Relatório Trimestral da Ouvidoria

(Abril a Junho de 2026)

Belém-PA

Junho/2026

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

HUASCAR JOÃO DE LEMOS ANGELIM JUNIOR

Ouvidor da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará
ARCON-PA

Telefone: (91) 3198-3977

WhatSapp: (91) 99334-7355

Fonte de pesquisa: Controle de Demandas da Ouvidoria (ARCON-PA)

Sistema de Informação ao Cidadão**(e-SIC.PA)**

Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria **(SIGO)**

Elaboração: Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Introdução.....4
2. Resultados do Período.....5
3. Informações Prestadas.....6
4. Registros de Atendimentos por Regiões de Integração.....7
5. Manifestações por Meio de Acesso.....10
6. Recomendações 11
7. Considerações 11

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 relacionadas aos serviços regulados pela Agência.

São feitas breves análises dos registros sistematizados de dados estatísticos do período de **abril a junho de 2026**, 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 dos serviços regulados pela agência.

2. Resultados do Período

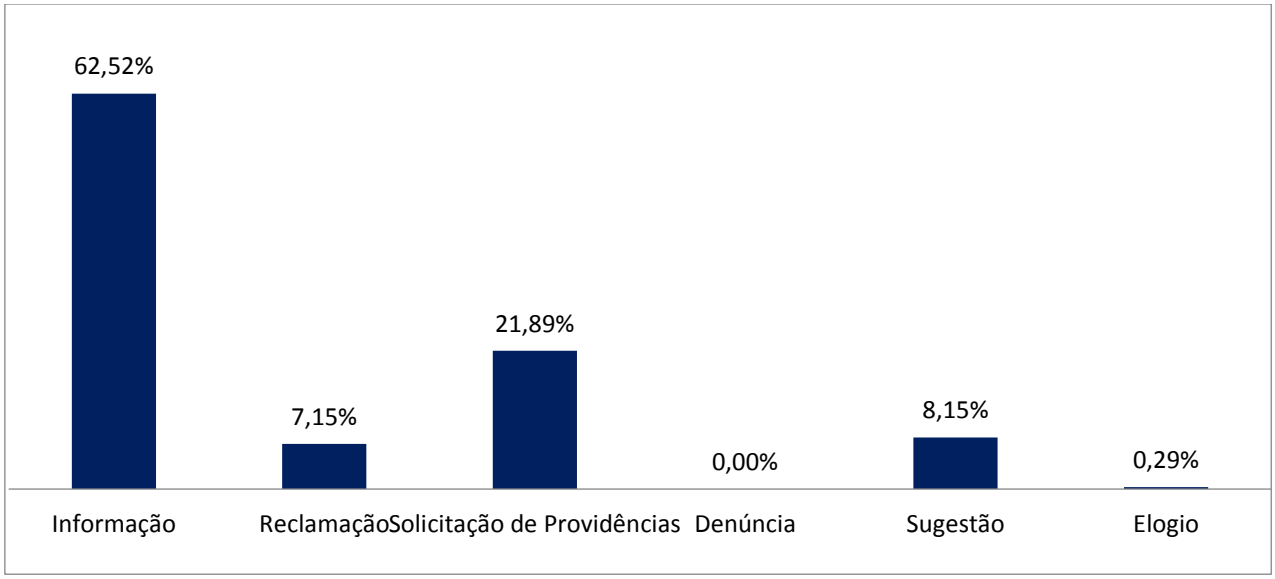
No segundo trimestre de 2026 a Ouvidoria recepcionou 699 manifestações, das quais 463 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 236 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 2).

Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a 437 pedidos de informações seguidos de 153 solicitação de providências e 57 sugestões.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte Metropolitano	Saneamento	Outros	Total	%
Informação	90	111	236	437	62,52%
Reclamação	10	40	0	50	7,15%
Solicitação de Providências	67	86	0	153	21,89%
Denúncia	0	0	0	0	0,00%
Sugestão	57	0	0	57	8,15%
Elogio	02	0	0	02	0,29%
TOTAL	226	237	236	699	**100,00%**

(*) Inclui informações diversas e de assuntos



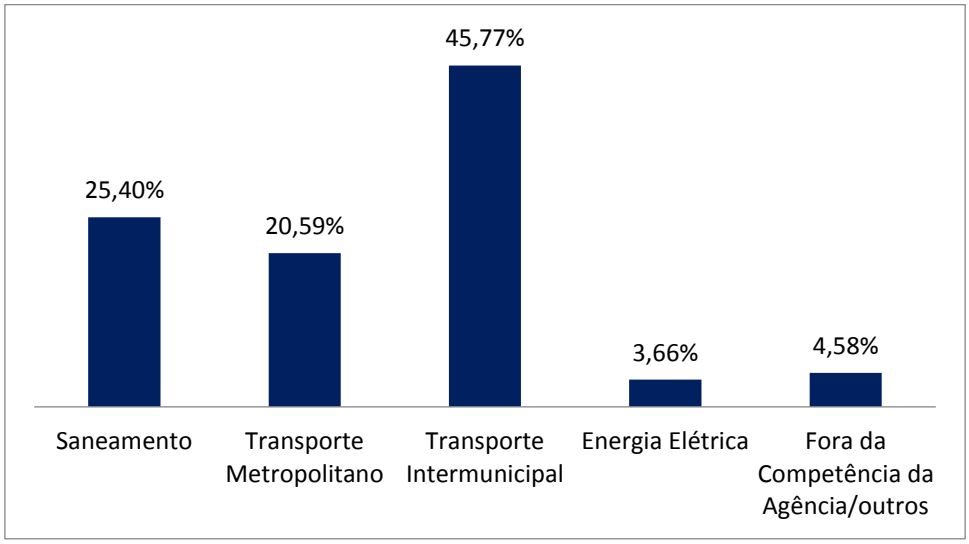
3. Informações Prestadas

Neste trimestre difere dos anteriores, na tipologia “informações” despontam como mais significativas as relacionadas ao serviço de saneamento e às gratuidades estabelecidas na Resolução nº001/2025 que dispõe sobre a obtenção dos Cartões de Transporte para isenção/desconto tarifário no SIT/RMB.

Assuntos afetos aos direitos e deveres dos usuários, no serviço intermunicipal de transporte permanecem com expressivo quantitativo enquanto informações prestadas.

Tabela 2 - Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Saneamento	111	25,40%
Transporte Metropolitano	90	20,59%
Transporte Intermunicipal	200	45,77%
Energia Elétrica	16	3,66%
Fora da Competência da Agência/outros	20	4,58%
TOTAL	**437**	**100,00%**

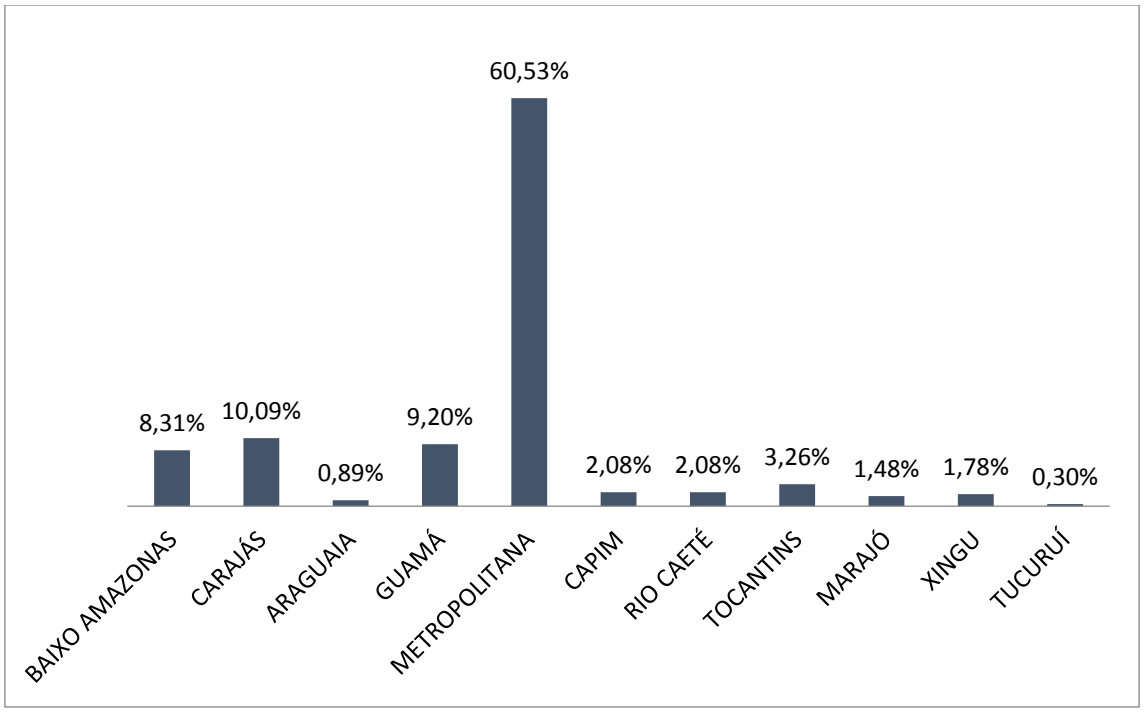


No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC.PA) foram atendidos 10 pedidos, sendo 09 respondidos no prazo enquanto 01 respondido, após o prazo. Concluindo-se assim, com 90% das respostas dentro do prazo e, apenas 10% das respostas fora do tempo previsto na legislação.

4. Registros de Atendimentos por Região de Integração

Região de Integração	Total	%
BAIXO AMAZONAS	**28**	**8,31%**
SANTARÉM	24	
BELTERRA	1	
MONTE ALEGRE	2	
ORIXIMINÁ	1	
CARAJÁS	**34**	**10,09%**
MARABÁ	18	
PARAUAPEBAS	12	
CANAÃ DOS CARAJÁS	4	
ARAGUAIA	**3**	**0,89%**
REDENÇÃO	1	
TUCUMÃ	1	
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1	
GUAMÁ	**31**	**9,20%**
CASTANHAL	16	
CURUÇA	4	
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	2	
VIGIA	5	
TERRA ALTA	2	
IGARAPÉ-AÇU	2	
METROPOLITANA	**204**	**60,53%**
ANANINDEUA	63	
BELÉM	117	
MARITUBA	18	
BENEVIDES	3	
SANTA BARBARA	1	
SANTA IZABEL	2	
CAPIM	7	**2,08%**
MÃE DO RIO	1	
CAPITÃO POÇO	1	
DOM ELISEU	1	
RONDON DO PARÁ	4	

RIO CAETÉ	**7**	**2,08%**
SALINOPOLIS	2	
PRIMAVERA	1	
CAPANEMA	1	
VISEU	1	
NOVA TIMBOTEUA	1	
BRAGANÇA	1	
TOCANTINS	**11**	**3,26%**
BARCARENA	1	
BAIÃO	3	
MOCAJUBA	2	
TAILÂNDIA	1	
ABAETETUBA	1	
IGARAPÉ-MIRI	2	
CAMETÁ	1	
MARAJÓ	**5**	**1,48%**
SOURE	2	
SALVATERRA	1	
CURRALINHO	1	
ANAJÁS	1	
XINGU	6	**1,78%**
ALTAMIRA	4	
BRASIL NOVO	1	
PORTO DE MOZ	1	
TUCURUÍ	**1**	**0,30%**
TUCURUÍ	1	
TOTAL	**337**	**100,00%**


60,53%
8,31%
10,09%
0,89%
9,20%
2,08%
2,08%
3,26%
1,48%
1,78%
0,30%
BAIXO AMAZONAS
CARAJÁS
ARAGUAIA
GUAMÁ
METROPOLITANA
CAPIM
RIO CAETÉ
TOCANTINS
MARAJÓ
XINGU
TUCURUÍ

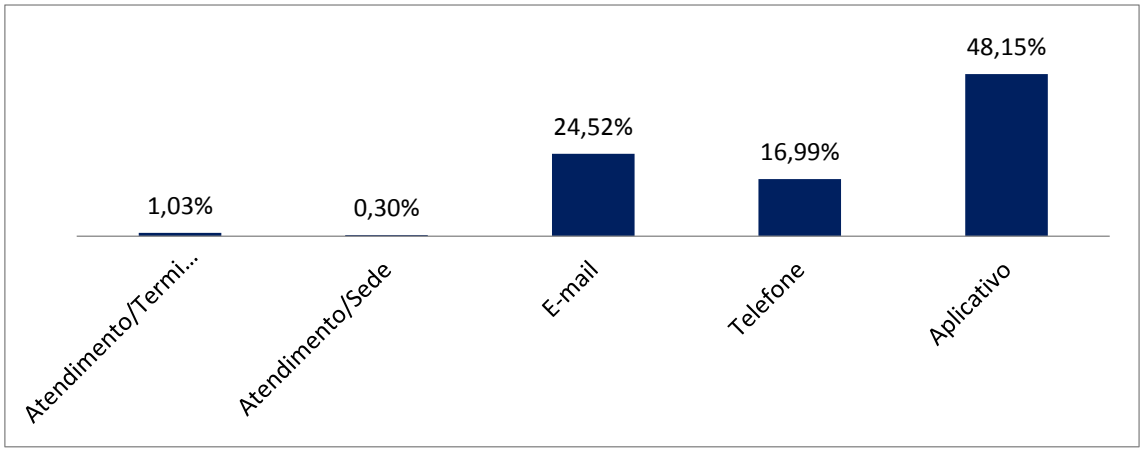
5. Manifestações por Meio de Acesso

Com o objetivo de facilitar o acesso à agência, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos vários canais de atendimento, os quais são apresentadas na tabela 3.

No 2º trimestre de 2026 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o aplicativo WhatsApp (48,15%), seguido do E-mail (24,52%) e o telefone (16,99%).

Tabela 3 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Atendimento/Terminal	07	1,03%
Atendimento/Sede	02	0,30%
E-mail	166	24,52%
Telefone	115	16,99%
Aplicativo	328	48,15%
SIGO	59	8,71%
TOTAL	**677**	**100,00%**



6. Recomendações de Ouvidoria:

Destacam-se as Consultas Públicas promovidas pela Agência referente a regulamentação do Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém, conforme a necessidade de aprimorar a norma sobre às Isenções pleiteadas pelos usuários do serviço, gerando assim, a necessidade de reunião com a concessionária responsável pela emissão do Cartão PRA JÁ.

As recomendações para as concessionárias do serviço de Transporte Metropolitano são detectadas, conforme os registros nos Boletins Estatísticos Mensais desta Ouvidoria.

A Ouvidoria fez várias recomendações a concessionária Águas do Pará através da própria Ouvidoria da Concessionária para o levantamento de propostas que visam a melhoria no atendimento da Concessionária aos seus consumidores no estado do Pará, haja vista o processo de inserção desta concessionária nos 119 municípios paraenses.

As motivações para as recomendações da Ouvidoria a Concessionária Águas do Pará, fundamentaram-se em elevado número de atendimentos via telefone recepcionados nesta Ouvidoria da ARCON/PA.

7. Considerações:

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.

O cumprimento do Decreto nº 113/2019 que instituiu a Rede de Ouvidorias no estado do Pará, da qual esta Ouvidoria faz parte sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado/OGE, visando dar transparência e controle das atividades das Ouvidorias Públicas no estado para a sociedade paraense.

A Ouvidoria é um importante instrumento de comunicação entre a população e os serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela ARCON/PA. Com ações no sentido da contínua melhoria e aperfeiçoamento dos serviços regulados, proporcionando maior transparência e controle de atividades disponibilizadas para a sociedade.