



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL**

**2023**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL

### Ouvidoria da ARSEPAM

**MISSÃO:**

*“Fortalecer e resgatar as relações humanas, alicerçada em um comportamento ético, através do cuidado técnico e científico, tendo uma gestão participativa, na valorização do ser humano, como incentivo à cidadania”.*

**VISÃO:**

*“Ser reconhecida como instrumento na defesa do interesse social e na preservação da Administração Pública como ferramenta de gestão, propondo melhoria aos serviços públicos”.*

MANAUS – AM



Agência Reguladora dos Serviços Públicos  
Delegados e Contratados do Estado do  
Amazonas

**João Rufino Júnior**

Diretor-Presidente (ARSEPAM)

**Luciano Kleiner Da Silva Miranda**

Diretora Administrativo-Financeiro  
(ARSEPAM)

**Erick Edelman dos Santos**

Diretor-Técnico (ARSEPAM)

**Raquel Nascimento Gama**

Chefe de Gabinete (ARSEPAM)

Equipe da Ouvidoria:

**Iuçanara Soares Freitas de Oliveira**  
**Ouvidora**

**Grupo de Trabalho:**

**Ayrton Penalber de Souza**  
**(Comissionado)**

**Beatriz Paes Lacerda**  
**(Contratada)**

**Jéssica Carolina Medeiros de Oliveira**  
**(Comissionada)**

**Nathalia Melo**  
**(Contratada)**

**Victor Ruy Filgueiras Cruz**  
**(Contratado).**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ARSEPAM é o órgão responsável pelo atendimento dos usuários dos serviços públicos que regula, abrangendo o gás natural canalizado e o transporte intermunicipal de passageiros.

Constata-se, que após mais um ano de intenso trabalho, é notória a necessidade de ouvir, informar e mediar litígios postos à porta desta Ouvidoria, que tem por objetivo a promoção de um serviço célere, visando o aperfeiçoamento na prestação dos serviços regulados, e propiciando ao cidadão e aos dirigentes públicos a transparente prestação de contas.

Foram **14.863** manifestações individuais recebidas, registradas e respondidas por esta Ouvidoria, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

Além dos dados referentes ao trabalho central deste órgão, realiza-se duas vezes em cada semana uma pesquisa de satisfação, com o escopo de identificar a opinião dos usuários quanto aos serviços regulados pela ARSEPAM, buscando assim compreender seus anseios e críticas de forma tangencial e a partir disso verificar as oportunidades de melhoria nos serviços.

Nessa lógica, as informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização quantitativa das demandas recebidas, e objetivam oferecer ampla publicidade às principais questões levantadas pelos cidadãos, possibilitando a estes a visibilidade necessária para que seus direitos sejam garantidos.

IUÇANARA SOARES FREITAS DE OLIVEIRA  
Ouvidora

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Esta Ouvidoria funciona nas dependências da Rodoviária Huascar Angelim, localizada na Avenida Djalma Batista, 2 - Flores, Manaus - AM, 69050-010.

Horário de atendimento presencial: segunda à sexta, das 07:00h às 14:00h – Horário do Amazonas. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas por meio:

- Do Sistema de Ouvidorias (e-OUV), disponível na página da ARSEPAM;
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@arsepam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@arsepam.am.gov.br);
- De ligação telefônica através do 0800 280 8585;
- Do Celular/WhatsApp 24 horas: (92) 98408-1799.

## PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Pode ocorrer das seguintes formas:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- **Sugestão:** consiste em enviar uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **Solicitação:** consiste em solicitar um atendimento ou uma prestação serviço.
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Pedido de informação:** demanda apresentada pelo usuário com o fim de serem sanadas as dúvidas acerca da problemática, não só de forma presencial, mais também através dos canais de atendimento on-line.

Por meio dessas formas as solicitações variam, sendo as principais sobre:

- **Passage Legal:** direito à gratuidade e/ou meia passagem ao deficiente e ao acompanhante;
- **Juizado:** referente a autorização para viagens de crianças e adolescentes;

- **Centro de Referência de Assistência Social (CRAS):** direito à gratuidade e/ou meiapassagem do idoso;
- **Outros:** assuntos diversos não competentes a ARSEPAM.
- **Terminal:** demandas acerca do Terminal Rodoviário Huascar Angelim;

Devido a pandemia do novo Corona vírus, surgem também solicitações pontuais acerca das medidas de prevenção atualizadas para uso dos serviços públicos regulados.

## MANIFESTAÇÕES

Foram **14.863** as manifestações apresentadas esse semestre a esta Ouvidoria, das quais **296** eram referentes ao Juizado, **238** ao Passe Legal, **145** ao CRAS e **2706** as informações diversas. As **11.478** demais orientações diziam respeito ao funcionamento do transporte intermunicipal sendo eles, **1645** ao rodoviário, **133** ao hidroviário, **9696** ao terminal e **4** ao gás natural durante este período de **2023**.

Vivemos em uma sociedade onde a informação e o conhecimento são considerados poder, e infelizmente a grande maioria da população desconhece seus direitos, por isso recorrem à Ouvidoria. Nesses momentos apreciamos a informação solicitada e procuramos responder ao assistido com eficiência, dando o devido retorno por telefone ou e-mail, conforme preferência do usuário.

A Ouvidoria entra em contato com essas pessoas e procura averiguar o que está ocorrendo, e quando possível, tenta solucionar a problemática entre as partes. Mas caso não tenhamos êxito, essas demandas são encaminhadas para o setor responsável, para averiguação e adoção das providências cabíveis, solicitando-se ainda que seja informado o desfecho do imbróglgio, para fins de posterior retorno ao usuário.

É importante que os cidadãos sejam respondidos com celeridade, sem necessidade de aguardar todo o prazo de resposta previsto no Regimento, tornando-se assim nosso diferencial, desburocratizando os serviços e sendo reconhecida como uma ouvidoria proativa.



## TABELAS

As tabelas abaixo expõem os dados quantitativos das demandas recebidas primeiramente, pela TABELA 1, tem-se o total de cada forma de manifestação nos meios de acesso a Ouvidoria, já em segundo momento, na TABELA 2, são apresentados os dados totais por assunto das demandas desta Ouvidoria.

TABELA 1

### MEIOS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

MÊS	LIGAÇÕES	WHATSAPP	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	PRESENCIAL	LIGAÇÕES 0800	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	228	766	32	2	10	46	214	1298
FEVEREIRO	182	559	20	4	9	43	209	1026
MARÇO	159	624	24	0	7	56	295	1165
ABRIL	259	655	24	0	9	51	368	1366
MAIO	273	716	27	0	9	51	277	1353
JUNHO	307	1003	30	0	13	71	175	1599
<b>TOTAL 1° SEMESTRAL</b>	<b>1408</b>	<b>4323</b>	<b>157</b>	<b>6</b>	<b>57</b>	<b>318</b>	<b>1538</b>	<b>7807</b>
JULHO	353	1193	30	2	7	53	146	1784
AGOSTO	443	874	25	1	5	38	24	1410
SETEMBRO	104	734	18	2	22	32	16	928
OUTUBRO	209	639	22	2	13	27	18	930
NOVEMBRO	237	582	19	2	27	36	22	925
DEZEMBRO	136	752	16	0	12	64	99	1079
<b>TOTAL POR DEMANDA</b>	<b>2890</b>	<b>9097</b>	<b>287</b>	<b>15</b>	<b>143</b>	<b>568</b>	<b>1863</b>	<b>14863</b>



TABELA 2

**TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS**

MÊS	SEPCD	CRAS	Terminal	JUIZADO	RODOVIÁRIO	HIDROVIÁRIO	GÁS NATURAL	OUTROS	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	7	11	0	23	984	8	0	265	1298
FEVEREIRO	14	8	697	17	45	9	0	236	1026
MARÇO	7	14	884	12	66	14	0	168	1165
ABRIL	33	5	1085	15	58	4	0	166	1366
MAIO	20	16	1042	28	72	8	3	164	1353
JUNHO	19	9	1274	24	50	9	0	214	1599
<b>TOTAL 1º SEMESTRAL</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>4982</b>	<b>119</b>	<b>1275</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>1213</b>	<b>7807</b>
JULHO	17	12	1375	27	34	15	1	303	1784
AGOSTO	23	14	941	27	83	10	0	312	1410
SETEMBRO	19	10	567	19	35	10	0	268	928
OUTUBRO	29	16	537	28	88	19	0	213	930
NOVEMBRO	23	14	515	25	68	17	0	263	925
DEZEMBRO	27	16	779	51	62	10	0	134	1079
<b>TOTAL POR DEMANDA</b>	<b>238</b>	<b>145</b>	<b>9696</b>	<b>296</b>	<b>1645</b>	<b>133</b>	<b>4</b>	<b>2706</b>	<b>14863</b>



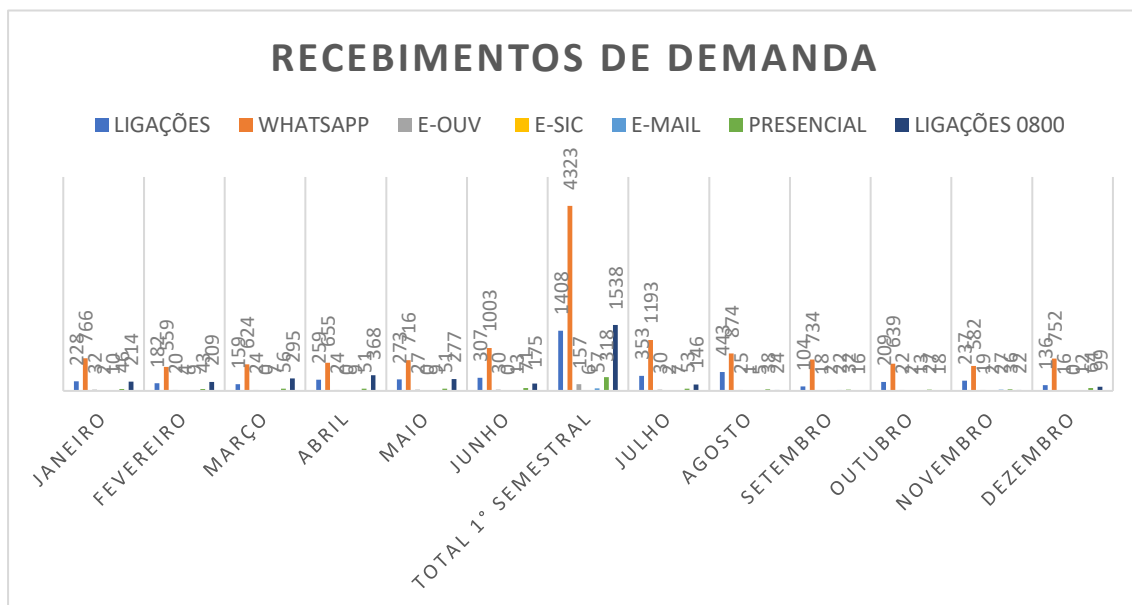
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de saber como está o serviço prestado pelas empresas, avaliar a percepção dos usuários que utilizam esse serviço, com vistas ao aprimoramento da qualidade e do atendimento oferecido. Por meio dela podemos tomar decisões mais assertivas, conseguindo identificar falhas e oportunidades de melhoria. Quanto às diversas questões na busca da satisfação total, ela é a principal ferramenta na conquista do sucesso, pois só podemos controlar e melhorar aquilo que conhecemos e mensuramos.

A pesquisa é feita pela equipe da Ouvidoria duas vezes na semana, por meio de um questionário que contém **13** itens. Durante o ano de 2023, **295** pessoas participaram da Pesquisa pelo sistema eletrônico, computando assim **3.835** respostas relacionadas ao serviço de transporte intermunicipal **Rodoviário** prestado por essa agência.

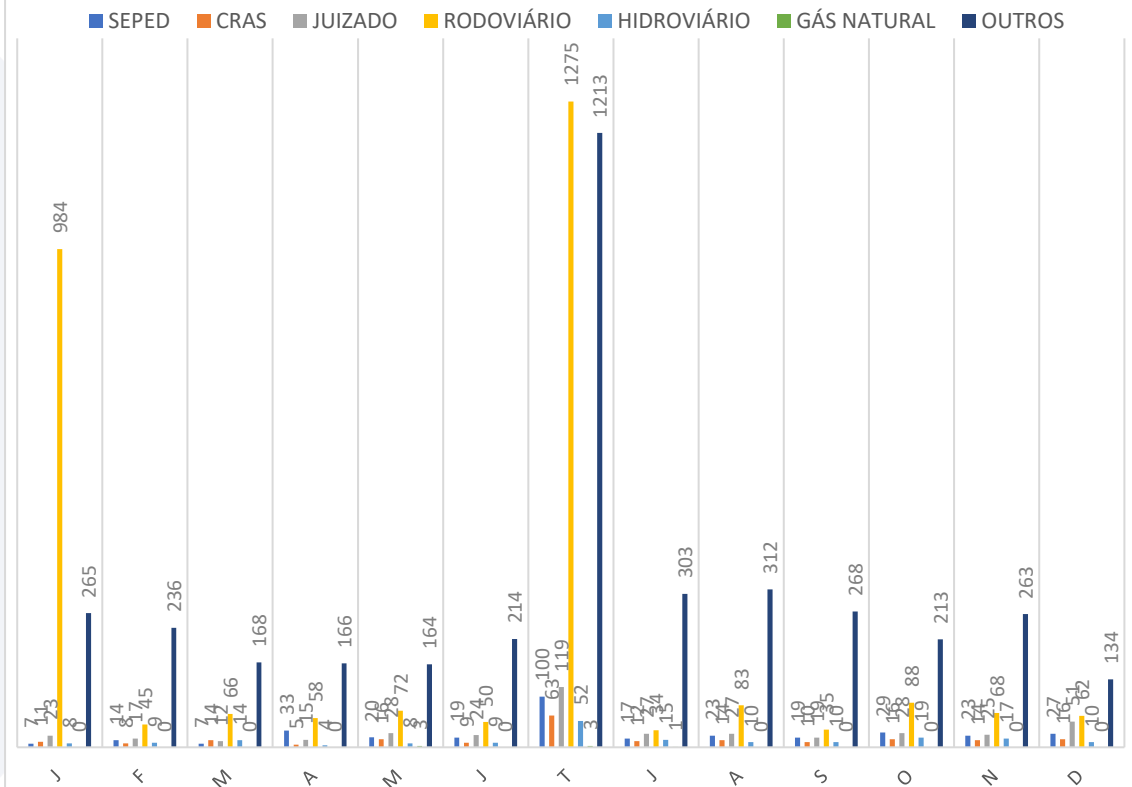
Pesquisa esta que teve início no modal **Hidroviário** em Março, sendo realizada no Porto Roadway de Manaus por meio de um questionário que contém **15** itens, durante o ano de 2023, **181** pessoas participaram da pesquisa pelo sistema eletrônico, computando assim **2.715** respostas relacionadas ao modal aquaviário.

## GRÁFICOS





## TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS



## QUANTIDADE DEMANDAS MENSAS

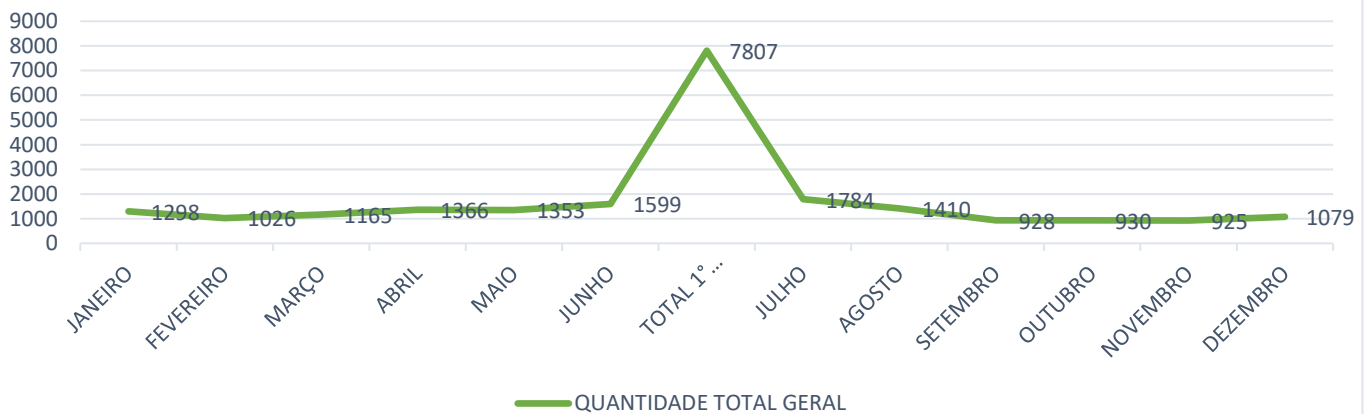




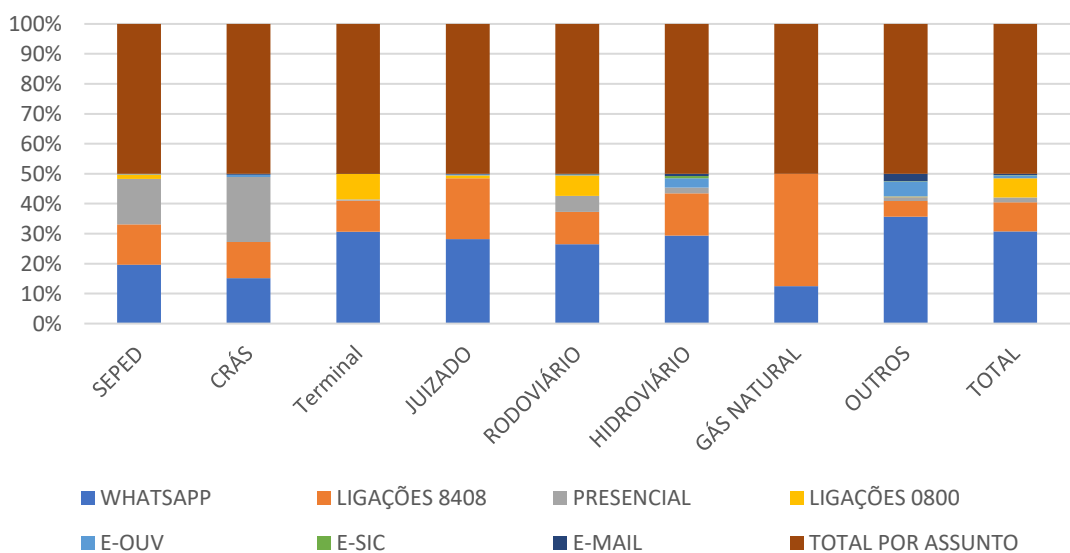
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## QUANTIDADE TOTAL GERAL

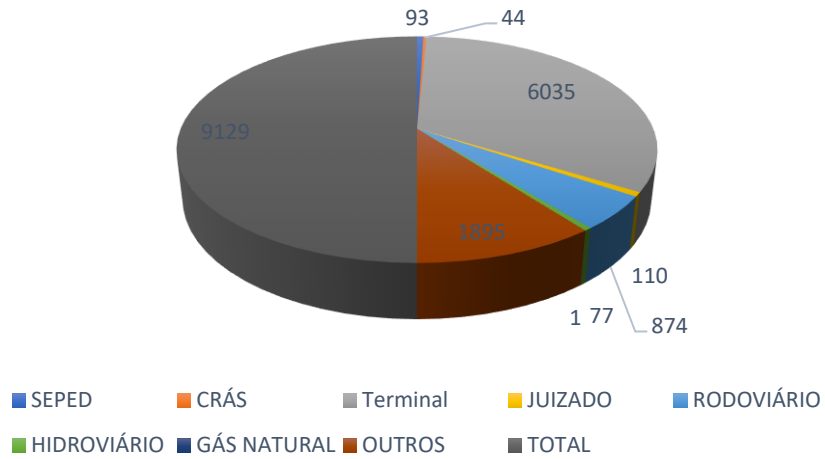


## Manifestações gerais anuais 2023

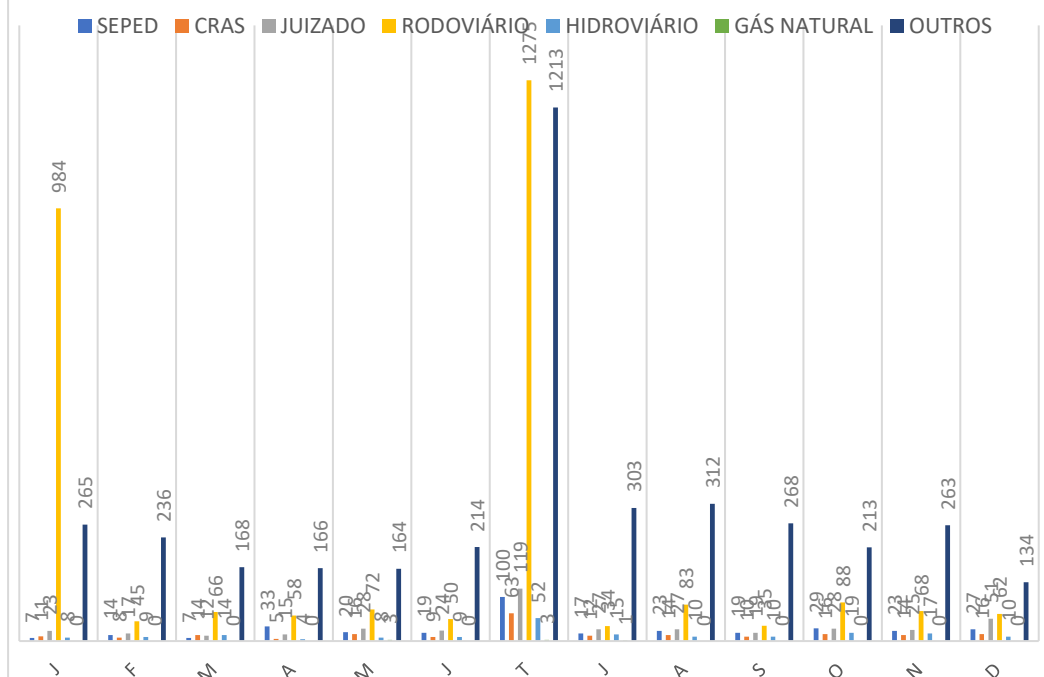




## Manifestações anuais percentuais



## TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS



## REALIZAÇÕES:

### PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES INTERNAS E EXTERNAS

DATA	HORA	CATEGORIA	MÉRITO
13/01//2023	11:00 às 11:40	EXTERNA	Reunião organizacional na Sede
18/01/2023	09:30 às 13:00	EXTERNA	Reunião de planejamento na Sede
23/01/2023	08:35 às 09:50	INTERNA	Reunião de alinhamento de equipe.
30/01/2023	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	Reunião com a CERCON
03/02//2023	09:00 às 10:40	INTERNA	Reunião alinhamento de equipe
16/02/2023	09:30 às 11:00	EXTERNA	Reunião organizacional SEDE
24/02/2023	08:35 às 09:50	INTERNA	Reunião alinhamento de equipe
27/02/2023	09:15 às 10:00	INTERNA	Reunião organizacional de equipe
27/02/2023	10:20 às 11:00	INTERNA	Reunião com o Diretor Financeiro
28/02/2023	08:20 às 10:00	INTERNA	Reunião organizacional, ouvidoria no RODWAY
01/03//2023	09:00 às 10:00	EXTERNA	Reunião acerca do Fala.BR
02/03/2023	09:00 às 11:00	EXTERNA	Reunião Sede
07/03/2023	11:00 às 12:00	EXTERNA	Reunião Sede com DAF



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

09/03/2023	09:15 às 10:00	INTERNA	Reunião organizacional da equipe sobre Parintins
23/03/2023	8:00 às 09:00	EXTERNA	Reunião na Sede Sobre Parintins
23/03/2023	09:30 às 10:30	INTERNA	Reunião organizacional da equipe sobre Parintins
29/03/2023	08:30 às 10:00	INTERNA	Reunião com cooperativa e Diretoria Técnica
29/03/2023	11:00 às 12:00	INTERNA	Reunião com Diretor Financeiro
04/04//2023	09:00 às 10:00	INTERNO	Reunião com o responsável da empresa ENTRAM
20/04/2023	09:00 às 11:00	INTERNA	Reunião organizacional referente a Operação do fim de semana
24/04/2023	11:00 às 12:00	INTERNA	Reunião com o Diretor Administrativo – Financeiro
27/04/2023	09:15 às 10:00	EXTERNA	Reunião SEDE
19/05//2023	09:00 às 10:00	INTERNA	Reunião Organizacional.
26/05/2023	09:00 às 11:00	INTERNA	Reunião acerca do Plano de Ação.
30/05/2023	10:00 às 12:00	EXTERNA	Reunião acerca da melhoria de processos.
31/05/2023	09:15 às 10:00	INTERNA	Reunião organizacional da equipe.
05/06/2023	09:00 às 10:40	INTERNA	Reunião acerca do plano de Ação 2023
07/06/2023	09:30 às 11:00	INTERNA	Reunião organizacional de equipe
23/06/2023	08:35 às 09:50	INTERNA	Reunião organizacional da operação de Parintins
05/07/2023	09:00 às 10:40	INTERNA	Reunião alinhamento de equipe



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

12/07/2023	09:30 às 11:00	EXTERNA	Reunião sobre o mapeamento de processos.
13/07/2023	09:30 às 11:00	EXTERNA	Reunião alinhamento de equipe
04/08/2023	09:00 às 10:40	INTERNA	Reunião com os Representantes das empresas: Eucatur, Amatur e Siqueira para tratar acerca dos taxistas clandestinos.
10/08/2023	09:00 às 10:00	EXTERNA	Reunião acerca da entrada de uma nova colaboradora.
10/08/2023	11:35 às 13:50	INTERNA	Reunião alinhamento de equipe
11/08/2023	10:00 às 11:00	INTERNA	Reunião alinhamento de equipe
14/08/2023	09:00 às 11:00	INTERNA	Reunião sobre a nova pesquisa de satisfação referente ao Rodo, Hidro e outra pesquisa direcionada apenas ao usuário.
21/08/2023	09:00 às 11:00	EXTERNA	Reunião acerca da padronização de Processos.
24/08/2023	09:00 às 10:00	EXTERNA	Reunião acerca da padronização de Processos
19/09/2023	09:00 às 10:40	EXTERNA	Reunião com o Levi
20/09/2023	10:00 às 11:00	INTERNA	Reunião alinhamento da equipe.
29/09/2023	10:00 às 12:30	INTERNA	Reunião com o Diretor Técnico em conjunto com outras secretarias, tais como SEJUSC, SEAS, UGPE e SEMASC
03/10/2023	09:00 às 10:00	INTERNA	Reunião alinhamento da equipe.
16/11/2023	09:00 às 11:00	INTERNA	Reunião alinhamento da equipe.
04/12/2023	09:00 às 10:00	INTERNA	Reunião alinhamento da equipe.



# AMAZONAS

15/12/2023	12:00 às 13:00	INTERNA	GOVERNO DO ESTADO Reunião de alinhamento acerca da operação de Natal e Ano novo.
------------	----------------------	---------	---

## COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

<b>Memorandos Expedidos</b>	36
<b>Memorandos Recebidos</b>	1
<b>Ofícios Recebidos</b>	1
<b>Memorando Circular</b>	27

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os levantamentos realizados pela Ouvidoria podem prever mudanças sociais, jurídicas, econômicas e até mesmo administrativas, e os meios de acesso que o cidadão tem disponível para exercer sua cidadania, na grande maioria dos casos, passam por sua intermediação, trabalho que vem ganhando destaque na medida que vai sendo entendido e reconhecido não só pelo usuário, mas também pelo corpo técnico da entidade na qual está inclusa, a importância do acesso à informação e da eficiente resolução dos litígios.

A Ouvidoria tem importante função no Estado Democrático de Direito, sendo primordial para garantir o acesso à informação ao cidadão e fortalecendo a relação transparente entre a administração pública e seus administrados. Nessa linha, a sociedade cada vez mais vem reconhecendo o direito de obter informações e fazendo jus a isso, e a ouvidoria vem mantendo-se atualizada para sempre responder as necessidades da população,



buscando estimular a participação social, e atuar com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento das demandas, tendo, por conseguinte a necessidade de ser reconhecida e valorizada como instrumento imprescindível à democracia.

Por todo o exposto, e em atendimento ao princípio da transparência na Administração Pública, estamos apresentando o relatório anual de 2023, que contém os dados estatísticos das demandas registradas esse ano.

IUÇANARA SOARES FREITAS DE OLIVEIRA  
Ouvidora  
Port. 018/2019