

RESOLUÇÃO ARCON/PA N° 02, DE 16 DE ABRIL DE 2026

Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON/PA) e dá outras providências.

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA DE REGULÇÃO E CONTROLE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO PARÁ (ARCON/PA), no uso das atribuições que lhe conferem o art. 16 e o inciso I do art. 19 da Lei 6.099, de 30 de dezembro de 1997 e suas alterações, que cria a ARCON/PA; e

CONSIDERANDO a Constituição Federal, especialmente o disposto no art. 5º, inciso XXXIII, no art. 37, § 3º, inciso II, e no art. 216, § 2º, quanto ao direito de acesso à informação e à participação do usuário na Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o acesso a informações no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei Federal nº 13.853, de 8 de julho de 2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais, inclusive no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual n.º 113/2019, que institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 11.445/2007, de 05 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de junho de 2020 que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico;

CONSIDERANDO o Decreto Federal nº 7.217/2010, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei Federal nº 11.445/2007;

CONSIDERANDO a Lei Estadual nº 7.731, de 2013, alterada pela Lei Estadual nº 9.927, de 2023, que dispõe sobre a Política Estadual de Saneamento Básico;

CONSIDERANDO que os titulares pela regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos podem delegar, por meio de Convênio de Cooperação firmada com esta Agência, as atividades complementares sob sua responsabilidade, nos termos da legislação aplicável;

CONSIDERANDO que foi delegada à ARCON/PA, por meio da Lei Complementar nº 171, de 2023, e da Lei Complementar nº 177 do estado do Pará, de 2024, a regulação e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos Municípios do Estado do Pará, nas hipóteses legalmente previstas, em que nos 12 (doze) meses anteriores à vigência da citada lei complementar, não se tenha atribuído os exercícios dessas funções a outra entidade de regulação;

CONSIDERANDO que foi delegada à ARCON/PA, por meio da Lei Estadual nº 11.061, de 2 de julho de 2025, a regulação, controle, fiscalização e gestão do Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém – SIT/RMB;

CONSIDERANDO os instrumentos de delegação, cooperação técnica e descentralização de atividades formalizados por meio do Convênio de Cooperação nº 002/2020-ANEEL, celebrado entre a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA e a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, bem como os

respectivos Contratos de Metas firmados e renovados anualmente, nos termos da legislação federal aplicável; e

CONSIDERANDO os instrumentos jurídicos que formalizam a outorga da concessão, permissão ou autorização da prestação dos serviços públicos pelos respectivos titulares aos prestadores, tais como contratos de programa, contratos de concessão ou outros ajustes legalmente admitidos, os quais definem direitos, deveres, metas, padrões de atendimento e mecanismos de regulação, controle e fiscalização aplicáveis aos serviços;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar, integrar e aprimorar os procedimentos de recebimento, registro, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON/PA, de forma compatível com a atuação multissetorial da Agência.

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCONPA no recebimento, registro, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários relativas aos serviços públicos regulados, fiscalizados ou acompanhados pela Agência, no âmbito:

- I – dos serviços públicos de competência do Estado do Pará, direta ou indiretamente prestados;
- II – dos serviços públicos de competência dos Municípios do Estado do Pará, quando objeto de delegação, convênio, cooperação técnica ou outro instrumento jurídico que atribua à ARCON-PA atividades de regulação, controle, fiscalização ou ouvidoria;
- III – dos serviços públicos de competência da União, quando houver instrumento formal de delegação, cooperação ou descentralização que atribua à ARCON-PA atividades relacionadas à regulação, ao controle, à fiscalização, ou à ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria tem por finalidade atuar como canal institucional de mediação, comunicação e interlocução entre os usuários, os prestadores dos serviços públicos e o Poder Público, contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços, o fortalecimento do controle social e o suporte às atividades de regulação, fiscalização e controle.

§ 2º Nos serviços públicos cuja regulação setorial seja de competência da União, as manifestações dos usuários serão tratadas pela Ouvidoria da ARCON-PA estritamente nos limites e condições definidos nos instrumentos de delegação, convênios e contratos de metas firmados com o ente regulador federal competente, observadas a legislação federal aplicável, a regulação setorial específica e as diretrizes expedidas pelo órgão regulador titular.

Seção I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta Resolução, considera-se:

I – **MANIFESTAÇÃO**: qualquer forma de comunicação apresentada por usuário, agente regulado ou interessado, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria da ARCON-PA, que verse sobre os serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela Agência, abrangendo, entre outros, pedidos de informação, sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, elogios e agradecimentos, relativos à atuação dos prestadores de serviços públicos ou da própria ARCON-PA.

II – **USUÁRIO** ou **REQUERENTE**: pessoa física ou jurídica que utiliza os canais de comunicação da Ouvidoria da ARCON-PA para apresentar manifestação relacionada a serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela Agência, ou à atuação institucional da ARCON-PA.

III – **SUGESTÃO**: manifestação por meio da qual o usuário ou agente regulado propõe aperfeiçoamentos, inovações ou melhorias nos processos de trabalho, nos

procedimentos regulatórios, fiscalizatórios ou de controle, ou nos sistemas e serviços públicos regulados.

IV – EVIDÊNCIAS MÍNIMAS: registros auditáveis, físicos ou digitais, que comprovem o tratamento da demanda pelo prestador do serviço público, incluindo, quando aplicável, número de protocolo, datas e horários de atendimento, histórico de interações, respostas emitidas e identificação da unidade responsável.

V – RECLAMAÇÃO: manifestação que expressa insatisfação do usuário quanto à prestação de serviço público, ao descumprimento de normas regulatórias, contratuais ou legais, ou à conduta de agentes públicos ou privados no âmbito dos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON-PA.

VI – ELOGIO: manifestação que expressa reconhecimento ou aprovação pela qualidade dos serviços prestados, pelo atendimento recebido ou pela atuação institucional da ARCON-PA, de seus dirigentes, servidores, colaboradores ou dos prestadores de serviços públicos regulados.

VII – DENÚNCIA: manifestação que comunica indícios de irregularidade, ilegalidade, descumprimento normativo ou ilícito, relacionados à prestação de serviços públicos ou à atuação de agentes públicos ou privados, cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes, no âmbito regulatório, fiscalizatório, de controle ou sancionador.

VIII – AGRADECIMENTO: manifestação por meio da qual o usuário expressa gratidão ou satisfação em razão de atendimento, providência ou solução adotada pela ARCON-PA ou pelos prestadores de serviços públicos regulados.

IX – PEDIDO DE INFORMAÇÃO: solicitação de acesso a dados, documentos, registros, esclarecimentos ou informações relacionadas aos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON-PA, ou à atuação institucional da Agência,

podendo ou não estar fundamentada na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

X – CANAIS DE ATENDIMENTO: todos os meios de comunicação institucionais, físicos ou digitais, disponibilizados e oficialmente divulgados pela ARCON-PA, que possibilitem o recebimento, o registro e o acompanhamento das manifestações dos usuários.

XI – PROTOCOLO: código identificador, numérico ou alfanumérico, gerado no momento do registro da manifestação nos sistemas de atendimento do prestador de serviço público ou da ARCON-PA, que permite a rastreabilidade, o acompanhamento e a auditoria do tratamento da demanda.

Seção II

DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 3º Somente serão recebidas como Manifestação de Ouvidoria, os pedidos formulados pelos usuários depois de esgotados todos os prazos dos atendimentos gerados pela prestadora de serviço público para solução do problema, sem a satisfação total do usuário, em relação à demanda em questão, exceto no que diz respeito às manifestações sobre os serviços prestados pela ARCON/PA, sendo que, nesses casos, a demanda poderá ser efetuada sem qualquer trâmite anterior.

Parágrafo único. Na hipótese de receber manifestação cujo processamento não se encontre no âmbito de suas competências, a Ouvidoria deverá encaminhá-la para a unidade setorial competente, informando ao usuário sobre o procedimento e forma de acompanhamento da manifestação.

Art. 4º Após o registro da manifestação cabe a Ouvidoria verificar:

I - se já existe manifestação idêntica do mesmo usuário ou da mesma unidade consumidora (matrícula).

II - se há necessidade de complementação de dados.

Parágrafo único. No caso do inciso I, a manifestação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do seu recebimento.

Art. 5º Caso a Ouvidoria constate a existência de indícios de não-conformidades praticadas por prestadoras dos serviços públicos, por inobservância de normas e procedimentos, encaminhará à Coordenadoria Técnica relatório sobre o processo, objetivando as possíveis Ações de Fiscalização.

Art. 6º As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:

- I- quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de contatos.
- II- quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria.
- III- Após o encaminhamento de resposta ao Usuário, na forma do art. 15 do Decreto Estadual 113/2019.

§ 1º Em caso de elogio, antes do encerramento do processo a Ouvidoria encaminhará para conhecimento do agente público, caso o elogio envolva o mesmo e nos casos de elogio a servidores, à chefia imediata e à área de Gestão de Pessoal para o registro na ficha funcional.

§ 2º No caso de reclamação sobre dirigente, servidor ou colaborador, a Ouvidoria cientificará a pessoa e encaminhará o processo à Chefia imediata do reclamado.

§3º No caso de denúncia sobre dirigente, servidor ou colaborador, a Ouvidoria cientificará a pessoa e encaminhará o processo à Diretoria Geral, a qual determinará a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, desde que a denúncia:

- I - contenha a identificação e o endereço do denunciante,
- II- seja formulada por escrito, confirmada a autenticidade;
- III- contenha elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Administração chegar a tais elementos.

§ 4º Ainda que não contenham a identificação do usuário, as comunicações de irregularidade ou de ilícito serão enviadas para apuração, quando houver indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º À exceção da hipótese prevista no inciso I do caput deste artigo, todas as manifestações deverão ser encerradas com resposta ao usuário no Sistema de Ouvidoria da ARCON/PA no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

§6º Quando a resposta conclusiva demandar fiscalização in loco, abertura de processo de auditoria ou correccional, o prazo previsto no §5º poderá ser interrompido.

Seção III

DO PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º O processamento das manifestações pela Ouvidoria da ARCON/PA observará os princípios da legalidade, eficiência, rastreabilidade, transparência, proteção ao usuário e interesse público, bem como as regras e os fluxos procedimentais definidos pela regulação setorial aplicável, especialmente no que se refere aos serviços públicos regulados pela União.

Art. 8º Antes de protocolar a manifestação, a Ouvidoria da ARCON/PA deverá verificar a existência de registro prévio da demanda junto aos canais de atendimento do prestador do serviço público, inclusive sua instância de ouvidoria, quando existente, em consonância com o modelo escalonado de tratamento das demandas previsto na regulação setorial.

§ 1º A exigência de registro prévio não poderá implicar restrição indevida ao direito de manifestação do usuário, devendo ser observadas as hipóteses excepcionais previstas nesta Resolução.

§ 2º No âmbito do serviço público de energia elétrica, o fluxo de admissibilidade das manifestações deverá observar as regras específicas estabelecidas pela regulação da ANEEL, especialmente quanto ao esgotamento das instâncias de atendimento do prestador, quando aplicável.

Art. 9º Para fins de instrução, análise e eventual encaminhamento das manifestações, a Ouvidoria da ARCON/PA requisitará ao prestador do serviço informações, registros e evidências mínimas, extraídas de seus sistemas de atendimento ou de ouvidoria, em formato auditável, observadas a legislação de proteção de dados pessoais e as normas setoriais aplicáveis.

Parágrafo único. As evidências mínimas deverão permitir a verificação do cumprimento dos prazos regulatórios, da adequação das respostas prestadas e da conformidade dos procedimentos adotados pelo prestador do serviço.

Art. 10. Na hipótese de manifestação apresentada à Ouvidoria, será obrigatória a comprovação de prévio registro da demanda junto ao prestador de serviço público, mediante a apresentação do respectivo número de protocolo ou outro meio idôneo de comprovação do atendimento realizado.

Parágrafo único. Excepcionalmente, na impossibilidade devidamente justificada de apresentação do número de protocolo, o usuário deverá fornecer informações para a identificação do prestador do serviço público envolvido e a descrição detalhada e circunstanciada dos fatos, com indicação de datas, horários, locais e demais elementos relevantes.

Art. 11. A Ouvidoria da ARCON/PA encaminhará a manifestação do solicitante ao prestador do serviço para a devida manifestação técnica, fixando prazo para resposta em conformidade com os prazos regulatórios específicos definidos pela regulação setorial aplicável, especialmente aqueles estabelecidos pela ANEEL no caso do serviço público de energia elétrica.

§ 1º Quando inexistir prazo regulatório específico definido pela regulação setorial aplicável, ou quando o prazo setorial admitir complementação procedimental, a Ouvidoria

da ARCON/PA deverá, de forma motivada, encaminhar a manifestação ao prestador do serviço, fixando prazo de 10 (dez) dias úteis para:

I – a solução da demanda apresentada; ou

II – a apresentação de manifestação técnica devidamente fundamentada, indicando as razões que, a seu juízo, justificariam o indeferimento da manifestação, as quais deverão ser consideradas na análise e decisão administrativa.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado, uma única vez, por até 10 (dez) dias úteis, mediante solicitação formal e devidamente justificada do prestador do serviço, ficando o deferimento a critério da Ouvidoria da ARCON/PA, observadas:

I – a natureza e a complexidade da demanda;

II – o interesse público envolvido;

III – a inexistência de prejuízo ao usuário; e

IV – o respeito aos prazos máximos eventualmente fixados pela regulação setorial aplicável.

Art. 12. O não atendimento injustificado às requisições formuladas pela Ouvidoria da ARCON/PA, bem como o descumprimento reiterado de prazos regulatórios, deverá ser formalmente registrado nos autos e comunicado à unidade técnica competente, para fins de análise regulatória, fiscalização, controle ou eventual adoção de providências sancionatórias.

Art. 13. A manifestação será considerada encerrada quando solucionada pelo prestador dos serviços ou pela Ouvidoria da ARCON/PA, devendo ser assegurada ao usuário resposta conclusiva, clara e fundamentada, acompanhada, quando cabível, da indicação das providências adotadas.

Art. 14. Não sendo a manifestação solucionada nos prazos regulatórios aplicáveis, ou não sendo acolhidas as justificativas apresentadas pelo prestador do serviço, a Ouvidoria

da ARCON/PA deverá encaminhar o processo à Coordenadoria Técnica competente, para conhecimento, análise técnica e adoção das providências cabíveis, inclusive eventual Comunicação ao ente regulador federal, quando aplicável, nos termos dos instrumentos de delegação e cooperação vigentes.

Seção IV

DAS MEDIAÇÕES NAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 15. Verificada a viabilidade e a pertinência da realização de mediação, como instrumento de solução consensual, a Ouvidoria da ARCON/PA poderá, de forma motivada, convidar o usuário e o prestador dos serviços, ou seus representantes legais, para participar de reuniões de mediação, a serem realizadas na ARCON/PA ou em outro local por ela designado.

§ 1º A mediação poderá ser adotada preferencialmente nas manifestações que não tenham sido solucionadas pelos meios ordinários de atendimento e tratamento técnico administrativo, desde que a matéria seja passível de solução consensual.

§ 2º A mediação será conduzida pelo Ouvidor da ARCON/PA ou por servidor formalmente designado, observados os princípios da imparcialidade, transparência, boa-fé e informalidade controlada.

§ 3º O representante do prestador dos serviços deverá possuir poderes suficientes para assumir compromissos no âmbito da mediação, limitados às providências permitidas pela legislação, pelos contratos e pela regulação setorial aplicável, vedada a deliberação sobre matérias que dependam de decisão regulatória, fiscalizatória ou sancionatória.

§ 4º A mediação não suspende nem substitui os procedimentos regulatórios, fiscalizatórios ou administrativos cabíveis, nem afasta a aplicação de prazos, deveres ou sanções previstos na legislação ou na regulação setorial.

§ 5º Havendo êxito na mediação, o acordo celebrado entre as partes será formalizado por escrito, com registro nos autos da Ouvidoria, e não produzirá efeitos contrários à legislação, à regulação setorial ou aos instrumentos contratuais vigentes.

Seção V

DOS PROCESSO ADMINISTRATIVO ORIUNDO DE DEMANDA DE OUVIDORIA E DA ATUAÇÃO DAS COORDENADORIAS TÉCNICAS

Art. 16. A Coordenadoria Técnica competente, ao receber manifestação não solucionada na Ouvidoria, nos termos do art. 14 desta Resolução, deverá adotar as providências técnicas que entender pertinentes para a solução do problema, informando à Ouvidoria as medidas adotadas e os respectivos prazos estimados.

§ 1º A Coordenadoria Técnica poderá deliberar pela instauração de processo administrativo oriundo de demanda de Ouvidoria, sempre que entender que a complexidade da situação, a necessidade de diligências adicionais ou a natureza da matéria demandar prazo superior àquele previsto para o tratamento ordinário da manifestação.

§ 2º Na hipótese de instauração de processo administrativo, a Coordenadoria Técnica deverá informar à Ouvidoria:

I – o número do processo administrativo instaurado;

II – o objeto do processo;

III – as diligências iniciais adotadas ou previstas.

§ 3º Com base nas informações prestadas pela Coordenadoria Técnica, a Ouvidoria promoverá o encerramento do feito original de Ouvidoria, com o encaminhamento de

resposta parcial ao usuário, contendo dados suficientes para que este possa acompanhar o desenvolvimento da demanda, caso seja de seu interesse, observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 17. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria poderá ser instaurado pela Coordenadoria Técnica competente, observado o disposto na Seção V desta Resolução, quando verificada a necessidade de apuração, análise técnica aprofundada ou adoção de providências administrativas decorrentes de manifestação registrada na Ouvidoria.

Art. 18. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria poderá ser instaurado, entre outras hipóteses:

I – quando a manifestação envolver indícios de irregularidades, falhas recorrentes, descumprimento de normas regulatórias ou contratuais na prestação dos serviços públicos regulados pela ARCON/PA;

II – quando solicitado por entidades ou órgãos representativos de grupos, classes ou da sociedade em geral, bem como por órgãos de controle, desde que a matéria se insira no âmbito de competência da Agência;

III – quando a Coordenadoria Técnica, de forma motivada, entender que a complexidade da demanda ou a necessidade de diligências adicionais justifique a instauração do processo administrativo.

Art. 19. Na hipótese de solicitação externa prevista no inciso II do art. 18 desta Resolução, o requerimento será encaminhado à Diretoria-Geral da ARCON/PA, acompanhado da documentação pertinente, para ciência e deliberação quanto às providências iniciais, sem prejuízo da atuação da Coordenadoria Técnica competente.

Art. 20. Instaurado o Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria:

I – deverá ser formalmente comunicado à Ouvidoria, com indicação de seu número e objeto;

II – deverá indicar expressamente o número do processo de Ouvidoria que lhe deu origem, para fins de rastreabilidade e controle;

III – será conduzido pela Coordenadoria Técnica competente, nos termos da legislação aplicável.

Art. 21. Quando, no curso do processo administrativo, for considerada necessária a manifestação das partes:

I – a inércia do reclamante poderá ensejar o arquivamento do processo, salvo quando a Administração entender que o interesse público recomenda o seu prosseguimento;

II – a inércia do prestador do serviço, após regularmente intimado, poderá ser considerada na análise dos fatos, sem prejuízo da necessidade de comprovação técnica ou documental, quando indispensável.

Art. 22. As decisões administrativas finais proferidas nos Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria observarão as competências decisórias estabelecidas na legislação de regência da ARCON-PA e em seus atos normativos internos.

Art. 23. As decisões proferidas no âmbito dos Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria serão formalmente comunicadas às partes, por meio que assegure a efetiva ciência dos interessados, observado o devido processo administrativo.

Art. 24. Os Processos Administrativos Oriundos de Demanda de Ouvidoria poderão ensejar, a critério da Coordenadoria Técnica competente, a realização de ação de fiscalização, quando necessária à adequada apuração dos fatos e à verificação do cumprimento das normas regulatórias.

Art. 25. O Processo Administrativo Oriundo de Demanda de Ouvidoria será arquivado após a decisão administrativa final, esgotados os prazos recursais eventualmente cabíveis.

Parágrafo único. A decisão administrativa final será comunicada à Ouvidoria, que promoverá a ciência ao usuário responsável pela manifestação original, observado o disposto na legislação aplicável.

Seção VI

DO PROCESSAMENTO DE DEMANDAS REFERENTES AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Art. 26. Enquanto não encerrada a manifestação, a unidade consumidora só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a referida manifestação aberta na ARCON/PA, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário da Agência, a pedido do prestador dos serviços.

§ 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Ouvidor ou o Coordenador Técnico deverá determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao usuário.

§ 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro dos prazos estabelecidos para os casos de religação de urgência, conforme regulamentação da ARCON/PA, ou apresentar, no mesmo prazo, justificativa que seja aceita pelo Ouvidor ou Coordenador Técnico quanto ao não restabelecimento.

Seção VII

DO PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS REFERENTES AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM – SIT/RMB

Art. 27. As manifestações de Ouvidoria relativas ao Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém – SIT/RMB, instituído pela Lei Estadual nº 10.720, de 30 de setembro de 2024, abrangem àquelas relacionadas à prestação, à

organização e à operação integrada dos serviços de transporte público metropolitano de passageiros, incluindo a execução dos serviços pelas concessionárias, o funcionamento das linhas, dos terminais de integração e das estações, a bilhetagem eletrônica, a integração tarifária, a acessibilidade, a informação aos usuários e a conduta dos agentes vinculados à operação do sistema.

Art. 28. Para fins de processamento das manifestações relativas ao SIT/RMB, a Ouvidoria da ARCON/PA observará, além do disposto nesta Resolução, as disposições contratuais, regulamentares e operacionais aplicáveis ao sistema.

Art. 29. As manifestações de Ouvidoria referentes ao SIT/RMB deverão, sempre que possível, conter a identificação da linha, código do veículo, placa, horário da ocorrência, da estação, do terminal e demais informações que permitam a adequada apuração dos fatos.

Parágrafo único. A ausência de informações suficientes poderá ensejar a solicitação de complementação ao usuário, nos termos do art. 4º desta Resolução.

Art. 30. Sempre que disponível, as concessionárias deverão subsidiar suas respostas com dados operacionais oriundos do Centro de Controle Operacional – CCO ou de outros sistemas de monitoramento do SIT/RMB com informações auditáveis.

Art. 31. Quando a solução da manifestação demandar análise técnica aprofundada, reprogramação operacional, verificação contratual ou fiscalização in loco, a Ouvidoria poderá encaminhar a demanda à Coordenadoria Técnica competente, nos termos do art. 7º, § 7º, desta Resolução.

§ 1º Quando a demanda estiver relacionada ao SIT/RMB ou às Concessionárias, a Ouvidoria da ARCON/PA poderá, a seu critério, encaminhar a solicitação ao respectivo prestador de serviços, o qual terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para solucionar a demanda e/ou apresentar as razões que, a seu entender, justifiquem o indeferimento da manifestação, devendo tais razões ser consideradas na decisão do pleito.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado por igual período, a pedido do prestador dos serviços, mediante justificativa, ficando a critério da Ouvidoria da ARCON/PA seu deferimento, conforme as circunstâncias de cada caso.

Parágrafo único. Na hipótese do caput, a Ouvidoria promoverá o encerramento do processo de Ouvidoria com resposta parcial ao usuário, informando as providências adotadas e, quando aplicável, o número do processo administrativo instaurado.

Seção VII

DO PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS REFERENTES AO SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 32. O processamento das manifestações relativas ao serviço público de distribuição de energia elétrica observará, além do disposto nesta Resolução, a legislação federal aplicável e as normas expedidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, especialmente a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 e a Resolução Normativa ANEEL nº 914/2021, sem prejuízo das competências procedimentais atribuídas à ARCON-PA nos termos dos instrumentos de delegação vigentes.

Art. 33. A atuação da ARCON-PA no processamento das demandas relativas ao serviço público de energia elétrica ocorre na condição de agência reguladora estadual conveniada à ANEEL, no exercício de atividades descentralizadas de atendimento ao usuário, ouvidoria, regulação, controle e fiscalização, nos termos do art. 20 da Lei nº 9.427/1996 e da Resolução Normativa ANEEL nº 914/2021.

Art. 34. Nos termos dos arts. 14, inciso I, e 16, caput e incisos I e II, da Resolução Normativa ANEEL nº 914/2021, constituem atividades descentralizadas às agências estaduais conveniadas, no âmbito do serviço público de energia elétrica, para fins regulatórios, fiscalizatórios e de controle:

I – a garantia do atendimento adequado aos consumidores pelos agentes do setor elétrico;

II – as atividades de ouvidoria;

III – a apuração, instrução e tratamento das reclamações e denúncias dos consumidores;

IV – o monitoramento da atuação das distribuidoras de energia elétrica, inclusive quanto ao cumprimento das normas de atendimento e ouvidoria.

Art. 35. Para fins de processamento pela Ouvidoria da ARCON-PA, o usuário deverá comprovar o prévio registro da demanda junto aos canais de atendimento da distribuidora de energia elétrica e, quando cabível, à Ouvidoria da própria distribuidora, mediante indicação do número de protocolo, observado o disposto no art. 8º desta Resolução, e conforme o fluxo estabelecido pela regulação da ANEEL.

Art. 36. A Ouvidoria da ARCON-PA poderá requisitar às distribuidoras de energia elétrica informações, registros e evidências mínimas necessárias à apuração das demandas, em formato auditável, observados o sigilo das informações e a legislação de proteção de dados pessoais.

Art. 37. Verificados indícios de descumprimento das normas setoriais, falhas recorrentes de atendimento ou infrações regulatórias, a Ouvidoria encaminhará a demanda à Coordenadoria Técnica de Energia – CTE, para análise técnica e adoção das providências cabíveis, inclusive comunicação à ANEEL, quando aplicável e nos limites dos instrumentos de delegação e do contrato de metas vigentes.



SEÇÃO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Resolução, serão resolvidas pela Diretoria Colegiada da ARCON/PA.

Art. 39. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belém, 16 de abril de 2026

EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JÚNIOR
Diretor Geral da ARCON/PA