

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES SEMESTRAIS

2024

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**

Ricardo Mendes Lasmar

Diretor-Presidente (ARSEPAM).

Luciano Kleiner Da Silva Miranda

Diretor Administrativo-Financeiro
(ARSEPAM).

Luiz Augusto de Souza Andrade

Diretor-Técnico (ARSEPAM).

Weslandrissar Damares F. Carvalho

Chefe de Gabinete (ARSEPAM).

Equipe da Ouvidoria:

Jéssica Carolina Medeiros de Oliveira
Ouvidora

Grupo de Trabalho:

Ayrton Penalber de Souza
(Comissionado)

Juliana de Oliveira Cardoso
(Contratada).

Nathanael do Nascimento Andrade
(Contratado).

Pâmela Nerissa Rocha Soares
(Comissionado)

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 2024, 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 **3.645** 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.

Jéssica Carolina Medeiros 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 **3.645** principais manifestações apresentadas esse semestre a esta Ouvidoria, das quais **144** eram referentes ao Juizado, **399** ao Passe Legal, **312** ao CRAS e **779** as informações diversas. As **2.011** demais orientações diziam respeito ao funcionamento do transporte intermunicipal sendo eles, **735** ao terminal **846** ao rodoviário, **430** ao fluvial e **0** 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	Terminal	JUIZADO	RODOVIÁRIO	HIDROVIÁRIO	GÁS NATURAL	OUTROS	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	50	38	23	35	47	30	0	54	277
FEVEREIRO	22	12	68	6	65	33	0	72	278
MARÇO	7	7	6	2	8	7	0	131	168
ABRIL	26	8	55	2	31	15	0	80	217
MAIO	20	3	55	3	57	18	0	44	200
JUNHO	29	19	19	9	69	74	0	33	252
TOTAL 1º SEMESTRAL	154	87	226	57	277	177	0	414	1392
JULHO	41	43	74	6	88	58	0	90	400
AGOSTO	31	41	73	23	103	50	0	30	351
SETEMBRO	52	26	59	15	82	34	0	90	358
OUTUBRO	50	41	132	8	127	41	0	46	445
NOVEMBRO	31	36	91	18	107	35	0	79	397
DEZEMBRO	40	38	80	17	62	35	0	30	302
TOTAL POR DEMANDA	399	312	735	144	846	430	0	779	3645
TOTAL 2º SEMESTRAL	245	225		87	569	253	0	365	1744

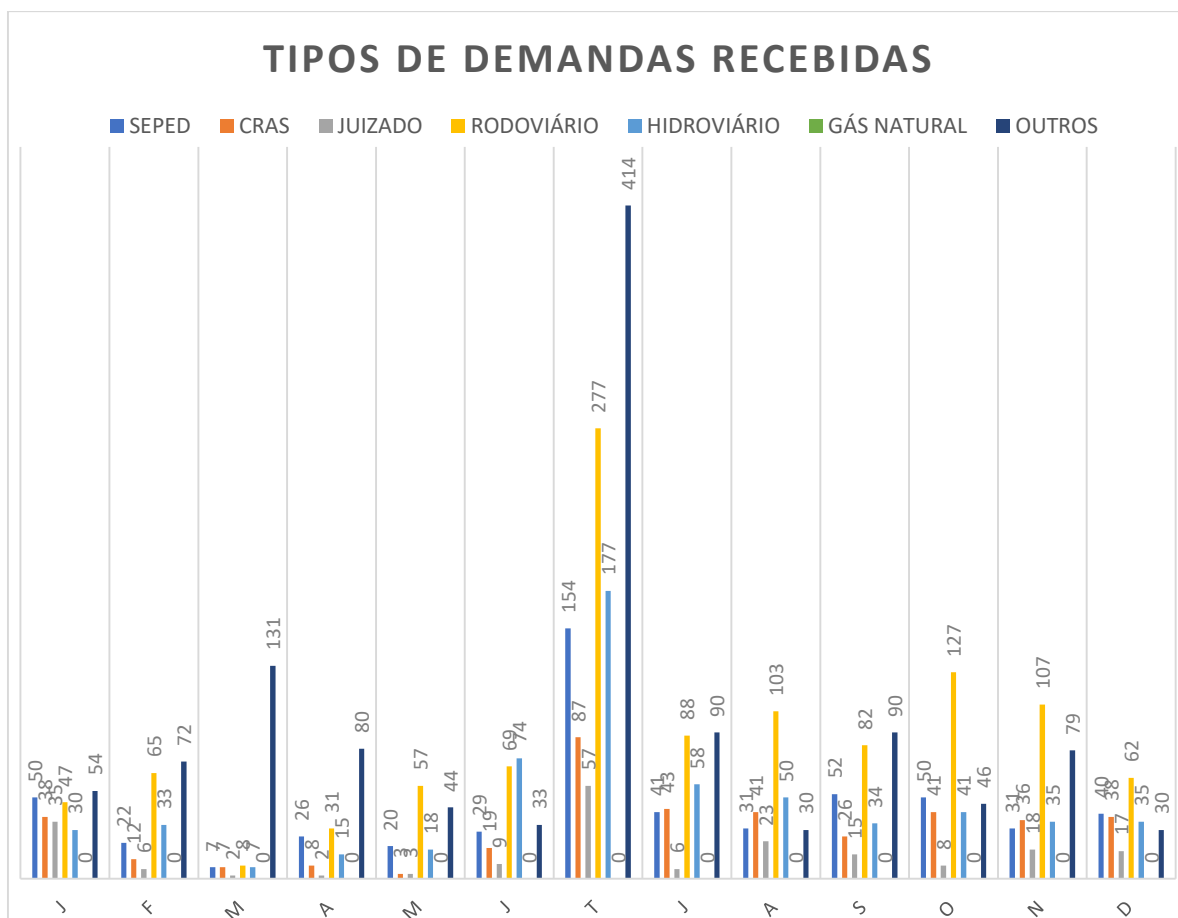
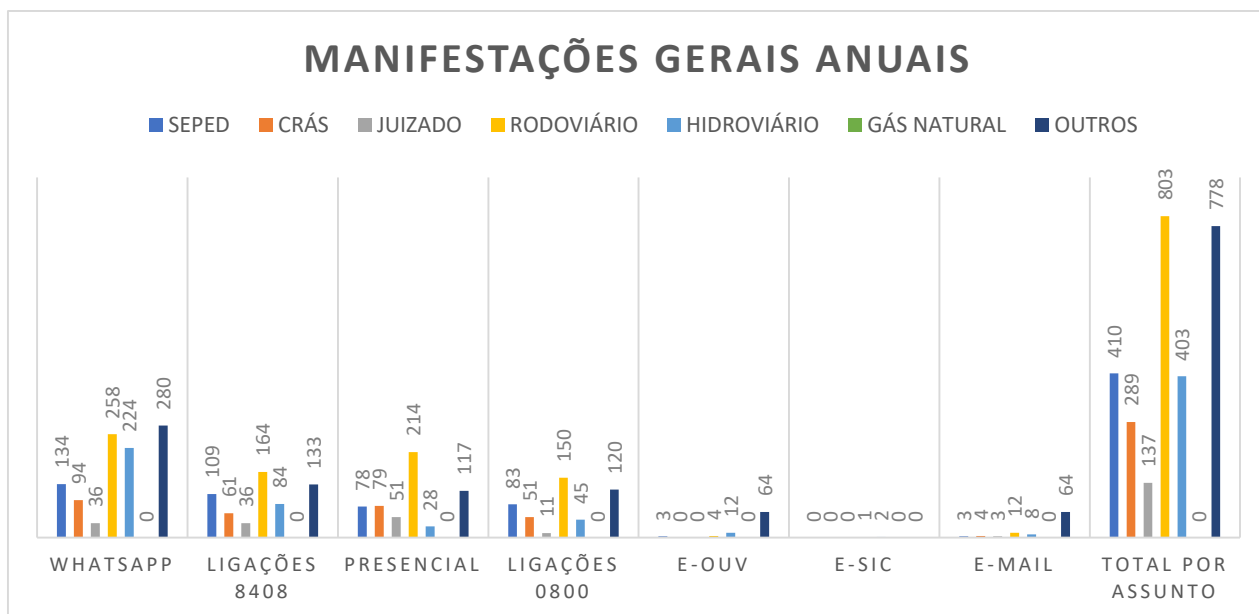
TABELA 2

MEIOS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS								
MÊS	LIGAÇÕES	WHATSAPP	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	PRESENCIAL	LIGAÇÕES 0800	QUANTIDADE TOTAL GERAL
JANEIRO	49	91	2	0	3	83	52	280
FEVEREIRO	15	115	3	0	12	127	30	302
MARÇO	15	10	30	0	12	31	66	164
ABRIL	21	75	26	0	12	38	45	217
MAIO	24	101	2	0	1	32	38	198
JUNHO	23	135	7	0	13	43	30	251
TOTAL 1º SEMESTRAL	147	527	70	0	53	354	261	1412
JULHO	101	114	3	0	14	69	113	414
AGOSTO	100	89	0	0	18	46	102	355
SETEMBRO	100	80	2	0	5	64	91	342
OUTUBRO	100	100	4	0	7	49	128	388
NOVEMBRO	123	121	4	0	10	85	57	400
DEZEMBRO	67	105	3	0	5	79	43	302
TOTAL POR DEMANDA	738	1136	86	0	112	746	795	3613
TOTAL 2º SEMESTRAL	591	609	16	0	59	392	534	2201

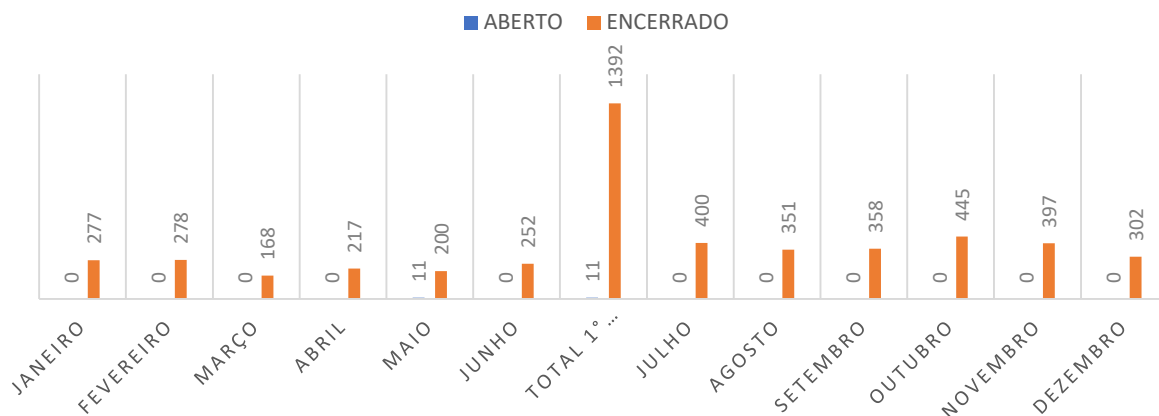
TABELA 3

STATUS DAS DEMANDAS		
MÊS	ABERTO	ENCERRADO
JANEIRO	0	277
FEVEREIRO	0	278
MARÇO	0	168
ABRIL	0	217
MAIO	11	200
JUNHO	0	252
TOTAL 1° SEMESTRAL	11	1392
JULHO	0	400
AGOSTO	0	351
SETEMBRO	0	358
OUTUBRO	0	445
NOVEMBRO	0	397
DEZEMBRO	0	302
TOTAL 2° SEMESTRAL	0	2253

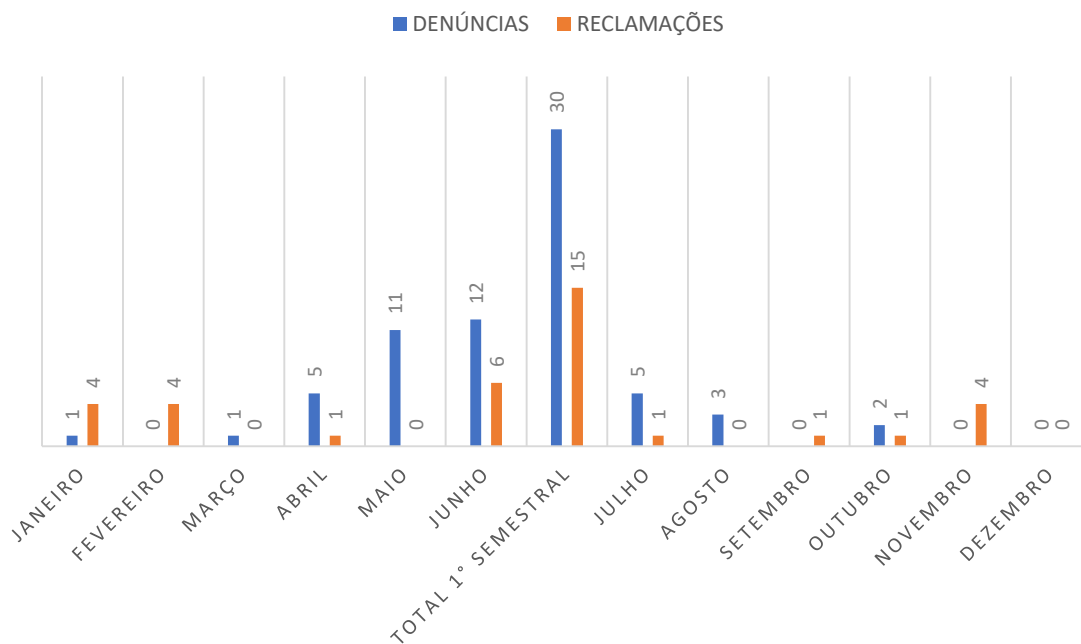
GRÁFICOS:



STATUS DAS DEMANDAS



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 2024, que contém os dados estatísticos das demandas registradas esse semestre.

Jéssica Carolina Medeiros de Oliveira
Ouvidora