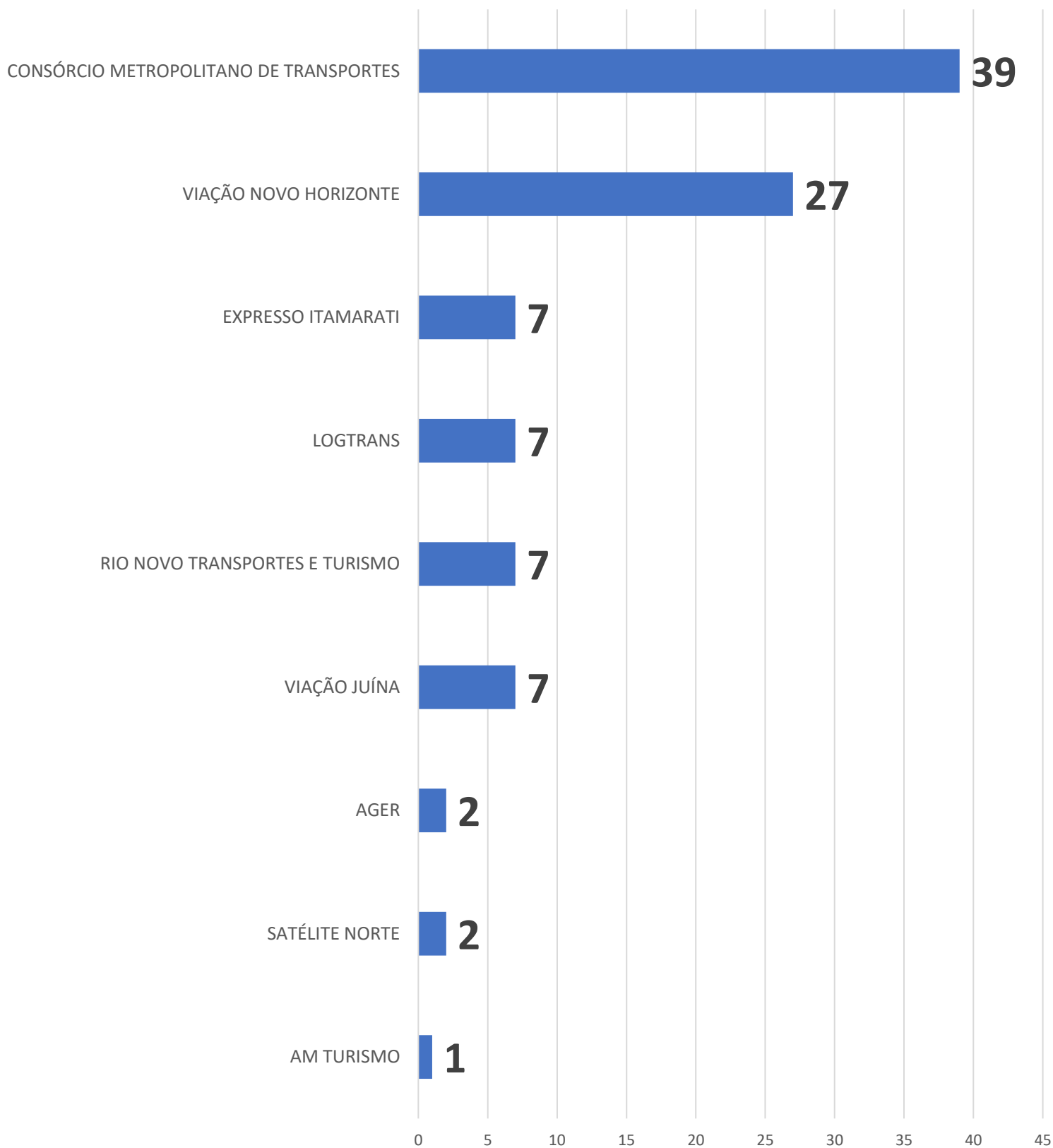


Ranking das reclamações por empresa registrada no mês de maio

RANKING DE RECLAMAÇÕES POR EMPRESA NO MÊS DE MAIO



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 maio.

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

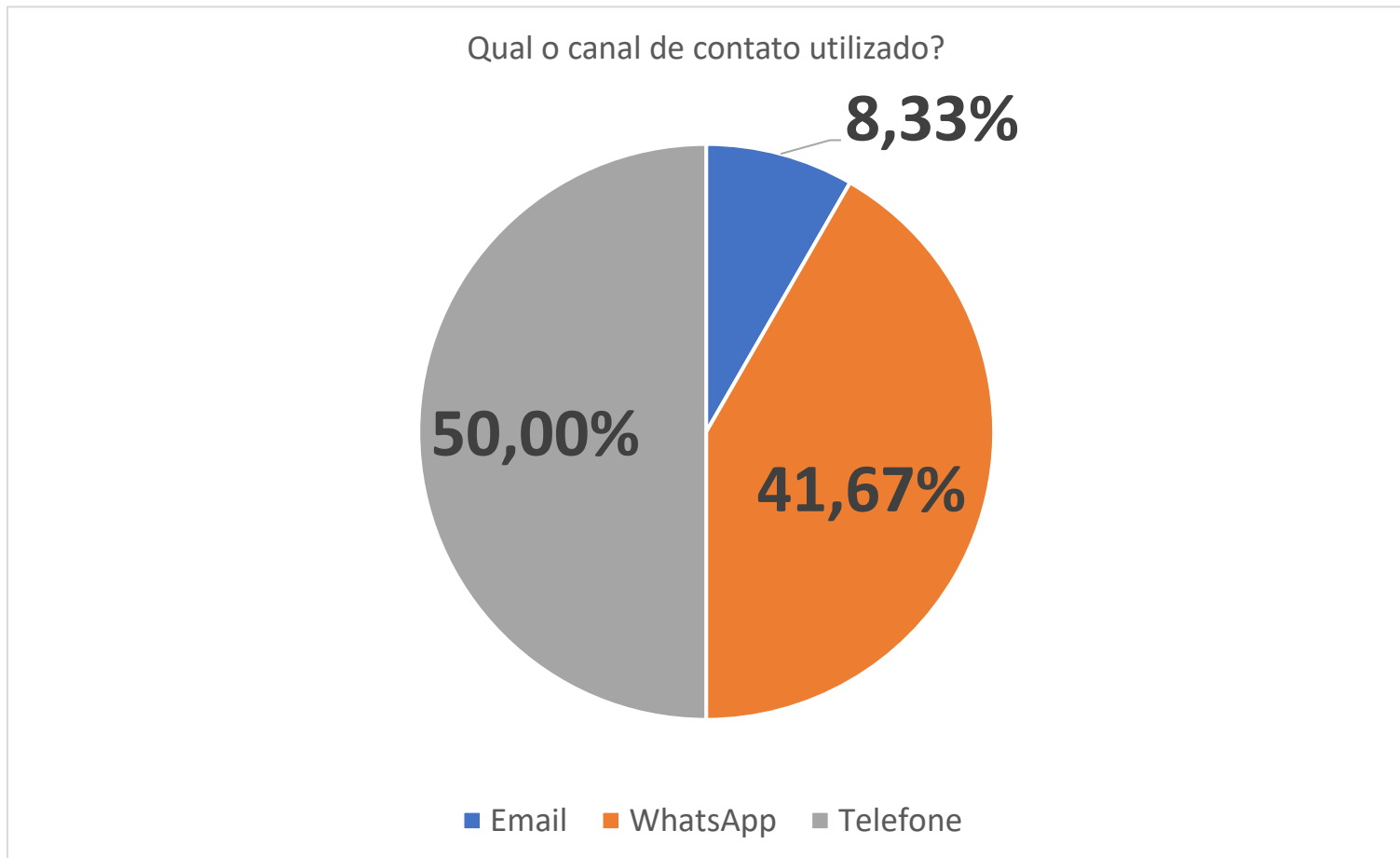
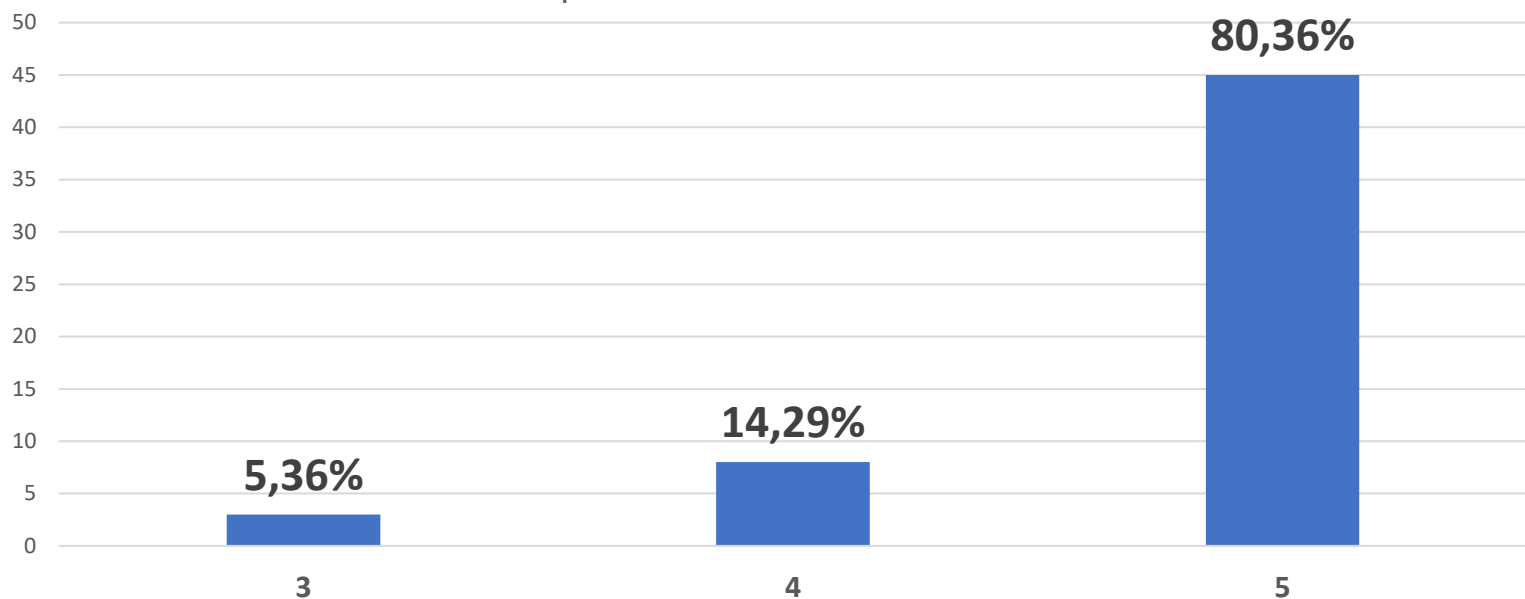


GRAFICO 2 – Qualidade deste canal de contato.

Qual a qualidade deste canal de contato?



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

GRAFICO 3 – Qual canal de atendimento você prefere.

Qual canal de atendimento você prefere?

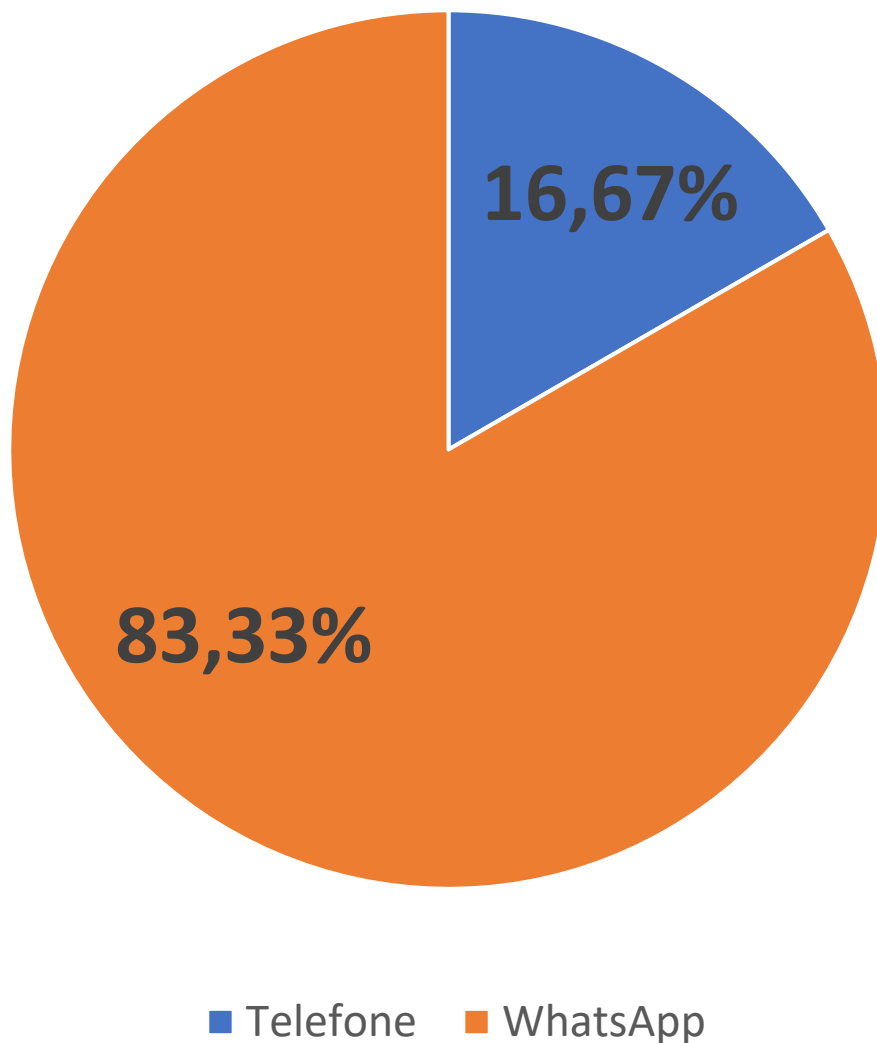


GRAFICO 4 – Sua manifestação foi resolvida.

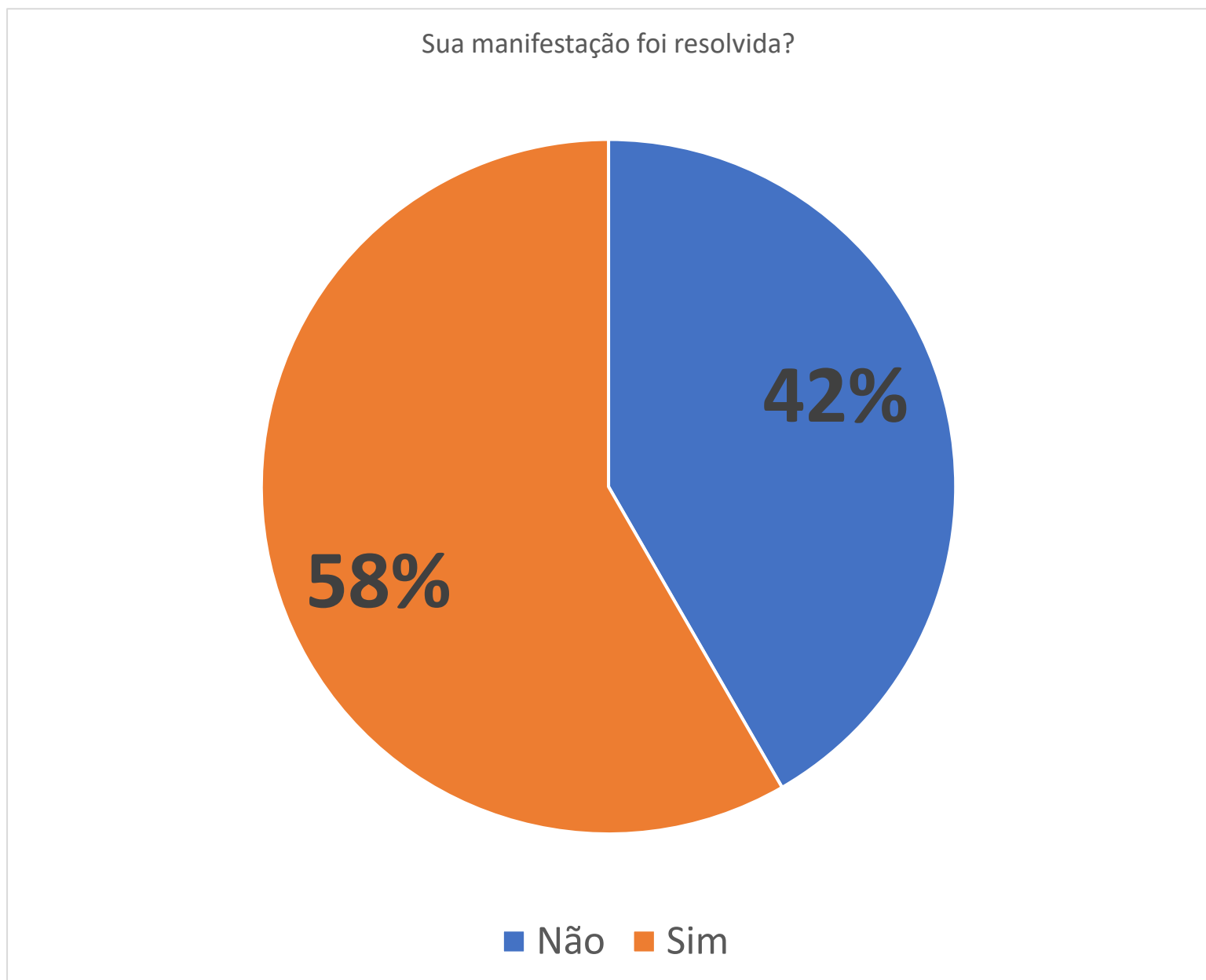
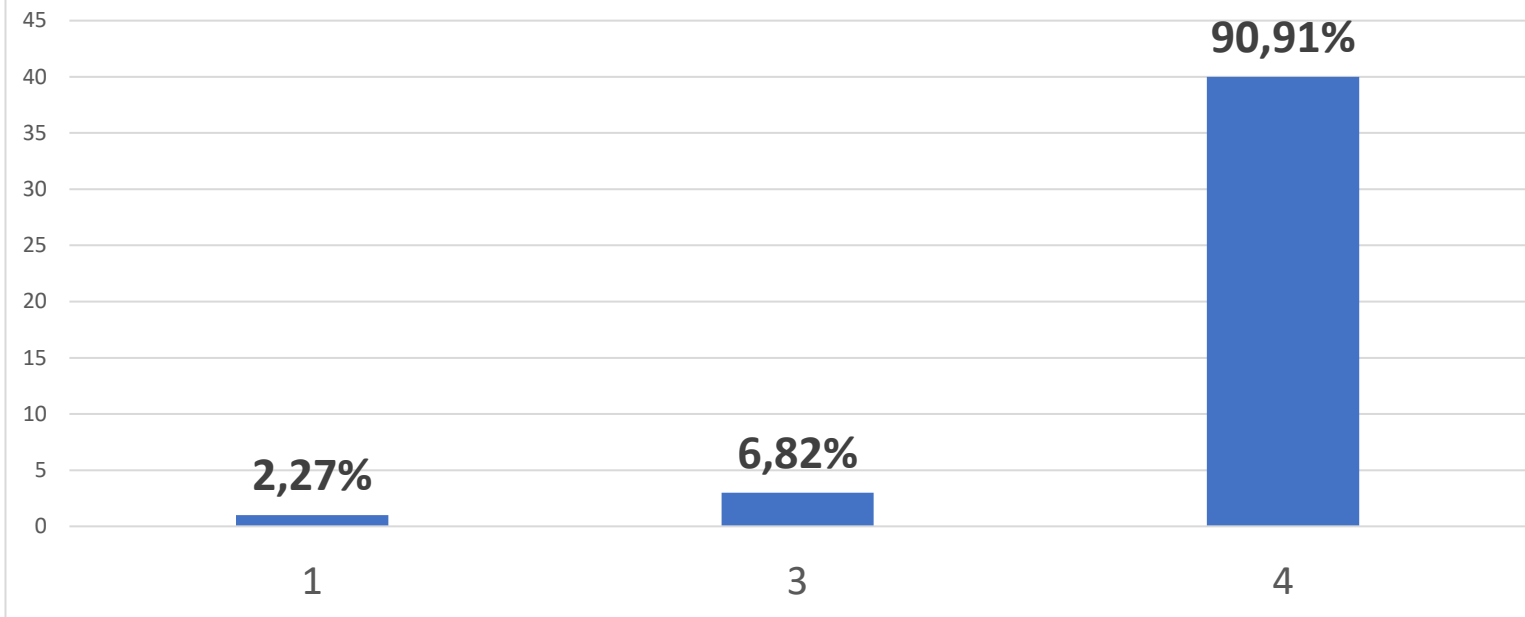


GRAFICO 5 – Grau de satisfação com o atendimento de Ouvidoria da AGER.

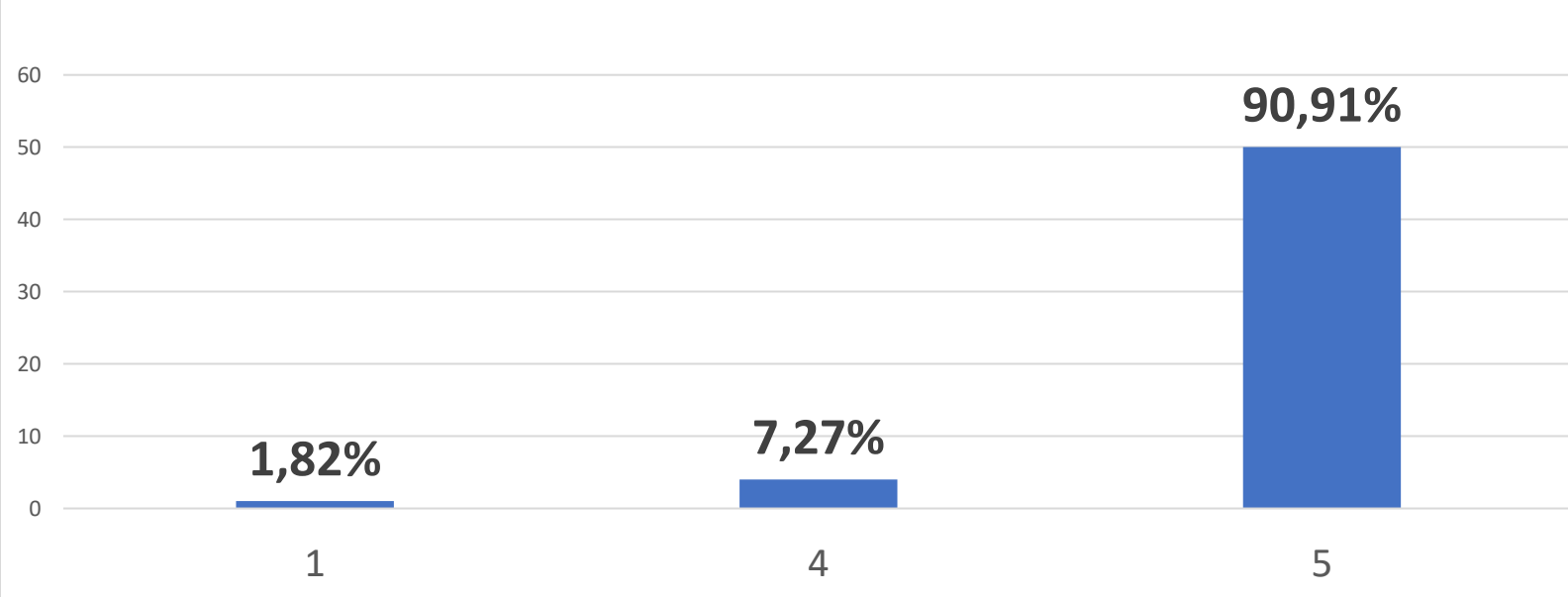
Qual o seu grau de satisfação com o atendimento de ouvidoria da AGER?



Obs.: 5 equivale a excelente, 4 equivale a bom e 2 como péssimo.

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

Você recomendaria o atendimento de ouvidoria da AGER?



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

As informações contidas neste relatório foram extraídas do sistema SCSP no dia 02/06/2023 e representam as Solicitações de Ouvidoria registradas na ouvidoria da AGER no período de 01/05/2023 a 31/05/2023.

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

CLASSIFICAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÕES	250	63,29%
RECLAMAÇÕES	122	30,89%
DENÚNCIAS	11	2,78%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	5	1,27%
LIGAÇÃO PERDIDA	3	0,76%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	2	0,51%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	1	0,25%
ELOGIOS	1	0,25%
Total	395	100,00%

FONTE: SCSP.

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

10 MAIORES RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	21	17,21%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	15	12,30%
MOTORISTA	12	9,84%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	8	6,56%
PATROLAMENTO DE PONTO	6	4,92%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	6	4,92%
COBRANÇA INDEVIDA	5	4,10%
SUPERLOTAÇÃO	5	4,10%
DIREÇÃO INSEGURA	4	3,28%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	4	3,28%
Total	122	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 maio de 2023.

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
WHATSAPP	107	27,09%
TELEFONE	101	25,57%
RODOVIÁRIA CUIABÁ	83	21,01%
CGE/OGE	19	4,81%
E-MAIL	17	4,30%
RODOVIÁRIA RONDONÓPOLIS	16	4,05%
RODOVIÁRIA CÁCERES	11	2,78%
RODOVIÁRIA SINOP	11	2,78%
RODOVIÁRIA ALTA FLORESTA	10	2,53%
RODOVIÁRIA JUINA	9	2,28%
PESSOALMENTE	5	1,27%
SITE	3	0,76%
RODOVIÁRIA BARRA DO GARÇA	2	0,51%
RODOVIÁRIA RIBEIRÃO CASCALHEIRA	1	0,25%
Total	395	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 maio de 2023.

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TRANSPORTE	289	73,16%
OUTROS SERVIÇOS	64	16,20%
RODOVIAS	22	5,57%
ENERGIA	18	4,56%
SANEAMENTO	2	0,51%
Total	395	100,00%

FONTE: SCSP.

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

STATUS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
FINALIZADA VIA SCRIPT	236	59,75%
FINALIZADA	52	13,16%
AGUARDANDO RESPOSTA DA EMPRESA	43	10,89%
ENCAMINHADO PARA CONCESSIONÁRIA	41	10,38%
DEMANDA TRANSFERIDA	18	4,56%
EM ANÁLISE PELA AGÊNCIA	3	0,76%
CADASTRADA	1	0,25%
GEROU PROCESSO (EM ANDAMENTO)	1	0,25%
Total	395	100,00%

FONTE: SCSP.