

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES SEMESTRAIS

2022

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES SEMESTRAIS

Ouvidoria da ARSEPAM

MISSÃO:

“Regular, controlar e fiscalizar, com excelência, a prestação dos serviços públicos concedidos pelo Estado do Amazonas, ou delegados por ente federativos, visando o bem estar da sociedade”.

VISÃO:

“Ser reconhecida nacionalmente pela excelência regulatória dos serviços públicos concedidos no Estado do Amazonas”.

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

Equipe da Ouvidoria:

João Rufino Júnior

Diretor-Presidente
(ARSEPAM).

**Iuçanara Soares Freitas de
Oliveira**

Ouvidora.

**Luciano Kleiner da
Silva Miranda**

Diretor Administrativo-
Financeiro (ARSEPAM).

Grupo de Trabalho:

Emanuel Lopes Fernandes
(Estagiário).

Micaella Karoline Cabral Costa
(estagiaria).

Erick Edelman dos Santos
Diretor-Técnico (ARSEPAM).

Beatriz Paes Lacerda
(Contratada).

Victor Ruy Filgueiras Cruz
(Contratado).

Raquel Nascimento Gama

Chefe de Gabinete
(ARSEPAM).

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ARSEPAM, em cumprimento à Lei nº 5.060/2019, apresenta seu relatório anual, compreendendo o período de 1º de Janeiro a 30 de dezembro de 2022, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados.

Este órgão é 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 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 **11061** manifestações individuais recebidas, registradas e respondidas por esta Ouvidoria, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

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.

Luçanara 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;
- De ligação telefônica através do 0800 280 8585;
- Do Celular/WhatsApp 24 horas: (92) 2020-1117.

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 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:

- **Passe 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.

MANIFESTAÇÕES

Foram **11061** principais manifestações apresentadas esse semestre a esta Ouvidoria, das quais **271** eram referentes ao Juizado, **345** ao Passe Legal, **206** ao CRAS e **2434** as informações diversas. As **7805** demais orientações diziam respeito ao funcionamento do transporte intermunicipal sendo eles, **7665** ao rodoviário, **113** ao fluvial e **27** ao gás natural nesse período.

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 imbróglio, 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, e por fim, na TABELA 3, é mostrado o status das demandas desta Ouvidoria.

TABELA 1

TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS								
MÊS	SEPED	CRAS	JUIZADO	RODOVIÁRIO	HIDROVIÁRIO	GÁS NATURAL	OUTROS	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	20	19	33	84	17	5	95	273
FEVEREIRO	26	17	17	66	6	0	162	294
MARÇO	29	27	26	45	11	3	104	245
ABRIL	40	11	5	72	6	2	103	239
MAIO	23	17	14	42	7	3	162	268
JUNHO	43	8	23	106	12	4	130	326
TOTAL 1° SEMESTRAL	181	99	118	415	59	17	756	1645
JULHO	23	13	40	133	7	5	134	355
AGOSTO	32	19	16	1481	9	0	347	1904
SETEMBRO	35	18	20	1649	5	0	384	2111
OUTUBRO	34	9	10	1312	6	0	203	1574
NOVEMBRO	10	13	15	1181	4	2	254	1479
DEZEMBRO	30	35	52	1494	23	3	356	1993
TOTAL POR DEMANDA	345	206	271	7665	113	27	2434	11061
TOTAL 2° SEMESTRAL	164	107	153	7250	54	10	1678	9416

TABELA 2

MEIOS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

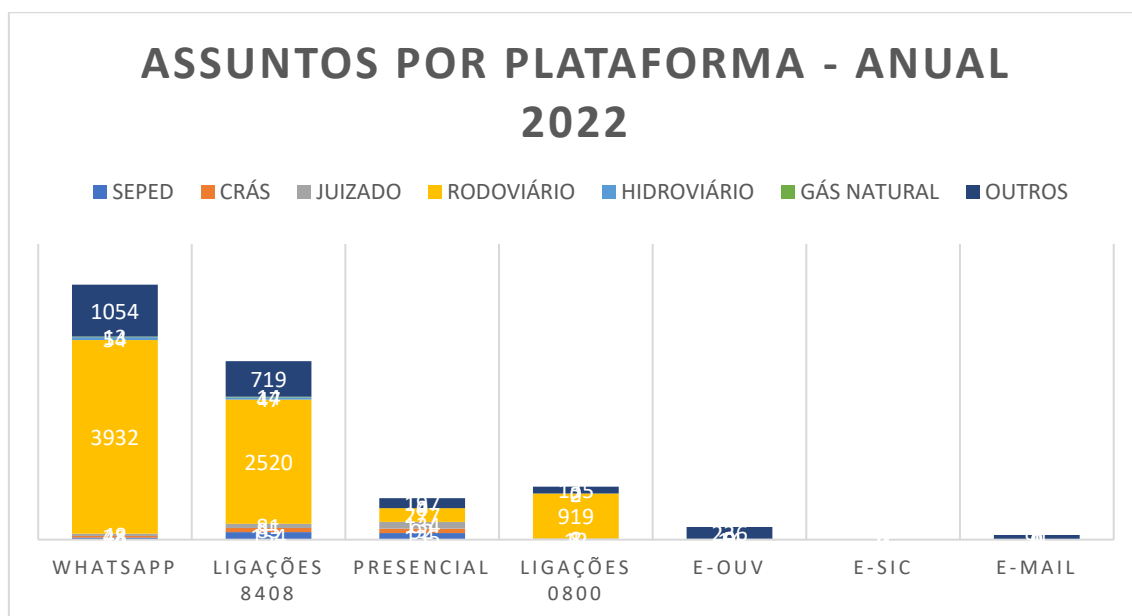
MÊS	LIGAÇÕES	WHATSAPP	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	PRESENCIAL	LIGAÇÕES 0800	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	64	70	34	1	2	72	30	273
FEVEREIRO	68	80	39	1	4	92	10	294
MARÇO	83	63	12	1	4	74	8	245
ABRIL	49	73	15	0	11	79	12	239
MAIO	90	59	19	0	10	69	21	268
JUNHO	97	69	20	0	16	102	22	326
TOTAL 1° SEMESTRAL	451	414	139	3	47	488	103	1645
JULHO	80	122	15	0	5	91	42	355
AGOSTO	684	957	26	0	7	40	190	1904
SETEMBRO	657	1204	15	0	9	46	180	2111
OUTUBRO	654	732	19	0	7	50	112	1574
NOVEMBRO	618	664	17	1	8	54	117	1479
DEZEMBRO	476	1080	24	0	10	70	333	1993
TOTAL POR DEMANDA	3620	5173	255	4	93	839	1077	11061
TOTAL 2° SEMESTRAL	3169	4759	116	1	46	351	974	9416

TABELA 3

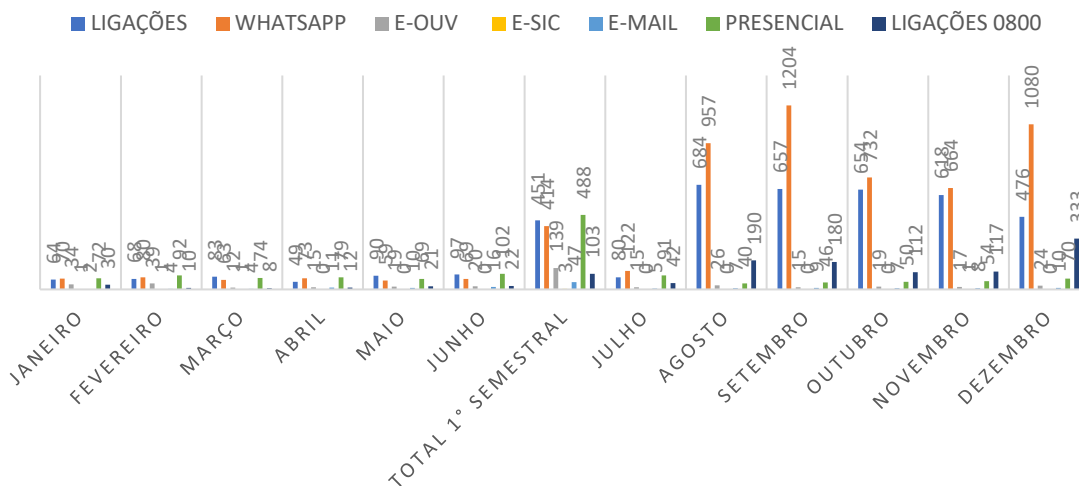
STATUS DAS DEMANDAS		
MÊS	ABERTO	ENCERRADO
JANEIRO	12	273
FEVEREIRO	9	294
MARÇO	6	245
ABRIL	5	239
MAIO	3	268
JUNHO	0	326
TOTAL 1° SEMESTRAL	35	1645
JULHO	0	355
AGOSTO	0	1907
SETEMBRO	2	2111
OUTUBRO	3	1571
NOVEMBRO	4	1479
DEZEMBRO	2	1993
TOTAL 2° SEMESTRAL	11	9416

GRÁFICOS:

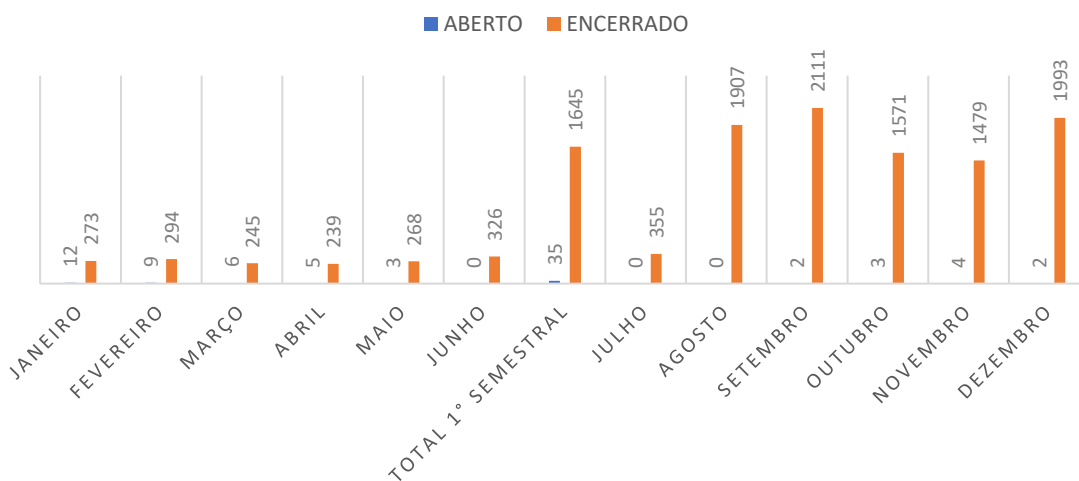
MANIFESTAÇÕES GERAIS - ANUAIS 2022								
	SEPED	CRÁS	JUIZADO	RODOVIÁRIO	HIDROVIÁRIO	GÁS NATURAL	OUTROS	TOTAL
WHATSAPP	44	28	48	3932	54	13	1054	5173
LIGAÇÕES 8408	154	85	81	2520	47	14	719	3620
PRESENCIAL	135	92	134	277	4	0	197	839
LIGAÇÕES 0800	12	1	8	919	2	0	135	1077
E-OUV	0	0	0	14	5	0	236	255
E-SIC	0	0	0	2	0	0	2	4
E-MAIL	0	0	0	1	1	0	91	93
TOTAL POR ASSUNTO	345	206	271	7665	113	27	2434	11061



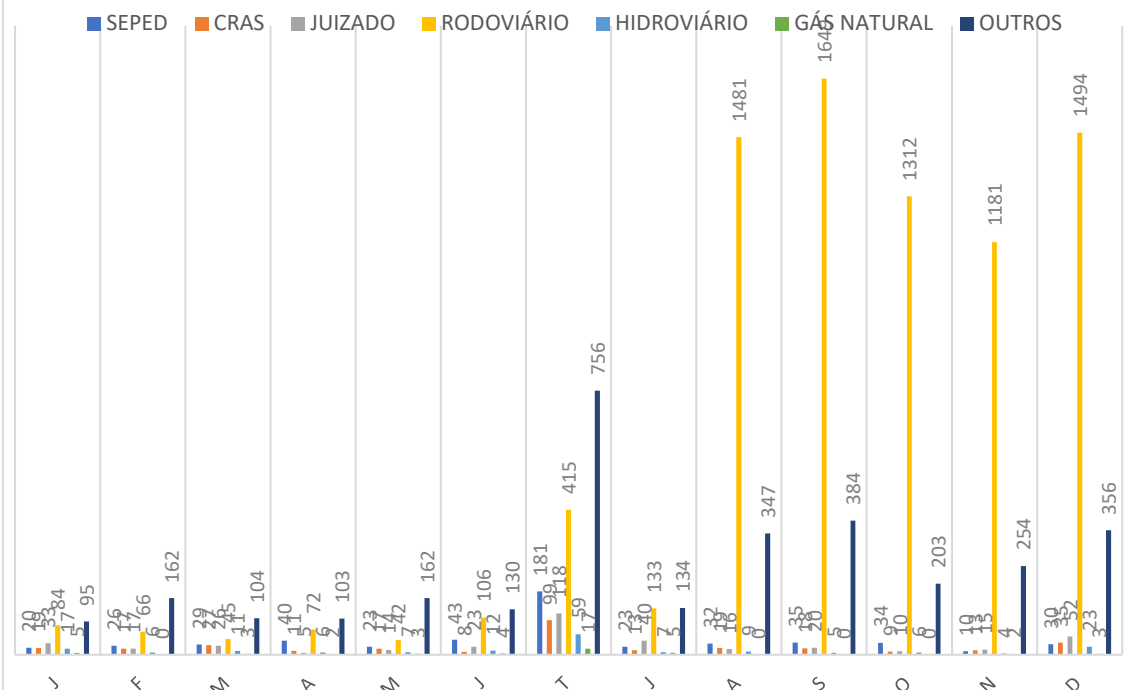
RECEBIMENTOS DE DEMANDA



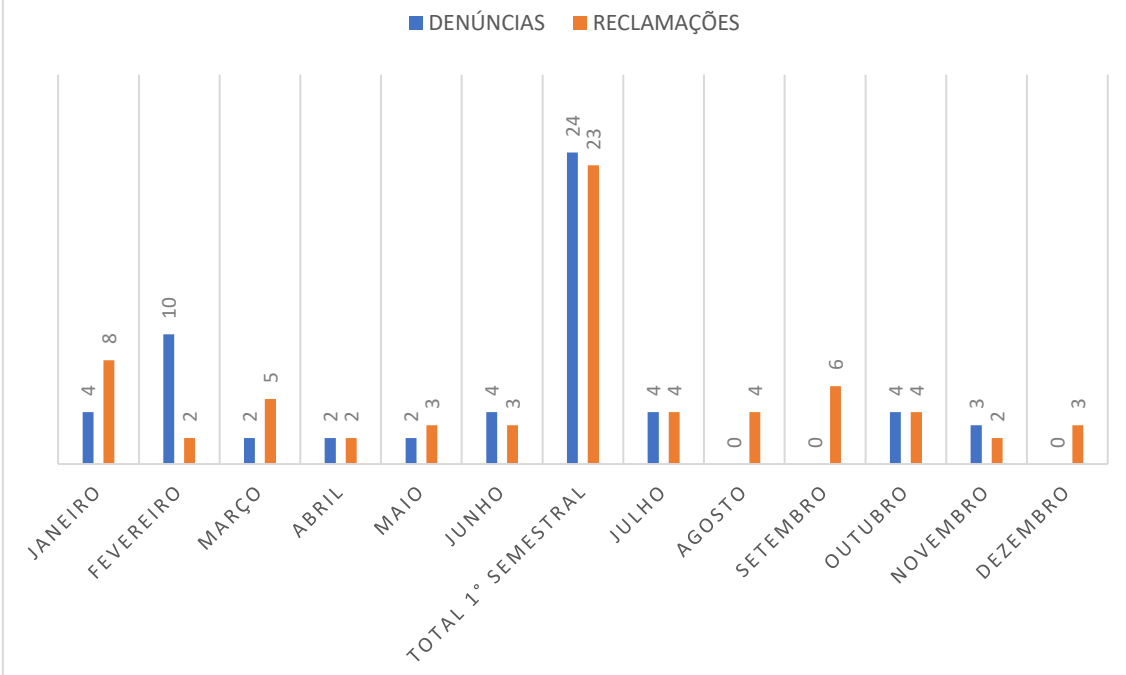
STATUS DAS DEMANDAS



TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS



DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES



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 2022, que contém os dados estatísticos das demandas registradas esse semestre.

Luçanara Soares Freitas de Oliveira
Ouvidora