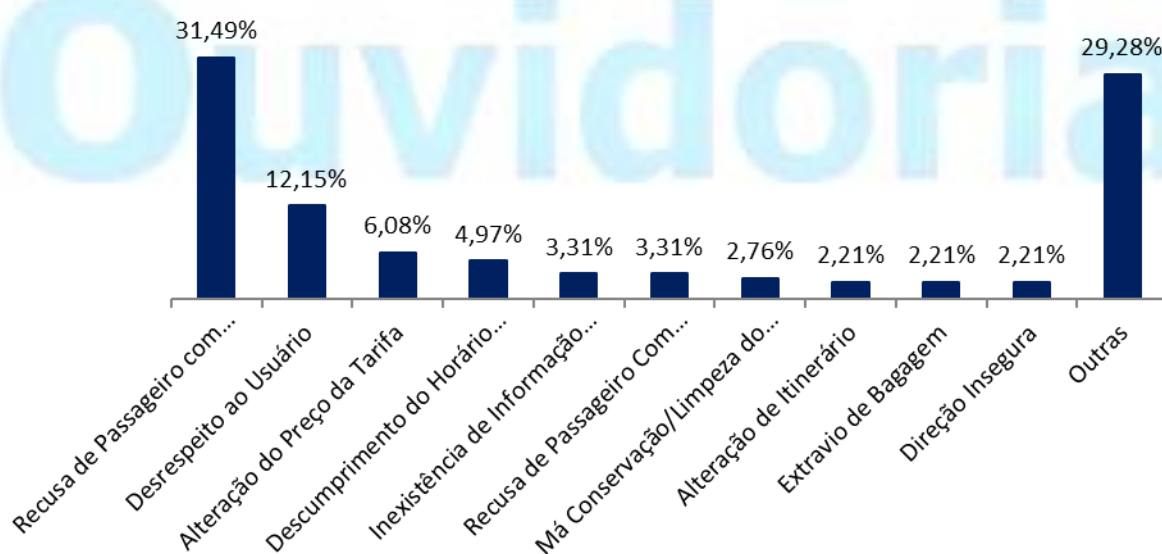
Dentre as ocorrências onde foi possível identificar o operador, o modo rodoviário (convencional e alternativo) predominou com maior índice de irregularidades apontadas.

Tabela 3 – Irregularidades Mais Frequentes

Descrição	Total	%
Recusa de Passageiro com Gratuidade	57	31,49
Desrespeito ao Usuário	22	12,15
Alteração do Preço da Tarifa	11	6,08
Descumprimento do Horário de Viagem	9	4,97
Inexistência de Informação Sobre o Serviço	6	3,31
Recusa de Passageiro Com Meia Passagem	6	3,31
Má Conservação/Limpeza do Veículo/Equipamento	5	2,76
Alteração de Itinerário	4	2,21
Extravio de Bagagem	4	2,21
Direção Insegura	4	2,21
Outras(*)	53	29,28
TOTAL	181	100,00

(*) Inclui ocorrências com menos de 4 registros

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



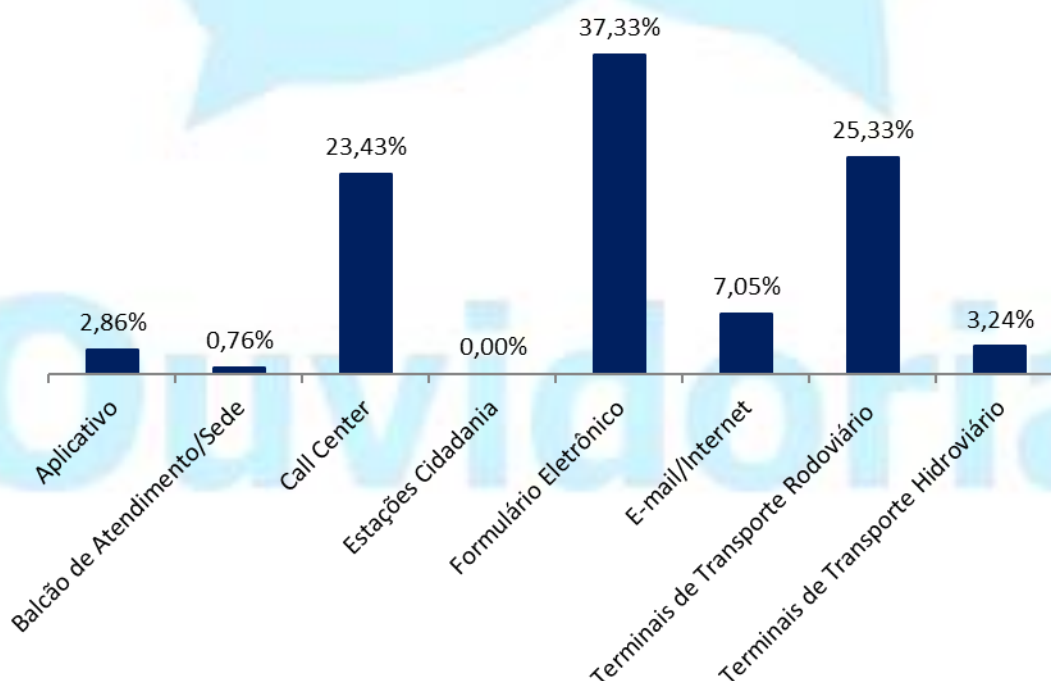
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 2023 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (37,33%), seguido do posto do terminal rodoviário de Belém (25,33%) e call center (23,43%).

Tabela 4 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Aplicativo	15	2,86
Balcão de Atendimento/Sede	4	0,76
Call Center	123	23,43
Estações Cidadania	0	0,00
E-mail	196	37,33
Formulário Eletrônico	37	7,05
Terminal Rodoviário de Belém	133	25,33
Terminal Hidroviário de Belém	17	3,24
TOTAL	525	100,00

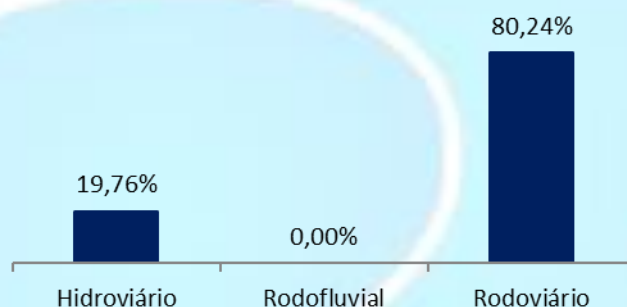


6. Reclamações por Modo de Transporte

No que respeita às reclamações no primeiro trimestre de 2023 elencadas por tipo de transporte, constata-se que o modo rodoviário representou a maior parte (67,01%) do total dos registros, comportamento semelhante aos verificados em trimestres anteriores.

Tabela 5 - Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	33	19,76
Rodofluvial	0	0,00
Rodoviário	134	80,24
TOTAL	167	100,00



7. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no 1º trimestre de 2023 somadas ao saldo do trimestre anterior, 137 foram finalizadas resultando numa resolutividade de 57,08%, conforme demonstrado na tabela 6.

O tempo médio de finalização foi de 97 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 de atrasos na devolução pelos Correios, de comprovantes de entrega (Aviso de Recebimento) de notificações para as partes envolvidas em ocorrências registradas na Ouvidoria, documentos estes que cancelam a conclusão da tramitação das manifestações convertidas em Processos de Ouvidoria.

Tabela 6 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas(*)	Reclamações Finalizadas	Saldo do Trimestre
240	137	103

(*) Inclui 95 do trimestre anterior

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, em relação às reclamações finalizadas, a Ouvidoria recomendou 26 aplicações de penalidades e 16 ações fiscalizadoras. O quantitativo restante por não apresentar inconformidade com a legislação setorial não demandou proposição de sanções.

As recomendações de imposição de penalidades foram em sua maioria decorrentes da recusa ou retardamento no fornecimento de informações solicitadas pela agência.

No período em análise foram emitidos 36 Atos de Ofício (A.O.), todos relacionados ao modo rodoviário, motivados por irregularidades identificadas em demandas de usuários registradas na Ouvidoria.

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 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 das atividades disponibilizados para a sociedade.

Ouvidoria