

RELATÓRIO DE MELHORIAS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Visão da Ouvidoria – 2024

1. Introdução

A Ouvidoria tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública, servindo como canal de escuta, encaminhamento e promoção de melhorias. Este relatório apresenta um panorama das principais manifestações recebidas e os impactos observados nos serviços da Ouvidoria desta Arsepam.

2. Panorama Geral das 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 hidroviário e **0** ao gás natural nesse período, tendo como principal demanda, as manifestações do Transporte Rodoviário, principalmente via canal da Ouvidoria pelo Whatsapp e atendimentos presenciais na sede da Ouvidoria na Arsepam no Terminal Rodoviário de Manaus.

3. Principais Pontos de Atenção Identificados

Transporte intermunicipal hidroviário: atrasos e falta de acessibilidade no Porto de Manaus (Roadway), dificultando a logística de cadeirantes e de Pessoas com Deficiência – PCD, principalmente no período de estiagem (seca) em nossa região. Falta de informações e instrução por parte da tripulação das embarcações sobre o manuseio dos coletes salva-vidas e falta de EPI's destes. Negação de gratuidade para idosos e PCD, mesmo com suas respectivas carteirinhas comprobatórias de suas condições. Preços abusivos dos bilhetes de passagem no período do Festival de Parintins.

Transporte Intermunicipal rodoviário: atrasos nos horários de saída dos ônibus no Terminal Rodoviário de Manaus. Negação de gratuidade para idosos e PCD's, mesmo com suas respectivas carteirinhas comprobatórias de suas condições. Reclamações sobre as condições e falta de higiene dos ônibus. Falta de água para consumo em viagens intermunicipais mais longas.

Falta de informação (tratativa entre usuário e empresa) no ato da compra da passagem sobre viagens de pet no transporte rodoviário intermunicipal conforme a Resolução 003/2024 – CERCON/ARSEPAM.

Nas demandas sobre o transporte rodoviário intermunicipal neste Terminal, a Ouvidoria da Arsepam conduz conciliações com as empresas com o intuito de averiguar os fatos, se atentando ao contraditório e analisando cada tratativa cuidadosamente afim de esclarecer e propor melhorias na prestação de serviço no Terminal Rodoviário de Manaus junto às empresas.

4. Melhorias Implementadas a partir das Demandas da Ouvidoria:

- Aumento de fiscalização em linhas de transporte intermunicipal.
- Digitalização de processos de agendamento.
- Treinamento em atendimento humanizado para servidores.

5. Recomendações da Ouvidoria para Avanços Futuro:

- Estabelecer prazos mais claros de resposta aos cidadãos.
- Integrar sistemas de informação entre secretarias.
- Ampliar canais digitais acessíveis, com foco em inclusão.
- Reforçar campanhas de divulgação da Ouvidoria para maior participação social.

6. Conclusão

A Ouvidoria se reafirma como instrumento de controle social e de melhoria contínua da gestão pública, garantindo a efetividade dos direitos de acesso à informação, participação e transparência.