Relatório Trimestral da Ouvidoria

(Outubro a Dezembro de 2025)

Belém-PA

Janeiro/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 **outubro a dezembro 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 dos serviços regulados pela agência.

2. Resultados do Período

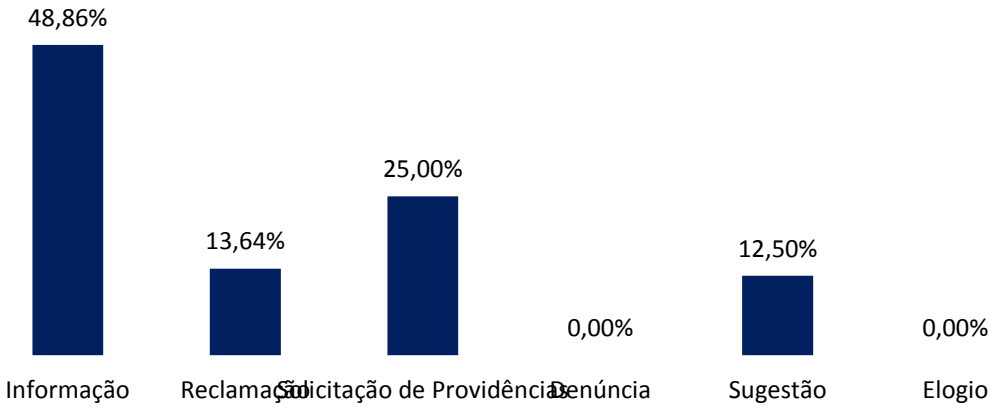
No quarto trimestre de 2025 a Ouvidoria recepcionou 88 manifestações, das quais 51 relacionaram-se com a área de atuação da agência e 37 foram alheias à sua competência (tabelas 1 e 2).

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

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte Metropolitano	Saneamento	Outros	Total	%
Informação	05	01	37	43	48,86%
Reclamação	0	12	0	12	13,64%
Solicitação de Providências	15	07	0	22	25,00%
Denúncia	0	0	0	0	0,00%
Sugestão	11	0	0	11	12,50%
Elogio	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	31	20	37	88	**100,00%**

(*) Inclui informações diversas e de assuntos



3. Informações Prestadas

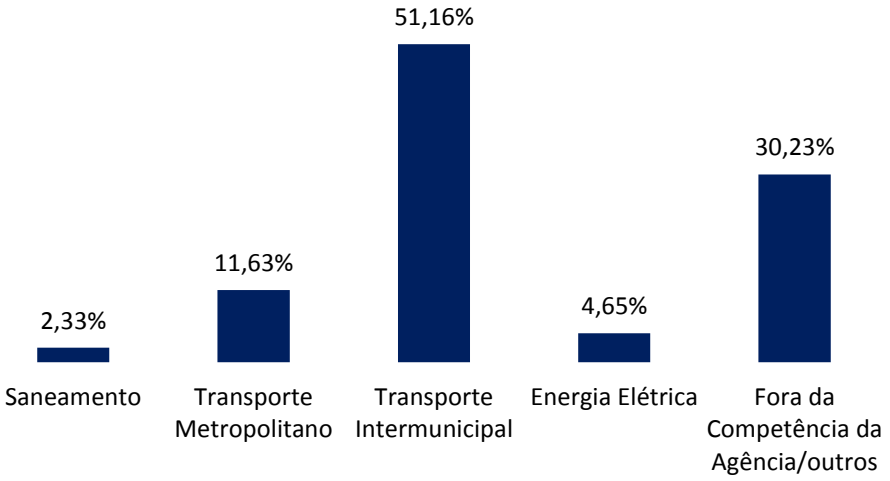
Mantendo o mesmo comportamento de trimestres anteriores, na tipologia "informações" despontam como mais significativas as relacionadas às gratuidades estabelecidas na Resolução nº001/2025 que dispõe sobre a obtenção dos Cartões de Transporte para isenção/desconto tarifário no SIT/RMB.

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	%
Saneamento	01	2,33%
Transporte Metropolitano	05	11,63%
Transporte Intermunicipal	22	51,16%
Energia Elétrica	02	4,65%
Outras	13	30,23%
TOTAL	**43**	**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 02 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 04 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	**2**	**2,27%**
REDENÇÃO	1	
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1	
GUAMÁ	**5**	**5,68%**
CASTANHAL	2	
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	1	
IGARAPÉ-AÇU	2	
METROPOLITANA	**71**	**80,68%**
ANANINDEUA	22	
BELÉM	40	
MARITUBA	8	
SANTA IZABEL	1	
RIO CAETÉ	**1**	**1,14%**
BRAGANÇA	1	
TOCANTINS	**3**	**3,41%**
BARCARENA	1	
IGARAPÉ-MIRI	1	
CAMETÁ	1	
TAPAJÓS	**3**	**3,41%**
SANTARÉM	2	
TRAIRÃO	1	
TUCURUÍ	**3**	**3,41%**
TUCURUÍ	1	
NOVO REPARTIMENTO	2	
TOTAL	**88**	**100,00%**

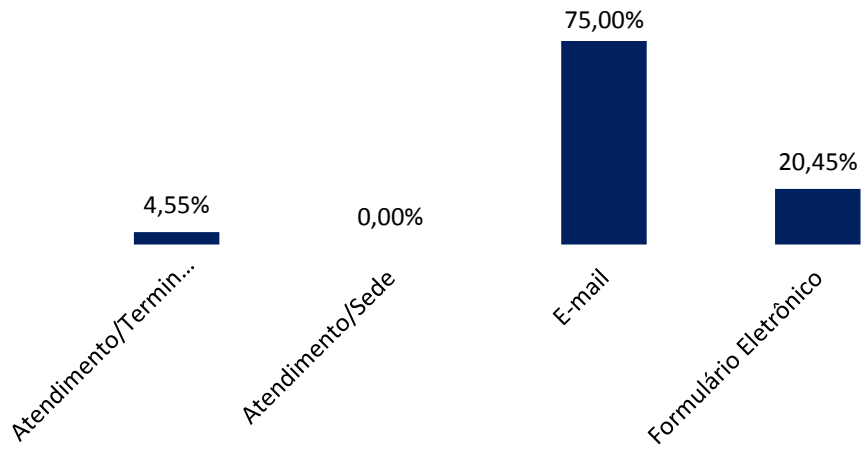
5. Manifestações por Meio de Acesso

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 quarto trimestre de 2026 as formas de contato mais utilizadas pelos usuários foram o e-mail institucional (75%), formulário eletrônico (20,45%) e o atendimento presencial nos terminais. (4,55%).

Tabela 3 – Canais de Atendimento

Descrição	Total	%
Atendimento/Terminal Ananindeua e Marituba	04	4,55%
Atendimento/Sede	00	0,00%
E-mail	66	75,00%
Formulário Eletrônico	18	20,45%
Telefone	00	0,00%
Central 0800	00	0,00%
TOTAL	**88**	**100%**



6. Recomendações de Ouvidoria:

Com a regulação do BRT Metropolitano a Ouvidoria recomendou o aumento do pessoal para o acompanhamento do serviço das concessionárias do BRT Amazônia responsável pela prestação do Serviço de Transporte Público Metropolitano e AUTOPASS responsável pela gestão dos Cartões PRA JÁ.

A Ouvidoria esteve presente nos Terminais de Transporte Metropolitano de Ananindeua e Marituba, dando apoio ao atendimento dos usuários durante o evento da COP30.

Haja vista que, conforme os dados da Agência Pará, mais de 300 mil passageiros utilizaram o novo sistema de transporte, logo no início da Operação Assistida em novembro de 2025. Esses usuários necessitavam de informações sobre como utilizar o novo Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana(SIT/RMB).

Os usuários foram acolhidos pelos funcionários e estagiários desta Agência, sob a coordenação do Ouvidor da ARCON/PA.

O Ouvidor concomitantemente, fez reuniões com a Diretoria e repassou às demandas solicitadas pelos usuários nesse período da COP30 para que os ajustes operacionais necessários fossem realizados na operação do sistema, com objetivo de atender a elevada demanda nesse período na Região Metropolitana.

A Ouvidoria fez às recomendações as Concessionária BRT Amazônia e AUTOPASS, fundamentando-se nos atendimentos presenciais de usuários do sistema realizados nos Terminais de Transportes Metropolitano de Ananindeua e Marituba.

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.