



ARCON-PA

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

Relatório de Gestão de Ouvidoria

Ano Base - 2021

OUVIDORIA

Belém – PA

2022

**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

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. Manifestações Recebidas.....	5
3. Informações Prestadas.....	6
3.1 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....	7
4. Irregularidades por Tipo de Ocorrência.....	7
5. Reclamações por Regiões de Integração.....	9
6. Manifestações por Meio de Acesso.....	11
7. Reclamações por Modo de Transporte.....	12
8. Tratamento das Reclamações.....	12
9. Considerações Finais.....	13
9.1 Principais Ações Desenvolvidas em 2021.....	13
9.2 Desafios para 2022.....	15

OUVIDORIA

1. Introdução

A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON-PA), como estratégia para zelar pela qualidade dos serviços em sua área de atuação, assim como atuar na missão de fiscalizar o adequado atendimento aos usuários desses serviços, instituiu um serviço de Ouvidoria, por meio do qual recebe, apura e busca soluções relacionadas às manifestações dos usuários.

A Ouvidoria foi instituída pelo Decreto nº 4.576, de 4 de abril de 2001, para adequar a estrutura interna da ARCON-PA aos efeitos da Lei nº 6.327, de 20 de novembro de 1998, em função da instalação da Assessoria Jurídica. Dentre os grupos técnicos constituídos no organograma, o grupo de Ouvidoria passou a ter a denominação de Grupo Técnico de Ouvidoria (GTO).

A Ouvidoria interage com outros setores da ARCON-PA, preponderantemente com o de fiscalização do serviço de transporte de passageiros rodoviário e hidroviário, subsidiando, a partir das informações obtidas dos usuários, diretrizes para elaboração de projetos de operação e gerenciamento do sistema de transporte, aprimorando o equilíbrio entre celeridade e eficiência no atendimento à sociedade e às demais áreas da Agência, visando a busca da excelência no atendimento.

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº. 1.539, de 31 de agosto de 2015, que dispõe sobre normas e procedimentos relativos à Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará, foi instituído no âmbito da ARCON-PA o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, ficando incorporado às atividades da Ouvidoria. Esse sistema permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) solicite pedidos de informação, acompanhe o prazo e receba a resposta à sua demanda com agilidade.

O presente documento atende ao estabelecido no Art. 9º do Decreto Estadual nº 113, de 23 de maio de 2019, que instituiu a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará, bem como está previsto na Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O relatório apresenta um panorama quantitativo das solicitações recebidas na Ouvidoria no exercício de 2021, distribuídas por assunto e natureza das manifestações, com destaque para as relacionadas ao serviço de transporte intermunicipal de passageiros.

São divulgados os registros sistematizados de dados estatísticos, obtidos das manifestações de cidadãos-usuários dos serviços sob a jurisdição da ARCON-PA, subsidiando a adoção de decisões gerenciais e o planejamento de ações fiscalizadoras da Agência.

2. Manifestações Recebidas

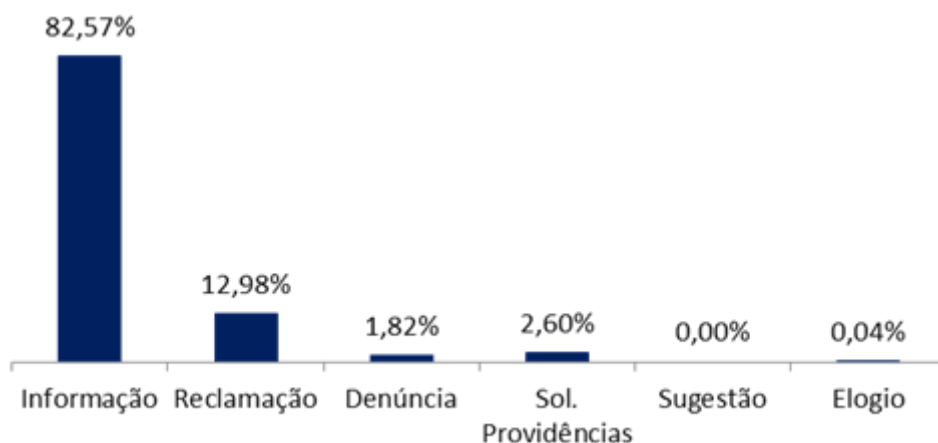
No ano de 2021 a Ouvidoria recepcionou 2.851 manifestações, sendo 2.770 relacionadas à área de atuação da agência e 81 a outras fora da competência da ARCON-PA.

Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguido de reclamações e solicitação de providências, conforme demonstrado na tabela 1.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Sanea- mento	Outras Áreas(*)	Total	%
Informação	2.256	17	81	2.354	82,57
Reclamação	366	4	0	370	12,98
Denúncia	52	0	0	52	1,82
Solicitação de Providências	74	0	0	74	2,60
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	1	0	0	1	0,04
TOTAL	2.749	21	81	2.851	100,00

(*) Inclui demandas não pertinentes à ARCON-PA



3. Informações Prestadas

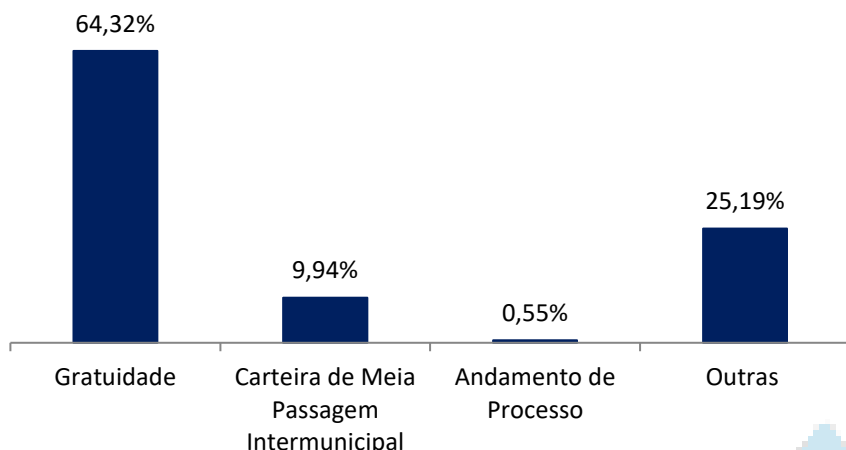
Destacam-se como principais, as tipologias relacionadas às gratuidades estabelecidas no Decreto nº 1.935, de 6 de dezembro de 2017, que regulamenta as isenções de tarifa no serviço de transporte intermunicipal de passageiros concedidos, permitidos e autorizados no Estado do Pará, bem como ao benefício da tarifa reduzida à metade para estudantes, objeto da Lei nº 7.327, de 13 de novembro de 2009.

Assuntos relacionados a direitos e deveres dos usuários, bem como temas não ligados à competência da Agência são responsáveis pelo significativo quantitativo alocado no item “outras” da tabela 2.

Tabela 2 – Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Gratuidade	1.514	64,32
Carteira de Meia Passagem Intermunicipal	234	9,94
Andamento de Processo	13	0,55
Outras (*)	593	25,19
TOTAL	2.354	100,00

(*) Inclui assuntos não pertinentes à ARCON-PA



3. 1 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

No âmbito do SIC, canal de acesso em sistema eletrônico específico, incorporado à Ouvidoria em 6 de junho de 2016, em cumprimento ao Decreto Estadual nº 1.359/2016, no exercício de 2021, foram registrados 44 pedidos de acesso, sendo todas as solicitações respondidas no prazo legal, com média de tempo de 7,7 dias.

4. Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

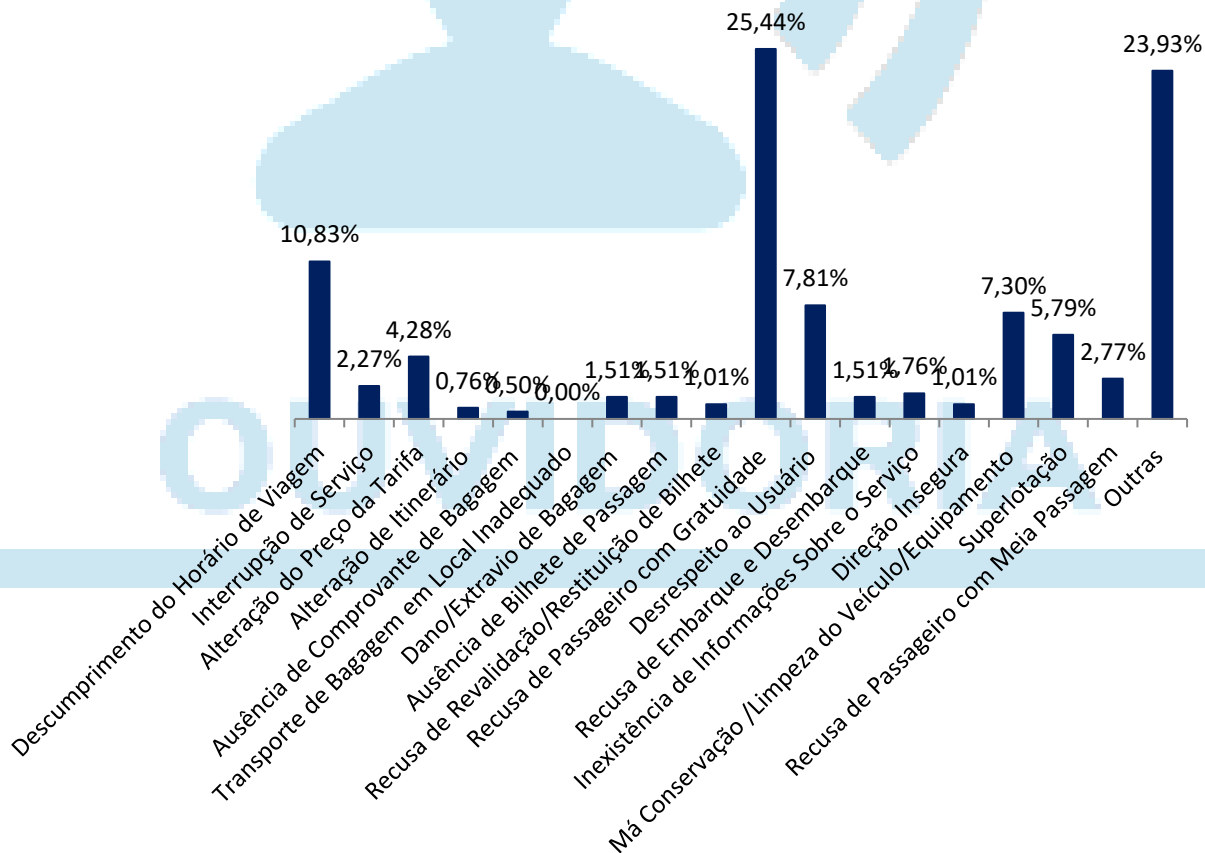
A tabela 3 consolida as irregularidades apontadas nas ocorrências registradas no exercício de 2021. Dentre os prestadores de serviço identificados, o modo rodoviário convencional foi o detentor do maior índice de reclamações.

Tabela 3 - Irregularidades Por Tipo de Ocorrência

Descrição	Total	%
Descumprimento do Horário de Viagem	43	10,83
Interrupção de Serviço	9	2,27
Alteração do Preço da Tarifa	17	4,28
Alteração de Itinerário	3	0,76
Ausência de Comprovante de Bagagem	2	0,50
Transporte de Bagagem em Local Inadequado	0	0,00

Descrição	Total	%
Dano/Extravio de Bagagem	6	1,54
Ausência de Bilhete de Passagem	6	1,51
Recusa de Revalidação/Restituição de Bilhete	4	1,01
Recusa de Passageiro com Gratuidade	101	25,44
Desrespeito ao Usuário	31	7,81
Recusa de Embarque e Desembarque	6	1,51
Inexistência de Informações Sobre o Serviço	7	1,76
Direção Insegura	4	1,01
Má Conservação /Limpeza do Veículo/Equipamento	29	7,30
Superlotação	23	5,79
Recusa de Passageiro com Meia Passagem	11	2,77
Outras (*)	95	23,93
TOTAL	397	100,00

(*) Inclui tipologias não relacionadas acima.



5. Reclamações por Região de Integração

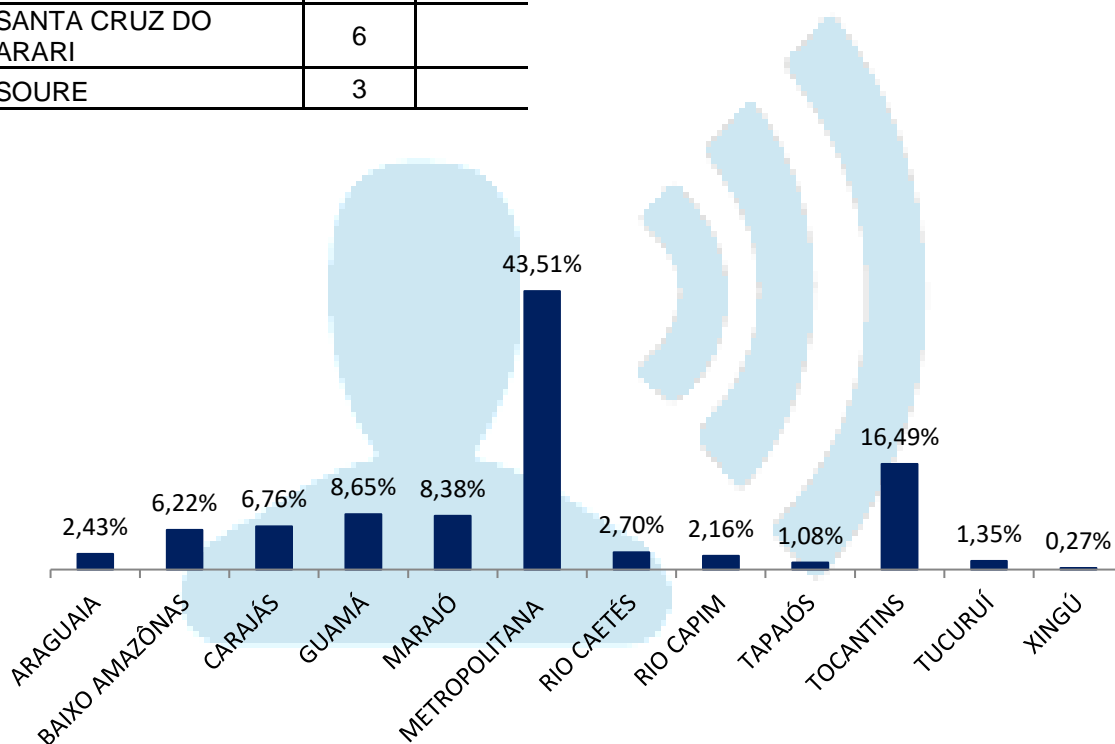
Com base nos dados da tabela 5 observa-se que 43,51 % das reclamações foram registradas na Região Metropolitana de Belém, demonstrando a representatividade da população dessa área nas demandas. Os percentuais reduzidos relativos às demais regiões de integração, demonstram a necessidade de uma divulgação mais expressiva da Ouvidoria, bem como dos seus canais de acesso com vistas à obtenção de maior participação da população do interior do Estado.

Tabela 4 - Reclamações por Região de Integração

Região de Integração	Total	%	Região de Integração	Total	%
ARAGUAIA	9	2,43	METROPOLITANA	161	43,51
REDENÇÃO	7		ANANINDEUA	12	
XINGUARA	2		BELÉM	140	
BAIXO AMAZÔNAS	23	6,22	MARITUBA	3	
ALMEIRIM	1		SANTA ISABEL DO PARÁ	6	
BELTERRA	1		RIO CAETÉS	10	2,70
CURUÁ	2		AUGUSTO CORRÊA	1	
MOJÚÍ DOS CAMPOS	1		SALINÓPOLIS	2	
MONTE ALEGRE	1		SÃO JOÃO DE PIRABAS	1	
ORIXIMINÁ	4		TRACUATEUA	5	
SANTARÉM	13		WISEU	1	
CARAJÁS	25	6,76	RIO CAPIM	8	2,16
CANAÃ DOS CARAJÁS	1		CAPITÃO POÇO	1	
CURIONÓPOLIS	1		IRITUIA	1	
ELDORADO DOS CARAJÁS	2		MÃE DO RIO	2	
MARABÁ	13		OURÉM	2	
PARAUAPEBAS	7		PARAGOMINAS	2	
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1		TAPAJÓS	4	1,08
GUAMÁ	32	8,65	ITAITUBA	2	
CASTANHAL	11		RURÓPOLIS	2	
COLARES	1		TOCANTINS	61	16,49
CURUÇÁ	1		ABAETETUBA	20	
MARAPANIM	7		ACARÁ	4	
SANTA MARIA DO PARÁ	2		BAIÃO	3	
SANTO ANTÔNIO DO TAUÁ	3		BARCARENA	17	
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1		CAMETÁ	6	

Região de Integração	Total	%
TERRA ALTA	1	
VIGIA	5	
MARAJÓ	31	8,38
BREVES	2	
CACHOEIRA DO ARARI	1	
CURRALINHO	1	
MUANÁ	6	
PONTA DE PEDRAS	5	
PORTEL	1	
SALVATERRA	6	
SANTA CRUZ DO ARARI	6	
SOURE	3	

Região de Integração	Total	%
IGARAPÉ-MIRI	2	
MOJU	6	
TAILÂNDIA	3	
TUCURUÍ	5	1,35
JACUNDÁ	1	
TUCURUÍ	4	
XINGU	1	0,27
ALTAMIRA	1	
Total	370	100,00



OUVIDORIA

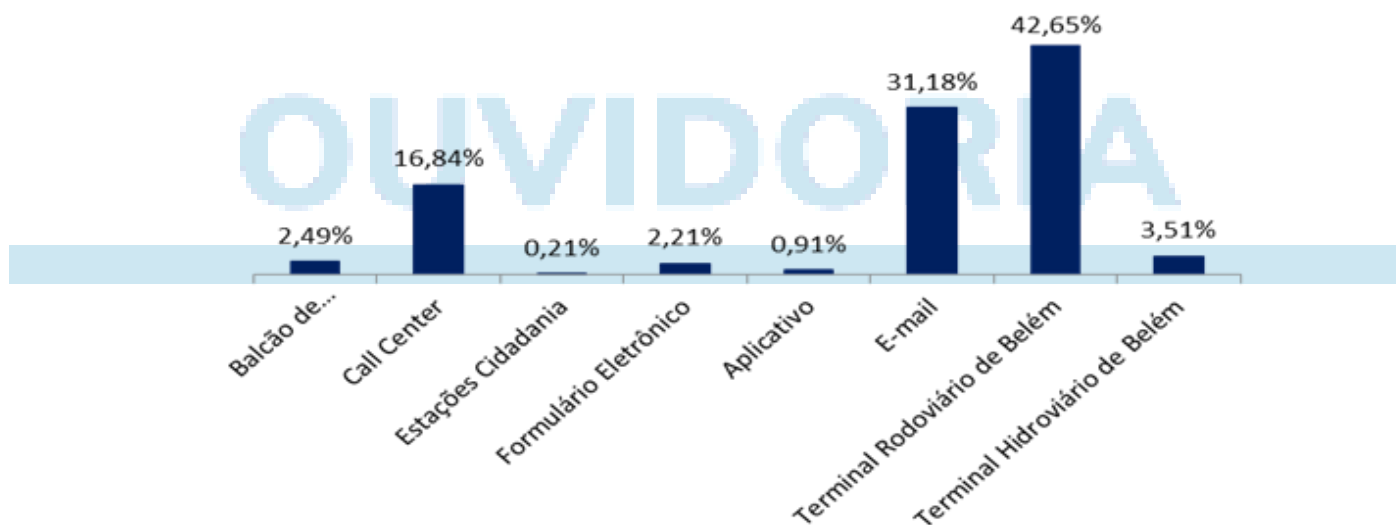
6. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à Agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos formas variadas de atendimento, as quais são apresentadas na tabela 5.

No ano de 2021 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foi o posto de atendimento do Terminal Rodoviário de Belém (42,65%), seguido do e-mail institucional (31,18%) e do call center (16,84%).

Tabela 5 - Manifestações por Meio de Acesso

Descrição	Total	%
Balcão de Atendimento/Sede da ARCON-PA	71	2,49
Call Center	480	16,84
Estações Cidadania	6	0,21
Formulário Eletrônico	63	2,21
Aplicativo	26	0,91
E-mail	889	31,18
Terminal Rodoviário de Belém	1.216	42,65
Terminal Hidroviário de Belém	100	3,51
TOTAL	2.851	100,00

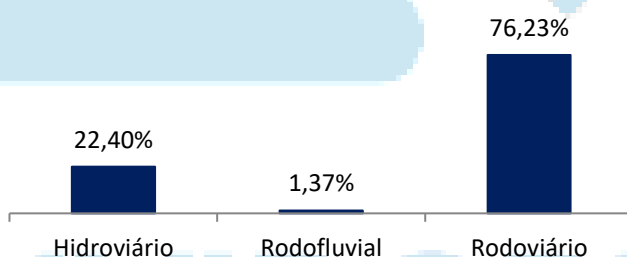


7. Reclamações por Modo de Transporte

No exercício de 2021, o modo rodoviário representado pelas categorias convencional e alternativo demandou o maior número de reclamações, repetindo o panorama registrado em anos anteriores. Observa-se que nos últimos anos o modo hidroviário tem apresentado significativo aumento de reclamações motivado principalmente pelo descumprimento de atos regulatórios relacionados à concessão do benefício das gratuidades e da meia passagem intermunicipal, fato que tem sido motivo frequente de recomendações para implementação de ações fiscalizadoras bem como abertura de processos de aplicação de penalidades.

Tabela 6. Reclamações por Modo de Transporte

Modo de Transporte	Total	%
Hidroviário	82	22,40
Rodofluvial	5	1,37
Rodoviário	283	76,23
TOTAL	370	100,00



8. Tratamento das Reclamações

Do total de reclamações tratadas no período em questão, 350 foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 94,59%, conforme demonstrado na tabela 7.

O tempo médio geral de finalização dessa demanda foi de 74 dias, parâmetro fora do 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 afetaram significativamente a tramitação regular das demandas.

Tabela 7 - Tratamento das Reclamações

Reclamações Tratadas	Reclamações Finalizadas	Saldo do Ano
370	350	20

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, foram encaminhadas às áreas pertinentes 92 solicitações de abertura de processo de aplicação de penalidade, além de 42 recomendações para implementação de ações fiscalizadoras. O quantitativo restante das demandas finalizadas por não estar relacionado com inconformidades com a legislação setorial não demandou ações fiscalizadoras e punitivas.

9. Considerações finais

Nos tópicos a seguir, listam-se as ações mais relevantes desempenhadas em 2021 e o planejamento dos principais desafios a enfrentar no exercício de 2022.

9.1 Principais Ações Desenvolvidas em 2021

1. Continuação da pesquisa de satisfação do usuário em relação ao atendimento dispensado pela Ouvidoria;
2. Contínua capacitação técnica dos servidores do GTO que atuam no atendimento presencial nos postos da Ouvidoria localizados em terminais de transporte, com ênfase na legislação setorial de transporte intermunicipal de passageiros;

3. Elaboração do projeto “Ouvidoria Itinerante”, a ser implementado oportunamente, objetivando primordialmente estimular o exercício da cidadania, ampliando e facilitando o acesso da população mais desassistida aos serviços prestados pela Ouvidoria da ARCON-PA;
4. Realização de reuniões *on line* e contatos telefônicos com a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA/ANEEL) com vistas à retomada do convênio com a ANEEL, particularmente em relação à mediação de conflitos entre a Equatorial Energia Pará e seus consumidores;
5. Reestruturação da equipe da Ouvidoria para atuar na área de energia elétrica objetivando atender o convênio de cooperação técnica com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL);
6. Desenvolvimento em conjunto com a Supervisão de Tecnologia da Informação (STI)/ARCON-PA de ferramenta tecnológica (aplicativo de smartphone) para auxiliar o atendimento ao cidadão, no que tange às solicitações de ouvidoria.
7. Aperfeiçoamento da Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria.
8. Realização de Campanha Educativas
 - a) Campanha educativa de esclarecimento aos usuários sobre os seus direitos e deveres na utilização do serviço de transporte intermunicipal, em articulação com a operação especial de fiscalização realizada pelo GTT/ARCON-PA
Local: Área Metropolitana de Belém
Período: 23 a 25/07/2021.
 - b) Campanha educativa em articulação com o GTS/ARCON-PA, de esclarecimentos aos consumidores de Xinguara sobre os procedimentos corretos para registro de reclamações contra prestadores de serviço de saneamento básico.
Município: Xinguara
Período: 9 a 14/08/2021
9. Reunião de troca de experiência com técnicos da Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém (SEMOB) objetivando o

estreitamento de relações e discussões sobre os desafios encontrados pela Ouvidoria da ARCON-PA nessa área.

10. Desenvolvimento de gestões junto à diretoria da ARCON-PA para proporcionar melhoria ao atendimento telefônico por meio do Call Center, possibilitando o recebimento de ligações de aparelho celular.

9.2 Desafios para 2022

1. Ampliar a capacidade de atendimento das demandas da sociedade por meio da expansão e descentralização do trabalho da Ouvidoria, disponibilizando novos canais de comunicação e ampliando o número de pontos de atendimento;

2. Desenvolver a campanha “Ouvidoria Itinerante” que objetiva primordialmente estimular o exercício da cidadania, ampliando e facilitando o acesso da população mais desassistida aos serviços prestados pela Ouvidoria da ARCON-PA;

3. Dar continuidade à capacitação com ênfase na qualificação da equipe da ouvidoria pública para que cumpra com excelência a sua missão;

4. Reestruturar a equipe da Ouvidoria para atuar na área de energia elétrica por meio da retomada do convênio de cooperação técnica com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);

5. Implementar melhorias na infraestrutura física da Ouvidoria proporcionando melhores condições laborais aos funcionários e conforto aos usuários de seus serviços;

OUVIDORIA
