Relatório Trimestral da Ouvidoria

(Janeiro a Março de 2026)

Belém-PA

Abril/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 **janeiro a março 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

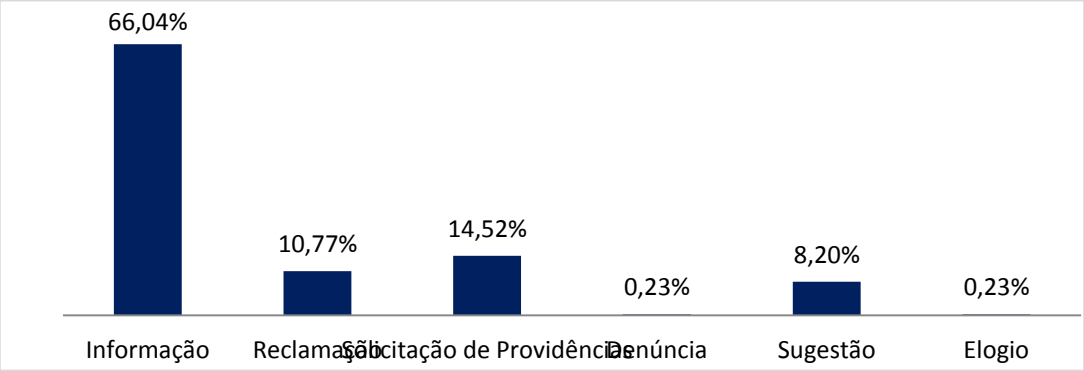
No segundo trimestre de 2026 a Ouvidoria recepcionou 427 manifestações, das quais 288 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 113 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 2).

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

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Energia Elétrica	Transporte Metropolitano	Saneamento	Outros*	Total	%
Informação	13	118	34	117	282	66,04%
Reclamação	0	11	35	0	46	10,77%
Solicitação de Providências	0	41	21	0	62	14,52%
Denúncia	0	0	0	01	01	0,23%
Sugestão	0	27	8	0	35	8,20%
Elogio	0	01	0	0	01	0,23%
TOTAL	13	198	98	118	427	**100,00**

(*) Inclui informações diversas e de assuntos



3. Informações Prestadas

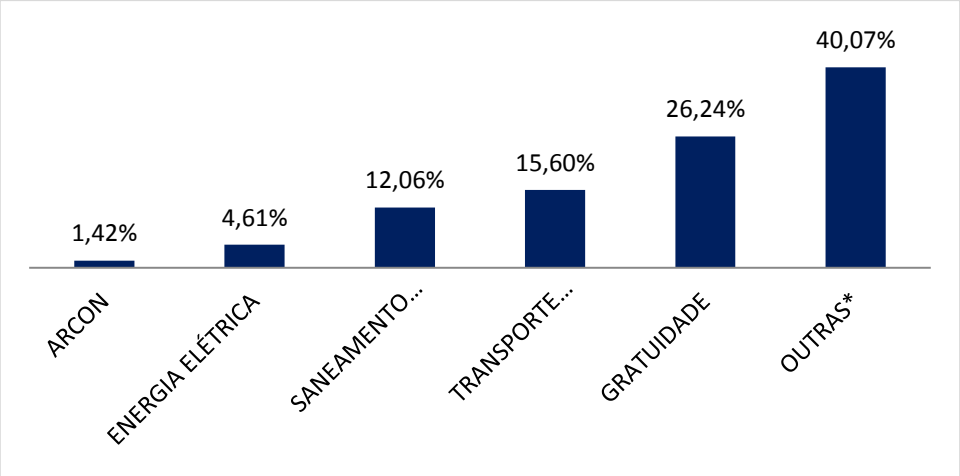
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia "informações" despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas na Resolução nº001/2025 que dispõe sobre a obtenção dos Cartões de Transporte para isenção/desconto tarifário no SIT/RMB.

Assuntos afetos aos direitos e deveres dos usuários, 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	%
ARCON	04	1,42%
ENERGIA ELÉTRICA	13	4,61%
SANEAMENTO (ÁGUA E ESGOTO)	34	12,06%
TRANSPORTE METROPOLITANO	44	15,60%
GRATUIDADE(CARTÃO PRA JÁ)	74	26,24%
OUTRAS*	113	40,07%
TOTAL	**282**	**100,00**

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



No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC.PA) foram atendidos 05 pedidos, todos dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 20 dias.

No âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) foram atendidos 06 pedidos dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 20 dias.

4. Registros de Atendimentos por Região de Integração

Região de Integração	Total	%
ARAGUAIA	**04**	**1,15%**
REDENÇÃO	01	
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	01	
OURILÂNDIA DO NORTE	01	
TUCUMÃ	01	
BAIXO AMAZONAS	**01**	**0,29%**
ORIXIMINÁ	01	
CARAJÁS	**25**	**7,20%**
CANAÃ DOS CARAJÁS	02	
MARABÁ	10	
PARAUAPEBAS	13	
GUAMÁ	**24**	**6,92%**
CASTANHAL	06	
CURUÇÁ	02	
IGARAPÉ-AÇU	01	
MARAPANIM	01	
S. MARIA DAS BARREIRAS	02	
SANTA MARIA DO PARÁ	02	
SÃO JOÃO DA PONTA	01	
MARAJÓ	**06**	**1,73%**
BREVES	01	
SOURE	03	
AFUÁ	01	
PONTA DE PEDRAS	01	
METROPOLITANA	**255**	**73,49%**
ANANINDEUA	93	
BELÉM	139	
MARITUBA	17	
SANTA IZABEL	01	
BENEVIDES	05	

Região de Integração	Total	%
RIO CAETÉS	**05**	**1,44%**
QUATIPURU	01	
PEIXE-BOI	02	
SALINÓPOLIS	01	
VISEU	01	
RIO CAPIM	**05**	**1,44%**
MÃE DO RIO	02	
CONCÓRDIA DO PARÁ	01	
RONDON DO PARÁ	01	
IPIXUNA DO PARÁ	01	
TOCANTINS	**16**	**4,61%**
ABAETETUBA	03	
BARCARENA	07	
IGARAPÉ-MIRI	01	
BAIÃO	04	
TAILÂNDIA	01	
TAPAJÓS	**00**	**0,00%**
TUCURUÍ	**03**	**0,86%**
TUCURUÍ	03	
XINGU	**03**	**0,86%**
ALTAMIRA	02	
PORTO DE MOZ	01	
TOTAL	**347**	**100%**

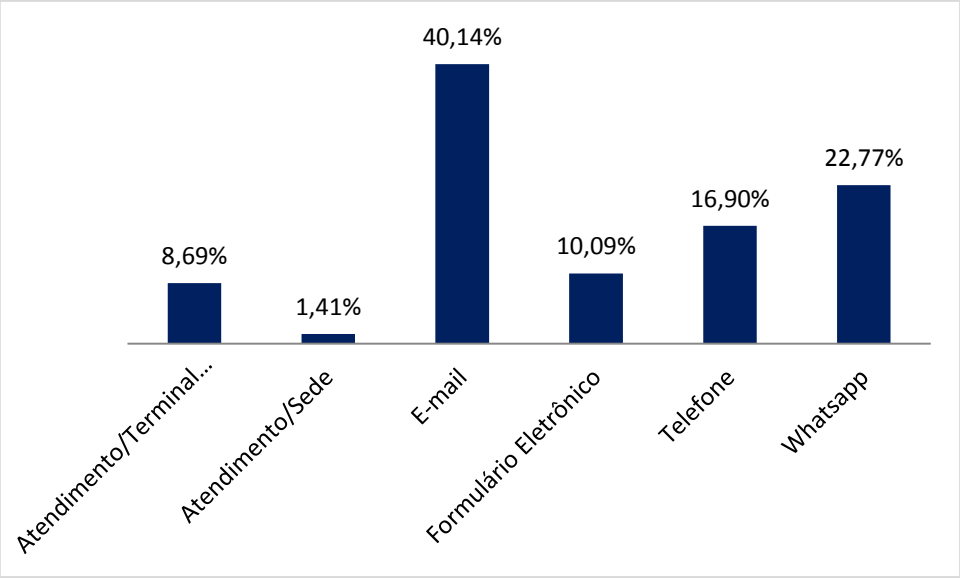
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 1º trimestre de 2026 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (40,14%), seguido do Whatsapp (22,77%) e o telefone. (16,90%).

Tabela 3 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Atendimento/Terminal Ananindeua e Marituba	37	8,69%
Atendimento/Sede	06	1,41%
E-mail	171	40,14%
Formulário Eletrônico	43	10,09%
Telefone	72	16,90%
Whatsapp	98	22,77%
TOTAL	**427**	**100%**



6. Recomendações de Ouvidoria:

Destacam-se as alterações promovidas na Agência referente a inserção do Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém, conforme previsto na Lei nº 10.720, de 30/09/2024 a qual alterou a Lei Estadual nº 6.099, de 30/12/1997 que criou a ARCON/PA.

Com a regulação do BRT Metropolitano a Ouvidoria atuou no serviço regulado mediante a realização de reuniões com as concessionárias do BRT Amazônia responsável pela prestação do Serviço de Transporte Público Metropolitano e AUTOPASS responsável pela gestão dos Cartões PRA JÁ, nessas reuniões fez recomendações para a melhoria da prestação dos serviços aos usuários, a partir da constatação de não conformidades na prestação desse serviço regulado, conforme apontavam os registros nos Boletins Estatísticos Mensais da Ouvidoria.

Também, a Ouvidoria atuou no serviço regulado de fornecimento de água aos municípios paraenses sob a prestação de serviços da concessionária Águas do Pará. Nessa área regulatória em cumprimento a uma das suas atribuições que é sinalizar para a área de fiscalização recorrentes não conformidades praticadas por concessionárias ou prestadoras de serviços. Realizou reuniões com a própria Ouvidoria da Concessionária e intermediou a realização de reuniões conjuntas na sede da Agência, com a participação de Diretores e Coordenadores para o levantamento de propostas na atuação entre Agênia e Concessionária.

Objetivando a adoção de medidas corretivas para coibir práticas em desacordo com as normas legais, em relação às reclamações recebidas nesta Ouvidoria recomendou a Ouvidoria da Águas do Pará realizar melhorias na qualidade do atendimento ao público e na melhor publicidade dos dias que realizaria os serviços programados ou emergenciais de interrupção no abastecimento de água aos consumidores.

As motivações para as recomendações da Ouvidoria a Concessionária Águas do Pará, fundamentaram-se em elevado número de registros dos consumidores nos canais de atendimento e que foram demonstrados nos Boletins Estatísticos Mensais produzidos 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.

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