

RELATÓRIO DE MELHORIAS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Visão da Ouvidoria – 2025

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 3.067 principais manifestações apresentadas esse semestre a esta Ouvidoria, das quais 175 eram referentes ao Juizado, 813 ao Passe Legal, 309 ao CRAS e 468 as informações diversas. As 1.258 demais orientações diziam respeito ao funcionamento do transporte intermunicipal sendo eles, 435 ao terminal 531 ao rodoviário, 292 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. Ação Ouvidoria Cidadã – Inclusão em Movimento.

Dos meses de Agosto à Dezembro, a Ouvidoria da Arsepam, por intermédio da Ouvidora Jéssica Medeiros, juntamente com a SEPcD (Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência), proporcionou para a população a Ação Ouvidoria Cidadã, que teve como objetivo a emissão das carteirinhas do Passe Legal Intermunicipal, o auxílio no cadastro da CIPTEA, além de orientações sobre os direitos dos usuários e um espaço de escuta ativa da Ouvidoria. Ao longo da ação, foram contabilizados 255 atendimentos, os quais consistiram exclusivamente em orientações, incluindo a

disponibilização do Termo de Concessão, esclarecimentos sobre a falta de documentos obrigatórios e orientações para que os usuários procurassem posteriormente a SEPCD para a devida regularização e continuidade dos processos administrativos no que se refere à emissão do Passe Legal Intermunicipal e CIPTEA.

O nosso objetivo é simples, mas muito importante: garantir cidadania e a dignidade da pessoa humana, que é um direito Constitucional, assegurado à população ao proporcionar acessibilidade para pessoas com deficiência e com Transtorno do Espectro Autista no transporte intermunicipal.

Essa iniciativa nasceu justamente pela grande procura da população por esse tipo de serviço, o que mostrou a necessidade de aproximarmos a Ouvidoria da Arsepam ainda mais do cidadão.

3. Principais Pontos de Atenção Identificados

Transporte Intermunicipal Hidroviário: 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. 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.

Transporte Intermunicipal Rodoviário: falta de água para consumo em viagens intermunicipais mais longas. Atrasos no horário de embarque. Algumas reclamações dos usuários sobre a falta de higiene em alguns veículos. Retirada de traslado de alguns horários de embarque, impossibilitando os que moram em comunidades de ramal, a utilizarem o transporte rodoviário intermunicipal regular.

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.