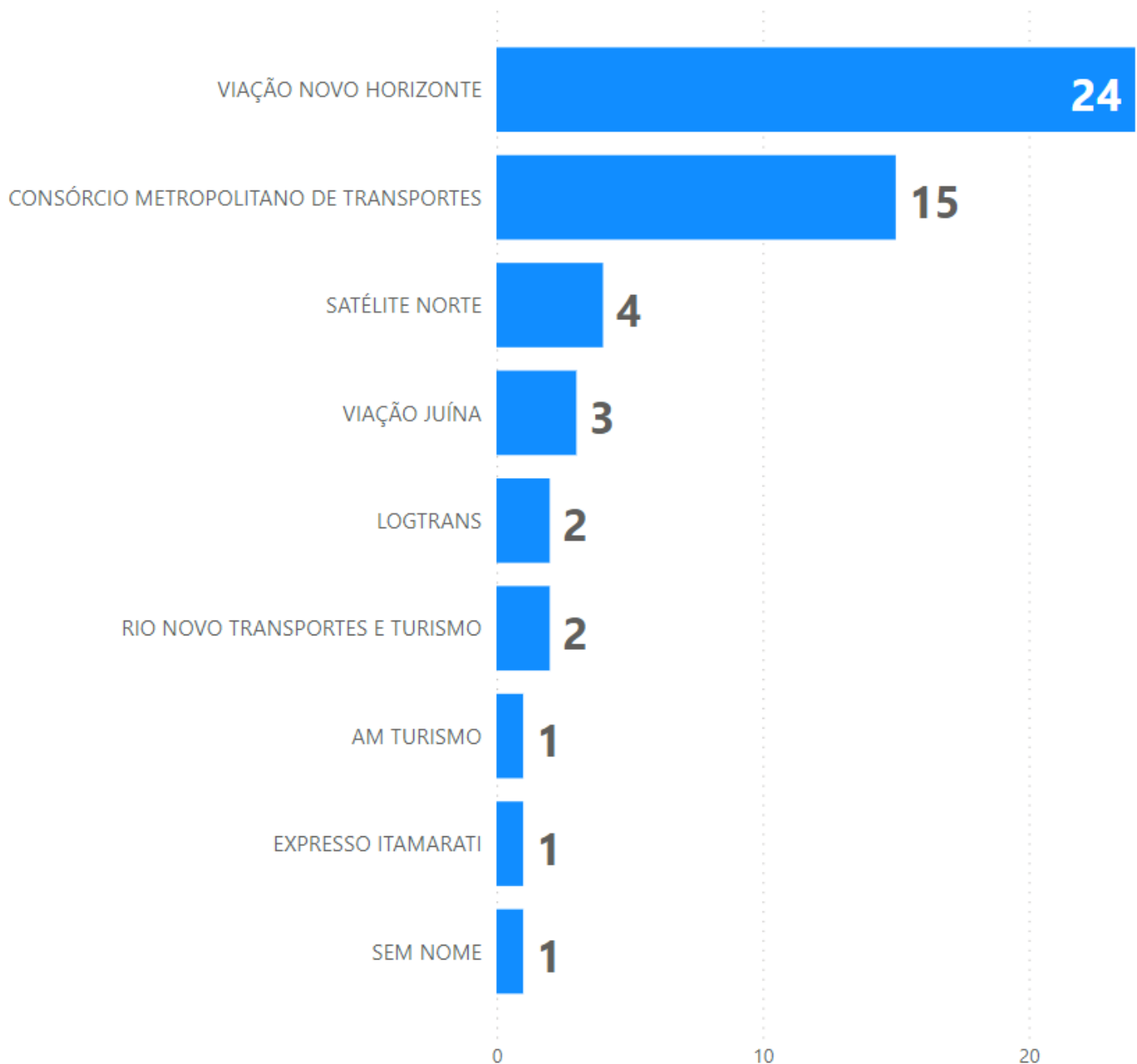


Ranking das reclamações por empresa registrada no mês de junho

RANKING DE RECLAMAÇÕES POR EMPRESA NO MÊS DE JUNHO



As informações contidas neste relatório foram extraídas do sistema SCSP no dia 04/07/2023 e representam as Solicitações de Ouvidoria registradas na ouvidoria da AGER no período de 01/06/2023 a 30/06/2023.

TABELA 01 – A tabela abaixo se refere as manifestações registradas na Ouvidoria da AGER no mês de junho de 2023.

CLASSIFICAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÕES	326	77,80%
RECLAMAÇÕES	68	16,23%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	8	1,91%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	6	1,43%
DENÚNCIAS	4	0,95%
ELOGIOS	4	0,95%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	2	0,48%
LIGAÇÃO PERDIDA	1	0,24%
Total	419	100,00%

FONTE: SCSP.

TABELA 02 - A tabela abaixo se refere as 10 maiores manifestações registradas na Ouvidoria da AGER no mês de junho de 2023.

10 MAIORES RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	16	23,53%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	9	13,24%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	8	11,76%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	5	7,35%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	3	4,41%
HORÁRIO DE LINHA	3	4,41%
MOTORISTA	3	4,41%
OUTROS	3	4,41%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	3	4,41%
SUPERLOTAÇÃO	3	4,41%
Total	68	100,00%

FONTE: SCSP.

TABELA 03 - A tabela abaixo se refere as manifestações registradas na Ouvidoria da AGER por canal de atendimento no mês de junho de 2023.

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
WHATSAPP	193	46,06%
TELEFONE	74	17,66%
RODOVIÁRIA CUIABÁ	68	16,23%
E-MAIL	18	4,30%
RODOVIÁRIA SINOP	16	3,82%
RODOVIÁRIA RONDONÓPOLIS	14	3,34%
RODOVIÁRIA CÁCERES	12	2,86%
RODOVIÁRIA ALTA FLORESTA	11	2,63%
PESSOALMENTE	6	1,43%
CGE/OGE	3	0,72%
SITE	3	0,72%
RODOVIÁRIA JUINA	1	0,24%
Total	419	100,00%

FONTE: SCSP.

TABELA 04 – A tabela abaixo se refere as manifestações registradas na Ouvidoria da AGER por tipo de serviço no mês de junho de 2023.

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TRANSPORTE	329	78,52%
OUTROS SERVIÇOS	62	14,80%
RODOVIAS	18	4,30%
ENERGIA	10	2,39%
Total	419	100,00%

FONTE: SCSP.

TABELA 05 – A tabela abaixo se refere as manifestações registradas na Ouvidoria da AGER por status no mês de junho de 2023.

STATUS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
FINALIZADO NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	290	69,21%
AGUARDA RESPOSTA DA EMPRESA	67	15,99%
FINALIZADA - PROCEDENTE	26	6,21%
FINALIZADA - RESPOSTA ENVIADA AO USUÁRIO	25	5,97%
CADASTRADA	4	0,95%
FINALIZADA - IMPROCEDENTE	4	0,95%
EM ANÁLISE PELA AGÊNCIA	3	0,72%
Total	419	100,00%

FONTE: SCSP.

As informações contidas neste relatório foram extraídas do Google Forms e representam os feedbacks dos usuários sobre o atendimento da Ouvidoria da AGER no mês de junho.

GRAFICO 1 – Canais de atendimento mais utilizado no mês de junho de 2023.

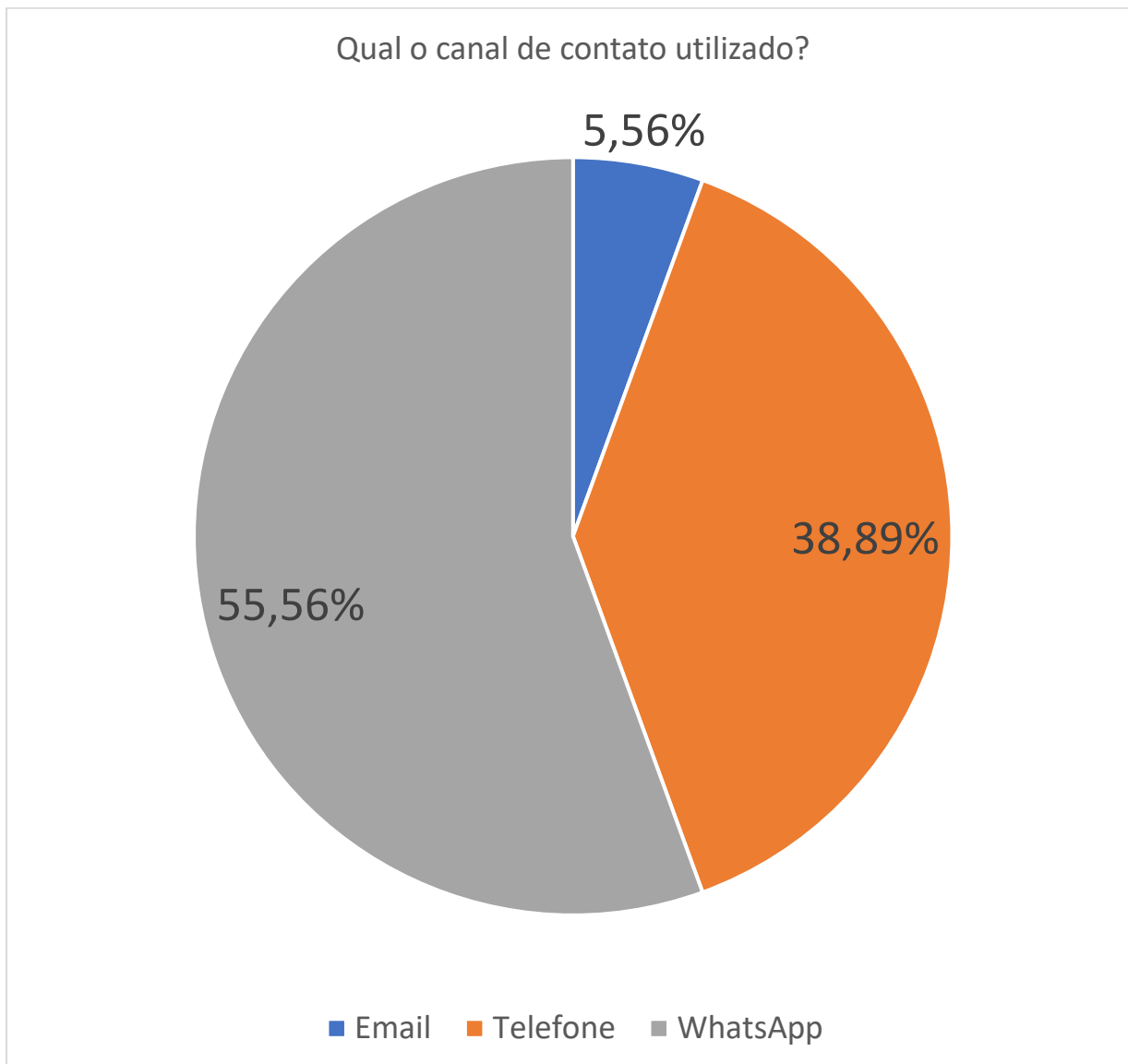
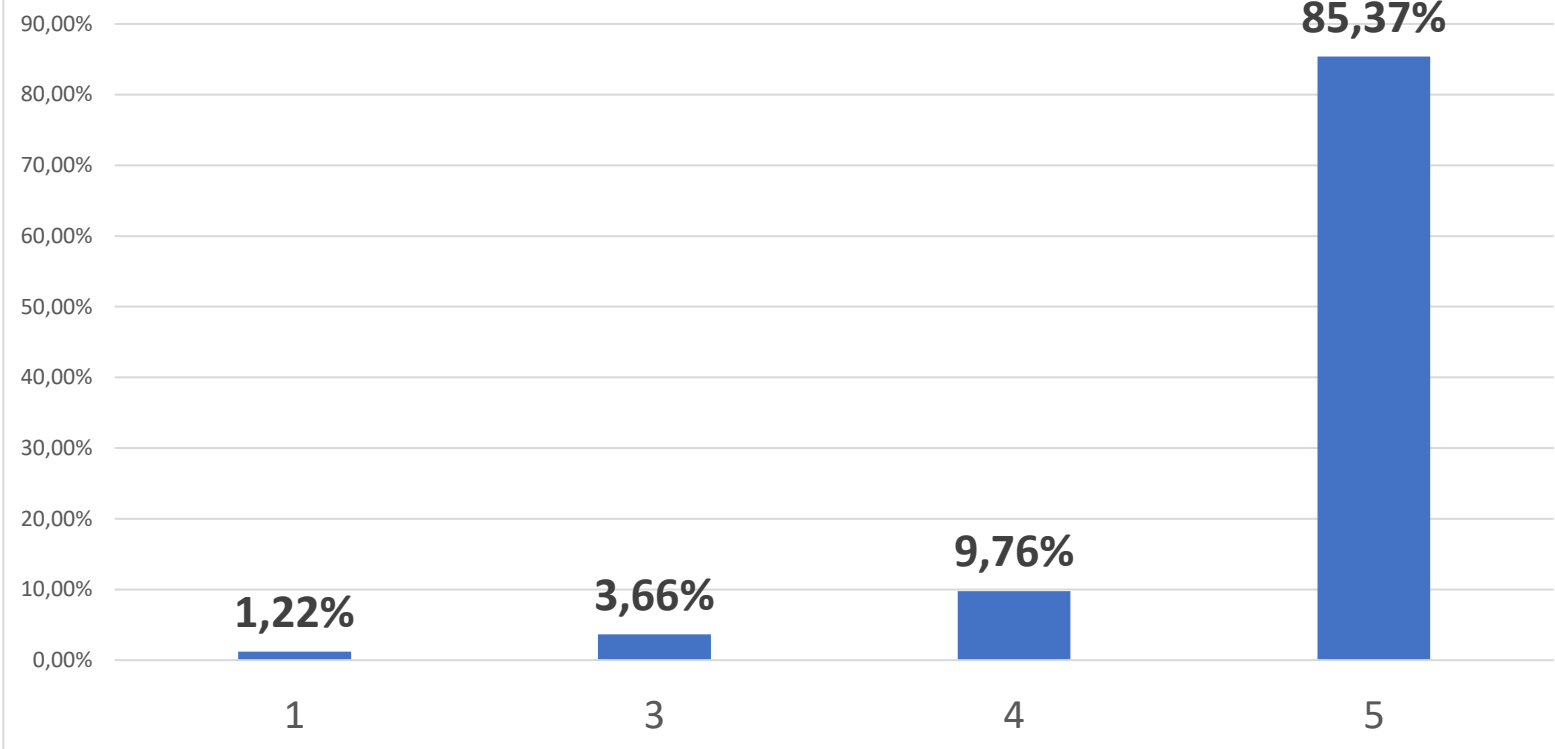


GRAFICO 2 – Qualidade deste canal de contato.

Qual a qualidade deste canal de contato?



Obs.: 5 equivale a excelente e 2 como péssimo.

GRAFICO 3 – Qual canal de atendimento você prefere.

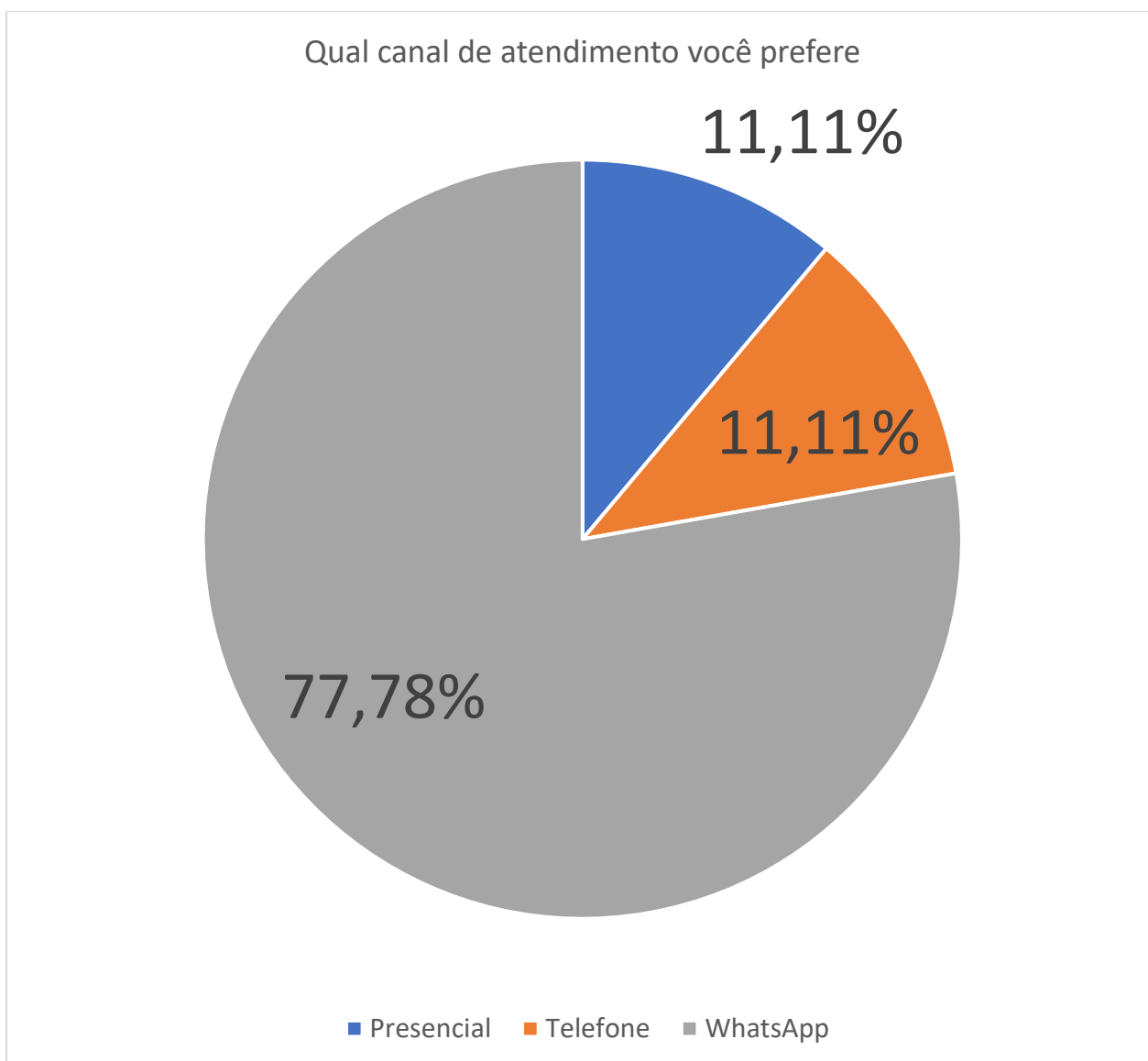


GRAFICO 4 – Sua manifestação foi resolvida.

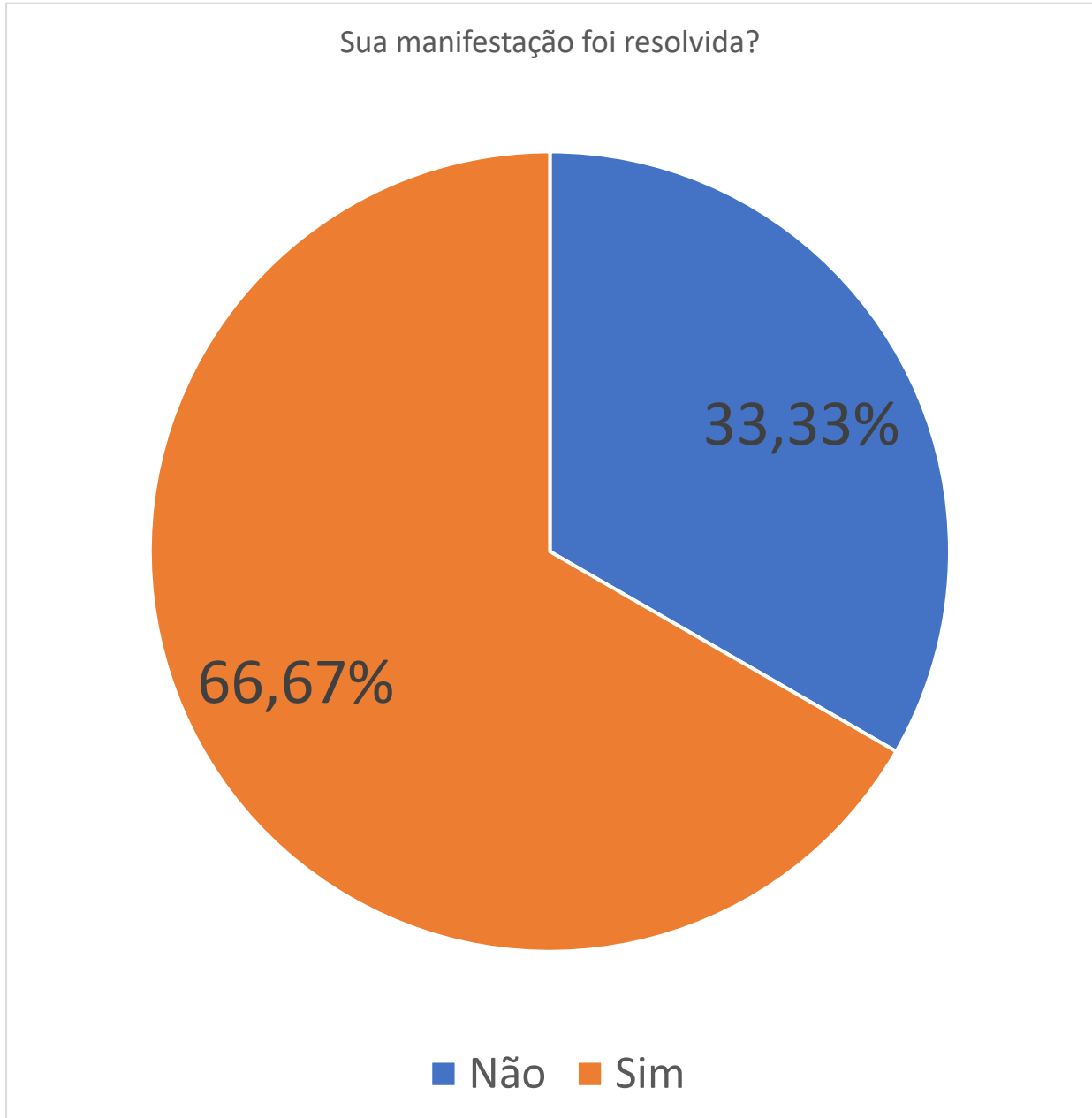
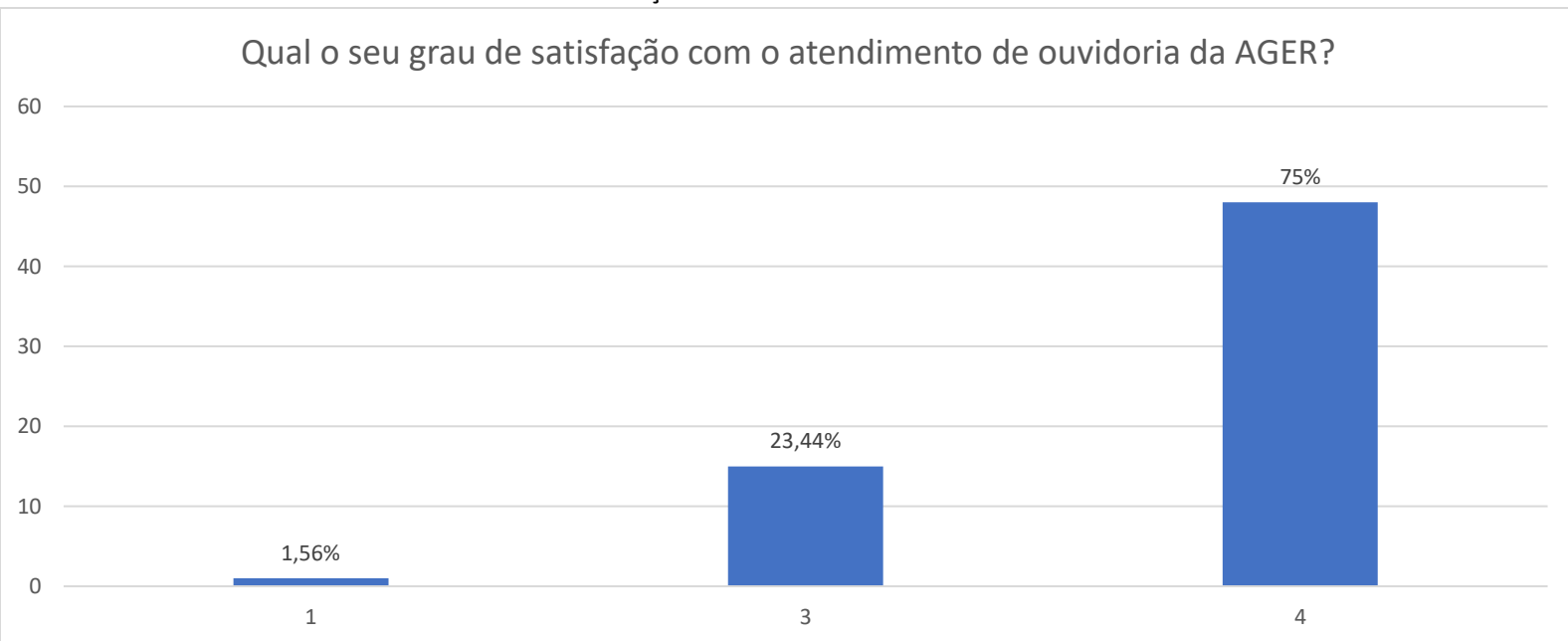
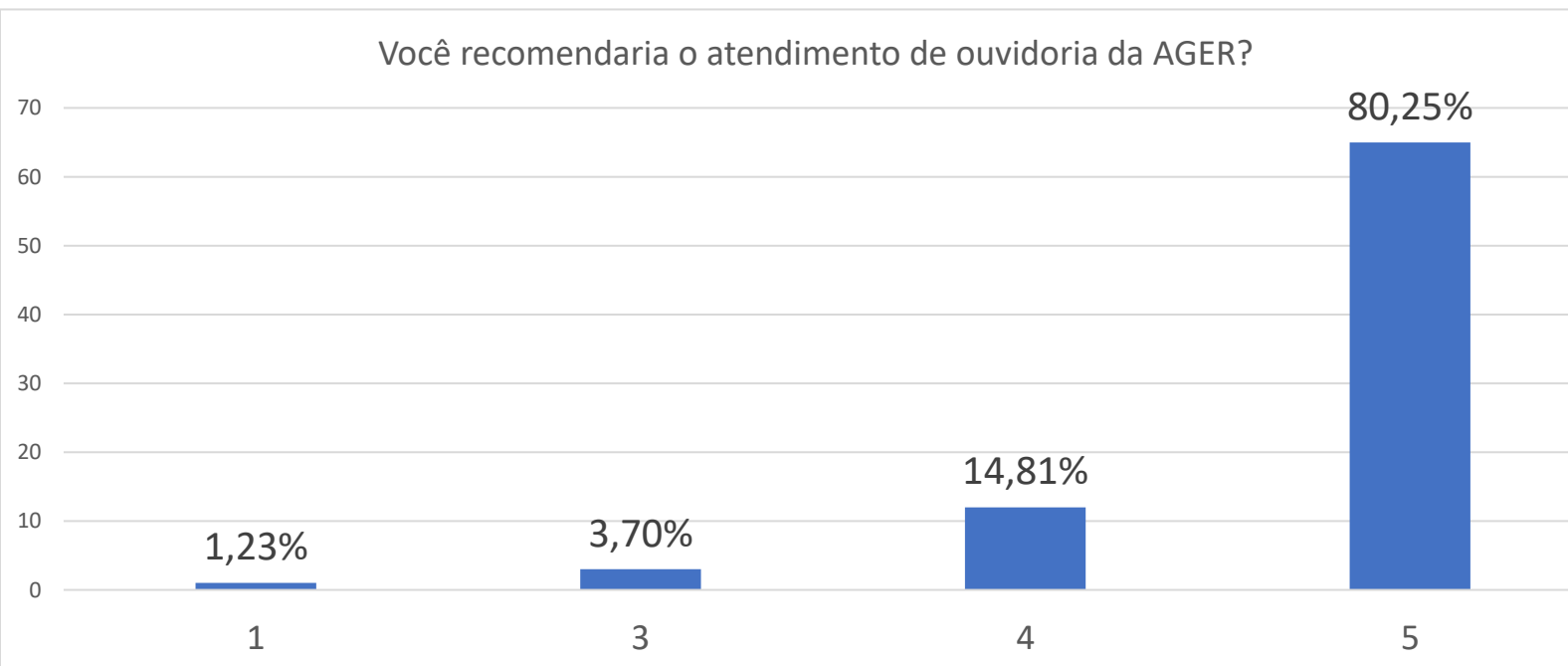


GRAFICO 5 – Grau de satisfação com o atendimento de Ouvidoria da AGER.



Obs.: 4 equivale a excelente, 3 equivale a mediano e 1 como péssimo.

GRAFICO 6 – Você recomendaria o atendimento de ouvidoria da AGER.



Obs.: 5 equivale a com certeza, 3 equivale a talvez e 1 como não