Relatório Trimestral da Ouvidoria (Julho a Setembro de 2025)

Belém-PA

Outubro/2025

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 **julho a setembro de 2025**, 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 agência.

2. Resultados do Período

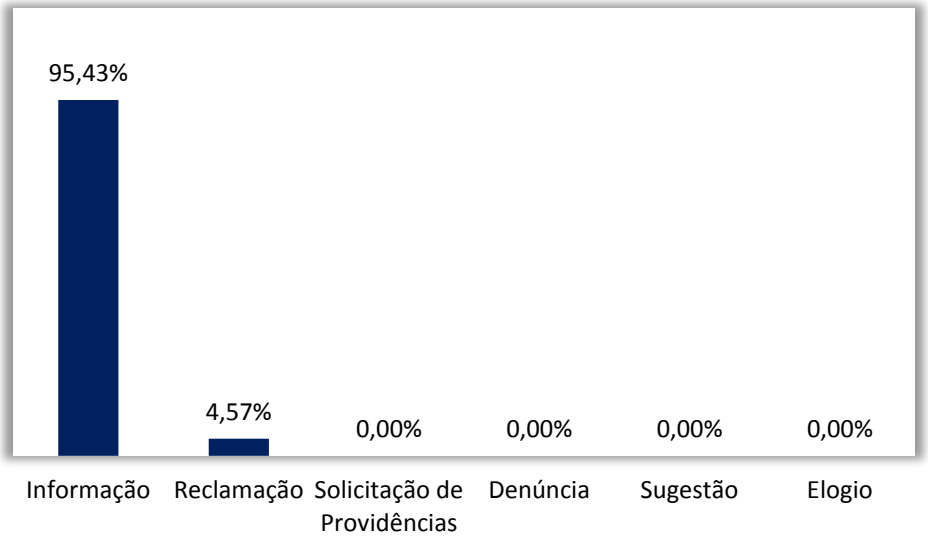
No terceiro trimestre de 2025 a Ouvidoria recepcionou 306 manifestações, das quais 270 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 36 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 2).

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

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Energia Elétrica	Transporte	Saneamento	Outros*	Total	%
Informação	0	244	12	36	292	95,43%
Reclamação	0	0	14	0	14	4,57%
Solicitação de Providências	0	0	0	0	00	0,0%
Denúncia	0	0	0	0	00	0,0%
Sugestão	0	0	0	0	00	0,0%
Elogio	0	0	0	0	00	0,0%
TOTAL	00	244	26	36	306	**100,00**

(*) Inclui informações diversas e de assuntos



3. Informações Prestadas

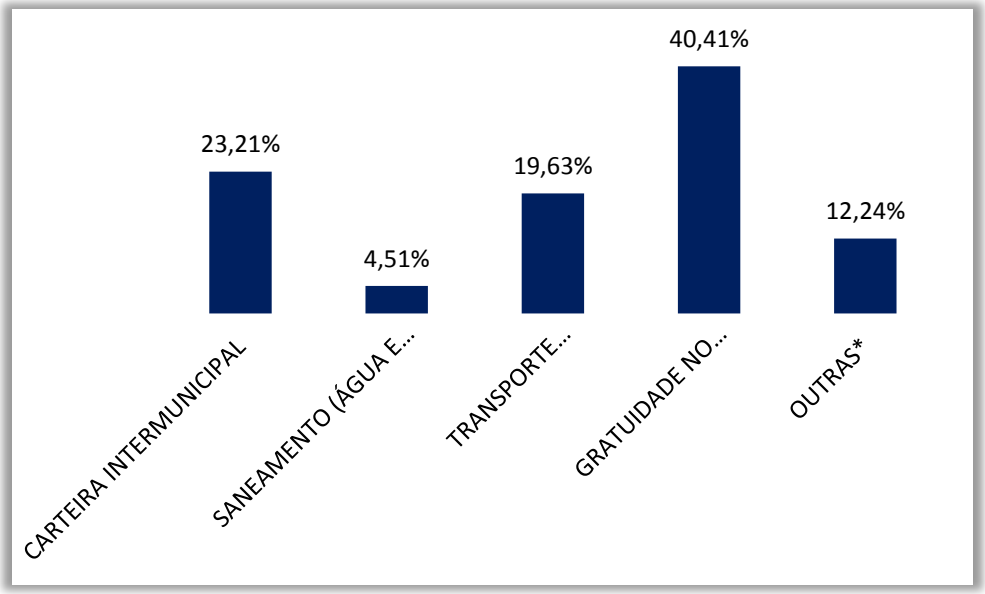
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia "informações" despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas na Resolução nº001/2025 que dispõe sobre a obtenção dos Cartões de Transporte para isenção/desconto tarifário no SIT/RMB.

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	%
CARTEIRA INTERMUNICIPAL	68	23,21%
SANEAMENTO (ÁGUA E ESGOTO)	12	4,51%
TRANSPORTE METROPOLITANO	58	19,63%
GRATUIDADE NO TRANSPORT METROPOLITANO	118	40,41%
OUTRAS*	36	12,24%
TOTAL	**292**	**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 13 pedidos, sendo 11 solicitações respondidas dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 20 dias.
Enquanto, apenas 02 pedidos respondidos fora do prazo, com tempo médio de resposta de 22 dias. Portanto, no E-SIC.PA a agência num percentual de 91,7% atendeu o prazo de resposta da legislação e; apenas 8,3% respondidas fora do prazo.

4. Registros de Atendimentos por Região de Integração

Região de Integração	Total	%
ARAGUAIA	**03**	**0,99%**
REDENÇÃO	01	
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	01	
TUCUMÃ	01	
BAIXO AMAZONAS	**05**	**1,65%**
SANTARÉM	04	
ORIXIMINÁ	01	
CARAJÁS	**10**	**3,28%**
CANAAÃ DOS CARAJÁS	03	
MARABÁ	06	
PARAUAPEBAS	01	
GUAMÁ	**06**	**1,99%**
CASTANHAL	01	
VIGIA	02	
IGARAPÉ-AÇU	01	
MARAPANIN	01	
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	01	
MARAJÓ	**06**	**1,99%**
BAGRE	01	
BREVES	01	
SOURE	01	
SALVATERRA	01	
SANTA CRUZ DO ARARI	01	
PORTEL	01	
METROPOLITANA	**252**	**83,79%**
ANANINDEUA	02	
BELÉM	250	

Região de Integração	Total	%
RIO CAETÉS	**01**	**0,34%**
SALINÓPOLIS	01	
RIO CAPIM	**02**	**0,68%**
IRITUIA	01	
TOMÉ-AÇU	01	
TOCANTINS	**10**	**3,28%**
ABAETETUBA	02	
BARCARENA	03	
CAMETÁ	02	
MOCAJUBA	02	
MOJU	01	
TAPAJÓS	**01**	**0,34%**
NOVO PROGRESSO	01	
TUCURUÍ	**02**	**0,68%**
TUCURUÍ	02	
XINGU	**03**	**0,99%**
ALTAMIRA	01	
ANAPU	02	
TOTAL	**306**	**100%**

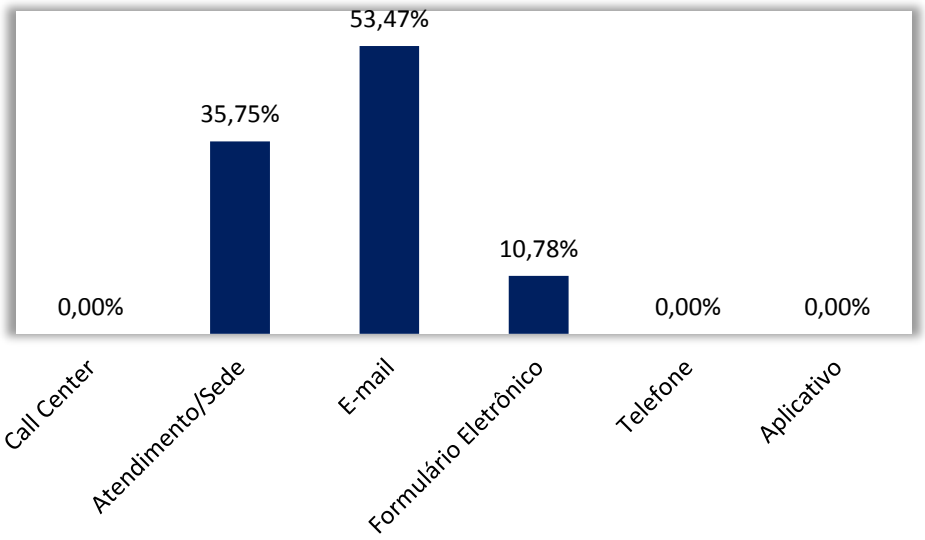
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 3º trimestre de 2025 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (53,47%), seguido do Atendimento Presencial (35,75%) e o Formulário Eletrônico. (10,78%).

Tabela 3 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Call Center	00	0,00%
Atendimento/Sede	110	35,75%
E-mail	163	53,47%
Formulário Eletrônico	33	10,78%
Telefone	00	0,0%
Aplicativo	00	0,0%
TOTAL	**306**	**100%**



6. Recomendações de Ouvidoria:

A necessidade do planejamento de ações para atuação durante o período da COP 30 no município de Belém.

Considerando que a Agência atuará acolhendo e orientando milhares de participantes oriundos de outros países e estados brasileiros.

É necessário a adoção de ações educativas para orientar essas pessoas sobre a utilização do novo sistema de transporte público, o BRT Metropolitano durante o evento COP30.

Destaca-se, ainda, a necessidade de realizações de reuniões com a nova concessionária de abastecimento de água e tratamento de esgoto no estado do Pará, que se fundamentam na urgência em esclarecer a população sob a competência da COSANPA e Águas do Pará, a partir, de setembro de 2025 sob a regulação e fiscalização 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.