

**Relatório de Gestão
de
Ouvidoria
Ano Base - 2025**

Belém-PA
Março/2026



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E CONTROLE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO PARÁ
ARCON-PA

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

Telefones: (91) 3198-3968 / 3198-3977
WhatsApp: 91 99334-7355

Fonte de pesquisa: Controle de Demandas de Ouvidoria da ARCON/PA
Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO/OGE)
Sistema Serviço de Informação ao Cidadão
(E-SIC/CGE)

Elaboração: Ouvidoria

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. AÇÕES DESENVOLVIDAS.....	5
2.1 Informações Prestadas.....	6
2.2 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).....	6
2.3. Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO).....	6
2.4 Principais Ações Desenvolvidas em 2025.....	7
3. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	8
4. DESAFIOS PARA 2026.....	9

1. INTRODUÇÃO

A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON-PA), como estratégia para zelar pela qualidade dos serviços em sua área de atuação, assim como atuar na missão de fiscalizar o adequado atendimento aos usuários desses serviços, instituiu um serviço de Ouvidoria, por meio do qual recebe, apura e busca soluções relacionadas às manifestações dos usuários.

A Ouvidoria interage com outros setores da ARCON-PA, os quais detêm às atribuições de regular e fiscalizar os serviços de gás canalizado, saneamento básico (água e esgotamento sanitário) e o Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém-SIT/RMB (BRT).

Em relação ao serviço de energia elétrica, as atividades da Agência se concentram no acompanhamento do Programa de Interesse Social-PIS.

A partir, das informações obtidas dos usuários, a Ouvidoria subsidia os setores internos para a construção de diretrizes para a elaboração de projetos de operação e gerenciamento dos serviços regulados, aprimorando o equilíbrio entre celeridade e eficiência no atendimento a sociedade e as demais unidades administrativas desta Agência Reguladora.

O relatório apresenta um panorama das atividades da Ouvidoria no exercício de 2025, distribuídas por assunto e natureza das manifestações dos cidadãos-usuários dos serviços sob a jurisdição da ARCON/PA.

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

No ano de 2025 a Ouvidoria recebeu 881 manifestações, sendo 710 relacionadas à área de atuação da agência e 170 a outras fora da competência da ARCON-PA. Comparado ao ano anterior, o total de manifestações registradas no corrente exercício apresenta uma redução de 22,65%.

Do montante das manifestações, a maioria referiu-se a pedidos de informações seguidos de reclamações, conforme demonstrado na tabela 1.

Tabela 1 - Manifestações Recebidas

Classificação	Transporte	Saneamento	Outras Áreas (*)	Total	%
Informação	658	27	170	855	97,04
Reclamação	0	25	01	26	2,96
Denúncia	0	0	0	0	0,00
Solicitação. de Providências	0	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0	0,00
Total	658	52	171	881	100,00

(*) Inclui demandas não pertinentes à ARCON-PA

2.1 Informações Prestadas

Destacam-se como principais, as tipologias relacionadas ao Serviço de Transporte Metropolitano estabelecidas na Lei Estadual nº 11.061, de 2 de julho de 2025, que regulamenta o Serviço de Transporte Público na Região Metropolitana de Belém.

Assuntos relacionados a direitos e deveres dos usuários, bem como temas não ligados à competência da Agência são responsáveis pelo significativo quantitativo alocado no item “outras” da tabela 2.

Tabela 2 - Informações Prestadas

Descrição	Total	%
Saneamento	27	3,17
Transporte Metropolitano	53	6,19
Energia Elétrica	08	0,93
Outras	767	89,71
TOTAL	855	100,00

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

2.2 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

No âmbito do e-SIC, canal de acesso em sistema eletrônico específico, incorporado à Ouvidoria em 6 de junho de 2016 em cumprimento ao Decreto Estadual nº 1.359/2016, foram registradas 21 solicitações de acesso à informação, das quais 94,4% foram respondidas, com tempo médio de 1,3 dias.

2.3 Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO)

No âmbito do SIGO cujo sistema é gerenciado pela Ouvidoria Geral do Estado-OGE, canal de acesso em sistema eletrônico específico, incorporado à Ouvidoria em junho de 2023 em cumprimento ao Decreto Estadual nº 113/2019, foram registradas 04 demandas, das quais 100% foram respondidas no prazo legal.

2.4 Principais Ações Desenvolvidas em 2025

Além da execução das ações administrativas inerentes à Ouvidoria, outras atividades merecem destaque no exercício de 2025, a saber:

- Participação em Encontro Nacional de Ouvidorias das defensorias Públicas e a Cerimônia de Entrega do Selo esperança Garcia 2025 promovido pela Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Pará;
- Participação no Lançamento do Mês do Letramento Racial promovido pela Procuradoria Geral do Estado;
- Realização de ações de esclarecimento aos usuários sobre o Sistema de Transporte Público Metropolitano junto aos Terminais de Transporte de Marituba e Ananindeua, a partir de novembro de 2025– COP 30;
- Participação no dia 20/03/2025 no auditório da ALEPA, no evento **Dia Nacional do Ouvidor** promovido pela Ouvidoria Geral do Estado do Pará –OGE;

Participação no dia 27/08/2025 no auditório da UNIFAMAZ, no evento **Dialogo com as Ouvidorias: Ouvidoria e o Protagonismo Social. Uma Ação que Transforma** promovido pela Ouvidoria Geral do Estado do Pará –OGE;

3. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico serão comentados os principais fatores que impactaram diretamente no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, ou seja, ocasionaram aumento na demanda do usuário.

A ARCON-PA vem permanentemente empreendendo ações que reflitam na melhoria da qualidade dos serviços sob sua competência, o de transporte de passageiros e saneamento básico, procurando alcançar a excelência na oferta desses serviços.

As diversas unidades da ARCON/PA, especificamente aquelas que fazem interface direta com a Ouvidoria, têm prestado, dentro de suas limitações, colaboração efetiva ao trabalho do setor, dando mais celeridade aos processos, otimizando as informações remetidas aos usuários, por meio de visitas técnicas às concessionárias ou permissionárias dos serviços regulados.

Com base nos dados demonstrados verifica-se que o atendimento da Ouvidoria, em geral, tem merecido manifestações positivas de muitos usuários, constatando que a estratégia em atender a demanda dos usuários dos serviços de saneamento básico e transporte metropolitano-BRT, implantando um modelo de gestão em que houvesse efetiva participação da sociedade resultou de forma bastante positiva. Essa participação dos usuários, além de contribuir para a melhoria na oferta da qualidade desses serviços fornece subsídios para elaboração de novos projetos para os setores regulados e fiscalizados pela ARCON/PA.

Verifica-se que a diversidade de oferta dos meios de acesso ao usuário para comunicação com a ARCON/PA contribuiu para o acompanhamento dos serviços regulados, pelas Coordenadorias Técnicas de Saneamento, Transporte e de Energia Elétrica, uma vez que as manifestações registradas pela população servem de subsídios para o planejamento de suas ações junto às operadoras de transporte e à concessionária de saneamento básico.

Como metas principais para os próximos exercícios, busca-se a descentralização da Ouvidoria, permitindo opções de contato mais próximas dos usuários dos serviços regulados e fiscalizados pela ARCON-PA, além da constante capacitação dos servidores com o objetivo de alcançar a excelência no atendimento de demandas públicas reguladas e fiscalizadas pela agência.

4. DESAFIOS PARA 2026

- Reestruturar os procedimentos atuais da Ouvidoria para atender às disposições da Lei Estadual nº 11.061, de 2 de julho de 2025, que regulamenta o Serviço de Transporte Público na Região Metropolitana de Belém.
- Implementar melhorias na infraestrutura física proporcionando melhores condições laborais aos servidores e conforto aos usuários de seus serviços.
- Ampliar a capacidade de atendimento das demandas da sociedade por meio da expansão e descentralização do trabalho da Ouvidoria, disponibilizando novos canais de comunicação e aumentando o número de pontos de atendimento.
- Aperfeiçoamento da ferramenta tecnológica “Aplicativo da Ouvidoria” para smartphones objetivando modernizar e simplificar o acesso de usuários, ampliando os meios de contato aos serviços.
- Intensificar a realização de campanhas educativas com a distribuição de cartilhas e materiais pertinentes em locais de grande concentração de público.
- Dar continuidade à capacitação técnica da equipe para que cada vez mais cumpra com excelência a sua missão
- Intensificar ações de Ouvidoria objetivando primordialmente estimular o exercício da cidadania, ampliando e facilitando o acesso da população mais desassistida aos serviços regulados pela Agência.

HUASCAR JOÃO DE LEMOS ANGELIM JUNIOR

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

MARILZA DA SILVA GUERRA PARAENSE
Analista de Apoio a Regulação de Serviços Públicos

ADRIANE DO CARMO VIEGAS
Atendente de Ouvidoria