

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



2024

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO AGER/MT

Diretor Regulador de Ouvidoria e Saneamento

Jossy Soares de Santos Silva

Superintendência Reguladora de Ouvidoria

Clarice Aparecida Zunta

Equipe da Ouvidoria

Célia Dalmaris Alves Nogueira

Wesley Pereira Vieira

Hewerton Marcelus de Siqueira

Pedro Sakamoto

Ana Paula Paes Dos Santos

Bianca Priscila Ayolfi Rodrigues

Arnildo Lopes de Souza

Equipe da Ouvidoria por Município

Kayque Eduardo Garcia dos Santos Castro Ribeiro – Juína

Adriana Quirino de Amaral – Sinop

Deisiane Basílio de Matos – Rondonópolis

Aparecida Cristina Oliveira – Barra do Garça

Laisa Fonseca Marques – Ribeirão Cascalheira

Stela Neta Flores - Cáceres

Estéfane Gomes – Alta Floresta

Claudina Martins de Oliveira Pereira - Cuiabá

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
Atribuições-Regimento Interno	7
Manifestações recebidas pela ouvidoria da AGER/MT – por Tipologias.	9
Quando entrar em contato com a Ouvidoria da AGER/MT?	10
Resultados obtidos:	12
Informações por Empresas:	29
CONCESSIONÁRIAS.....	48

OUVIDORIA DA AGER/MT

TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Missão, Visão e Valores:

Missão

Buscar soluções para as demandas dos usuários dos serviços públicos delegados contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e a valorização do cidadão.

Visão

Ser um canal de interlocução social entre os usuários e os concessionários garantindo o seu direito de manifestação.

Valores

1. Transparência
2. Eficiência
3. Ética
4. Imparcialidade
5. Credibilidade
6. Comprometimento
7. Respeito

INTRODUÇÃO

É com grande satisfação apresentamos o Relatório Anual da Diretoria e Superintendência Reguladora de Ouvidoria e Saneamento – DROS, referente ao ano de 2024. Este documento é um marco do nosso compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos que regulamos e fiscalizamos.

Principais pontos do relatório

- **Volume de manifestações:** Detalhamos o número de manifestações recebidas e analisadas pela Ouvidoria, evidenciando a relevância deste canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública.
- **Tendências e desafios:** Identificamos os principais temas e demandas levantados pelos usuários, bem como os desafios enfrentados pela Ouvidoria ao longo do ano.
- **Ações implementadas:** Descrevemos as ações e medidas adotadas para responder às demandas dos usuários e aprimorar a qualidade dos serviços públicos.
- **Estatísticas e dados relevantes:** Apresentamos dados e estatísticas que ilustram o desempenho da Ouvidoria e o impacto de suas atividades na gestão pública.
- **Fortalecimento da participação cidadã:** Demonstramos como a Ouvidoria tem trabalhado para fortalecer a participação dos cidadãos na construção de uma gestão mais transparente e responsiva.
- **Aprimoramento dos serviços públicos:** Destacamos os avanços e as melhorias alcançadas nos serviços públicos regulados e fiscalizados pela AGER/MT, como resultado do trabalho da Ouvidoria.

Agradecimento e convite à reflexão

Agradecemos a todos os usuários, colaboradores e parceiros que contribuíram para a elaboração deste relatório e para o sucesso das atividades da Ouvidoria em 2024. Este documento é um convite à reflexão, ao diálogo e

à construção coletiva de um futuro com serviços públicos de cada vez mais qualidade em Mato Grosso.

Como acessar o relatório

O Relatório Anual da Diretoria e Superintendência Reguladora de Ouvidoria da AGER/MT referente ao ano de 2024 está disponível para download no site oficial da AGER/MT.

Canais de comunicação da AGER/MT

- **Site:** <https://www.ager.mt.gov.br/>
- **Ouvidoria:** <https://www.ager.mt.gov.br/ouvidoria>

Sua participação é fundamental

A sua participação é fundamental para que a AGER/MT continue a promover a transparência, a participação cidadã e a melhoria dos serviços públicos em Mato Grosso.

Palavras-chave

- Transparência
- Participação cidadã
- Controle social
- Qualidade dos serviços públicos
- AGER/MT
- Ouvidoria
- Relatório anual

Atribuições–Regimento Interno

Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria

Subseção I Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria

Art. 11. A Diretoria Reguladora de Ouvidoria tem como missão garantir que as manifestações do usuário e das delegatárias sejam devidamente apreciadas, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos delegados, competindo-lhe:

I - receber, apurar, solucionar e, conforme o caso, mediar as reclamações, críticas ou sugestões dos usuários dos serviços públicos delegados, dando-lhes adequado encaminhamento;

II - supervisionar as atividades técnicas e os setores de atuação em ouvidoria, ficando sob sua responsabilidade o acompanhamento das atividades das Superintendências reguladoras vinculadas à sua Diretoria;

III - apreciar e, julgando pertinente, implementar propostas e planos de trabalho elaborados pelas Superintendências reguladoras vinculadas à sua Diretoria;

IV - propor ações que visem à melhoria da qualidade dos serviços;

V - promover pesquisas de satisfação quanto aos serviços regulados;

VI - contribuir para a formulação das políticas públicas sobre os setores regulados;

VII - analisar as inovações tecnológicas e sugerir políticas que aprimorem a prestação dos serviços delegados;

VIII - analisar, propor e gerir convênios e termos de cooperação técnico-administrativa que tratam de assuntos de interesse da Diretoria;

IX - cumprir e fazer cumprir as normas legais, regulamentares e pactuadas relativas aos serviços regulados da competência da Diretoria;

X - relacionar-se com os demais órgãos congêneres com o objetivo de aperfeiçoamento do sistema de ouvidoria;

XI - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços delegados e representantes dos três poderes com o propósito de dirimir dúvidas e mediar soluções, em conjunto com as áreas técnicas envolvidas, nas divergências entre os agentes dos setores regulados;

XII - estimular a criação e a organização de associações de usuários dos serviços públicos;

XIII - aproximar as ações de regulação e fiscalização da sociedade em geral;

XIV - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

XV - promover ações de divulgação à sociedade sobre os direitos e deveres dos usuários e dos prestadores dos serviços públicos delegados. Parágrafo único. Os integrantes da Diretoria Reguladora de Ouvidoria deverão manter em sigilo das informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

Da Superintendência Reguladora de Ouvidoria

Seção I

Da Superintendência Reguladora de Ouvidoria

Art. 31 A Superintendência Reguladora de Ouvidoria tem como missão ser um canal público de diálogo com os usuários e delegatárias, garantindo o cumprimento dos seus direitos e obrigações e o equilíbrio que envolve a prestação dos serviços públicos delegados, mediando os conflitos, acompanhando a qualidade dos serviços prestados, concedendo informações ao usuário e à Concessionária, competindo-lhe:

I - exercer as competências constantes no artigo 23 da Lei Complementar nº. 429/2011;

II - receber, apurar, solucionar e, conforme o caso, mediar e conciliar as reclamações, críticas ou sugestões dos usuários dos serviços públicos delegados, dando-lhes adequado encaminhamento;

III - zelar pela confidencialidade e sigilo da informação;

IV - disponibilizar aos usuários canais para o atendimento das solicitações de Ouvidoria;

V - gerir o serviço de atendimento aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGER/MT e os serviços de competência atribuída por meio de convênios;

VI - receber, registrar, dar tratamento e encaminhar as demandas dos usuários dos serviços públicos de energia elétrica remetidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL;

VII - solicitar informações, esclarecimentos e solução aos prestadores de serviços delegados para os problemas apresentados pelos usuários dos serviços públicos;

VIII - informar às unidades que fazem as fiscalizações dos serviços regulados sobre os problemas relatados pelos usuários dos serviços públicos;

IX - atuar junto aos usuários dos serviços públicos e prestadores de serviços delegados com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções;

X - atuar nas soluções de conflitos entre usuários dos serviços públicos e prestadores de serviços delegados e Governo utilizando-se da mediação, quando necessário;

XI - instaurar o processo administrativo de solução de conflitos entre usuários dos serviços públicos e prestadores de serviços delegados quando o conflito não for solucionado no âmbito da Superintendência Reguladora de Ouvidoria e, neste caso, encaminhar à Diretoria Reguladora de Ouvidoria para julgamento de primeira instância administrativa;

XII - propor à Diretoria Reguladora de Ouvidoria o planejamento anual das atividades a serem executadas pela Superintendência;

XIII - zelar pela qualidade e tempestividade das informações prestadas pela AGER/MT; XIV - elaborar o Relatório Anual de Ouvidoria e encaminhá-lo ao Diretor Regulador de Ouvidoria até 30 de abril do ano subsequente;

XV - promover capacitação e supervisionar sua equipe, para a consecução de sua competência;

XVI - elaborar estudos e pareceres técnicos conclusivos sobre assuntos de Ouvidoria;

XVII - manter em uso e atualização as instruções procedimentais da sua área;

XVIII - disponibilizar aos demais setores da AGER/MT relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

§ 1º O Superintendente Regulador de Ouvidoria terá acesso a todos os processos da Agência e deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 2º As Diretorias da AGER/MT prestarão o apoio necessário à Superintendência Reguladora de Ouvidoria para o fiel cumprimento de suas atribuições.

Manifestações recebidas pela ouvidoria da AGER/MT – por Tipologias.

RECLAMAÇÕES

- É toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrente de ação e/ou omissão do prestador.

DENÚNCIA

- É o ato pelo qual alguém pede a apuração de fato supostamente contrário à lei ou a algum regulamento expedido pela AGER/MT.

Consulta

- É o pedido de informação sobre a prestação de serviços e/ou legislações pertinentes.

Sugestão

- Apresentação de ideias para o aprimoramento do serviço prestado

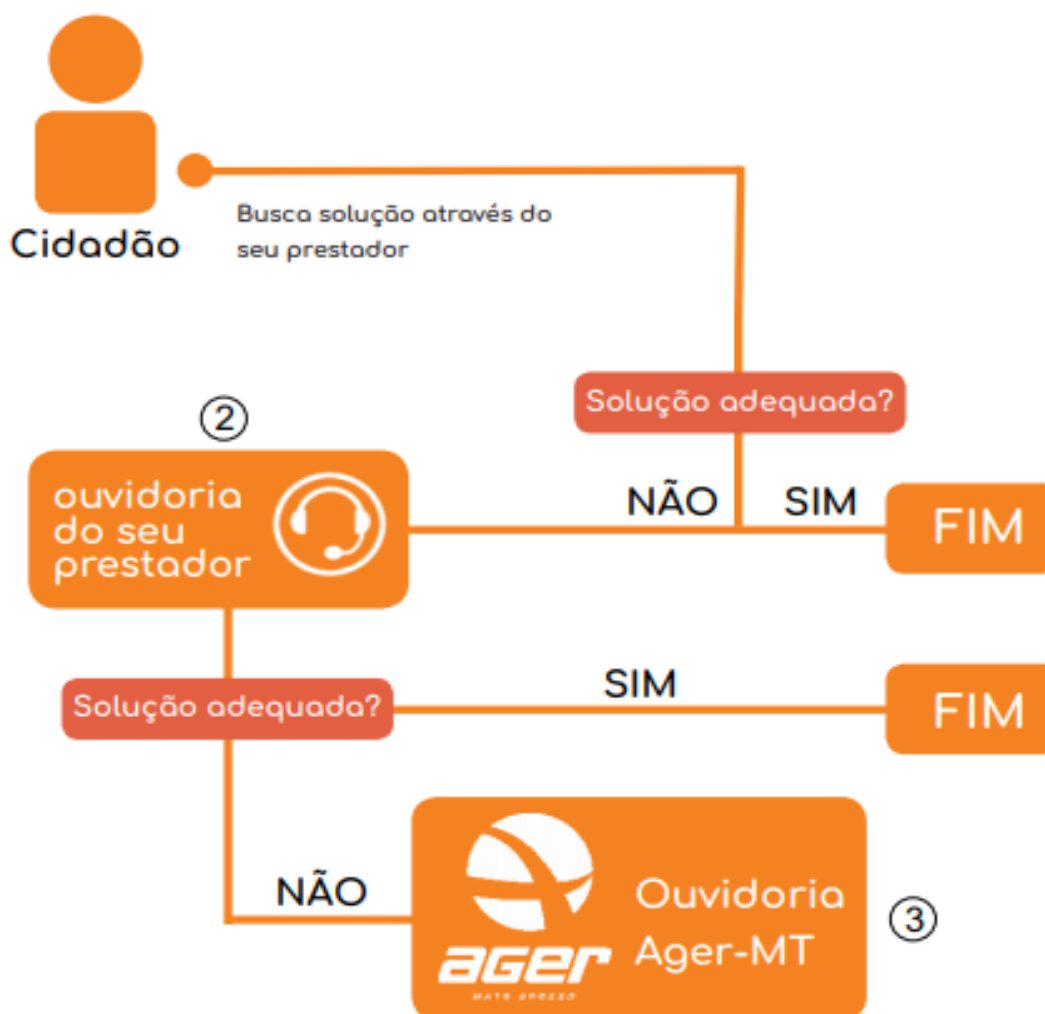
Elogio

- É o reconhecimento de um trabalho de qualidade efetuado pela AGER/MT.

Quando entrar em contato com a Ouvidoria da AGER/MT?

Nos casos em que o usuário não for atendido pela concessionária ou for atendido de forma insatisfatória.

O usuário também pode entrar em contato nos casos de consultas sobre serviços regulados e sobre legislação elaborada pela agência reguladora.



RESULTADOS

Resultado de todo o atendimento da Ouvidoria da AGER/MT

Resultados obtidos:

Quantidade de atendimentos realizados nos canais de atendimento da Ouvidoria da AGER/MT e registrados no Sistema de Controle de Serviços Públicos – SCSP:

TABELA 1 – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
WHATSAPP	2283	48,49%
RODOVIÁRIA CBÁ	700	14,87%
TELEFONE	645	13,70%
RODOVIÁRIA RONDONÓPOLIS	209	4,44%
E-MAIL	169	3,59%
PESSOALMENTE	158	3,36%
RODOVIÁRIA RIBEIRÃO CASCALHEIRA	121	2,57%
CGE/OGE	95	2,02%
RODOVIÁRIA JUINA	67	1,42%
SITE	66	1,40%
RODOVIÁRIA SINOP	57	1,21%
RODOVIÁRIA BARRA DO GARÇA	54	1,15%
RODOVIÁRIA ALTA FLORESTA	44	0,93%
RODOVIÁRIA CÁCERES	40	0,85%
Total Geral	4708	100%

FONTE: AGER-MT.

A partir da análise dos dados, podemos observar que o WhatsApp e o atendimento presencial no Posto de Atendimento do Terminal Rodoviário foram os canais mais utilizados pelos usuários para registrar suas manifestações.

O WhatsApp, por sua praticidade e acessibilidade, tem se tornado um canal cada vez mais popular para comunicação, o que pode explicar sua maior utilização em relação aos demais canais.

Já o atendimento presencial no Posto de Atendimento do Terminal Rodoviário pode ser justificado pela facilidade de acesso para os usuários que se

encontram no local e preferem o contato direto com os atendentes para registrar suas manifestações.

É importante destacar que a escolha do canal de atendimento pode variar de acordo com o perfil do usuário e suas necessidades. Por isso, é fundamental que a AGER/MT ofereça diferentes opções para que os usuários possam escolher a que melhor lhes atenda.

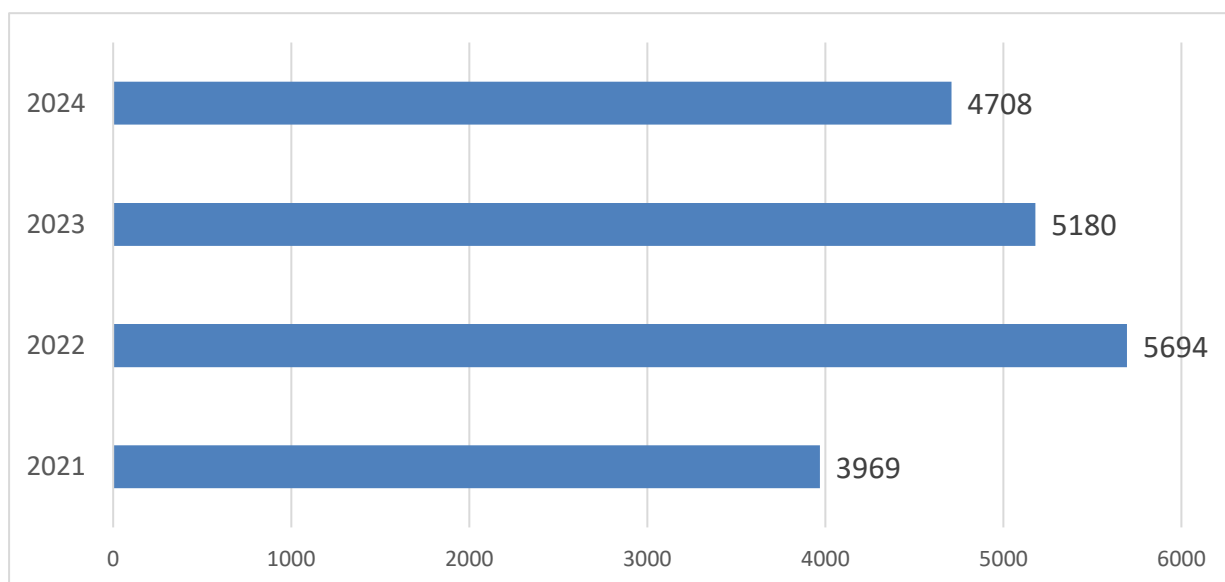
Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

TABELA 1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2023.

ANO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
2021	3969	20,30%
2022	5694	29,12%
2023	5180	26,49%
2024	4708	24,08%
TOTAL	19551	100%

FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2023



FONTE: AGER-MT.

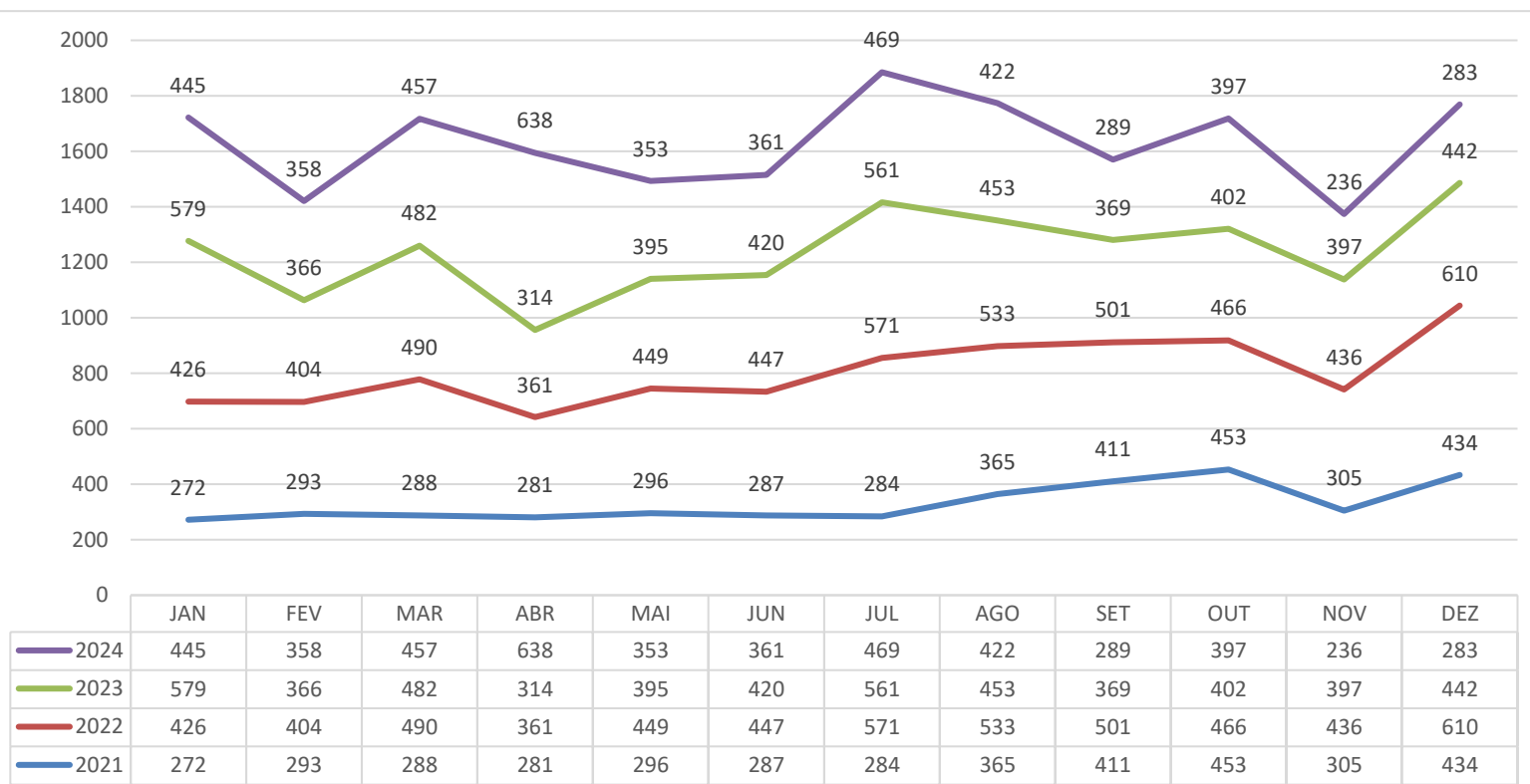
No ano de 2024 foram registradas 4708 manifestações pela ouvidoria

da AGER. Isto representa um recuo de 9,09% em relação ao ano de 2023, quando registrou-se o total de 5180 registros.

Uma hipótese seria a atuação da AGER, em todas as áreas reguladas e demonstra ainda, a melhoria da qualidade na prestação dos serviços pelas Concessionárias que têm se empenhado em atender as normas legais da AGER.

Quantidade de mensagens por mês;

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: AGER-MT.

Quantidade de mensagens respondidas, arquivadas (mensagens finalizadas por duplicidade, por falta de complementação do cidadão, incompreensíveis) e em tratamento, considerando o status da mensagem no dia 31 de dezembro do ano anterior;

TABELA 2 – MANIFESTAÇÕES POR STATUS

STATUS	QUANTIDADE	%
FINALIZADA NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	3712	78,84%
FINALIZADA - PROCEDENTE	821	17,44%
FINALIZADA - IMPROCEDENTE	175	3,72%
EM TRATAMENTO	0	0,00%
TOTAL	4708	100%

FONTE: AGER-MT.

A tabela apresenta um panorama das mensagens recebidas pela Ouvidoria da AGER, classificando-as em três categorias: respondidas, arquivadas e em tratamento.

As mensagens respondidas representam as demandas que foram solucionadas pela Ouvidoria, com um tempo médio de resposta de até 30 dias. É importante ressaltar que o sistema SCSP não permite calcular o tempo total de tramitação das solicitações, mas apenas o tempo de resposta da Ouvidoria.

As mensagens arquivadas são aquelas que foram finalizadas por motivos como duplicidade, falta de complementação de informações pelo cidadão ou mensagens incompreensíveis.

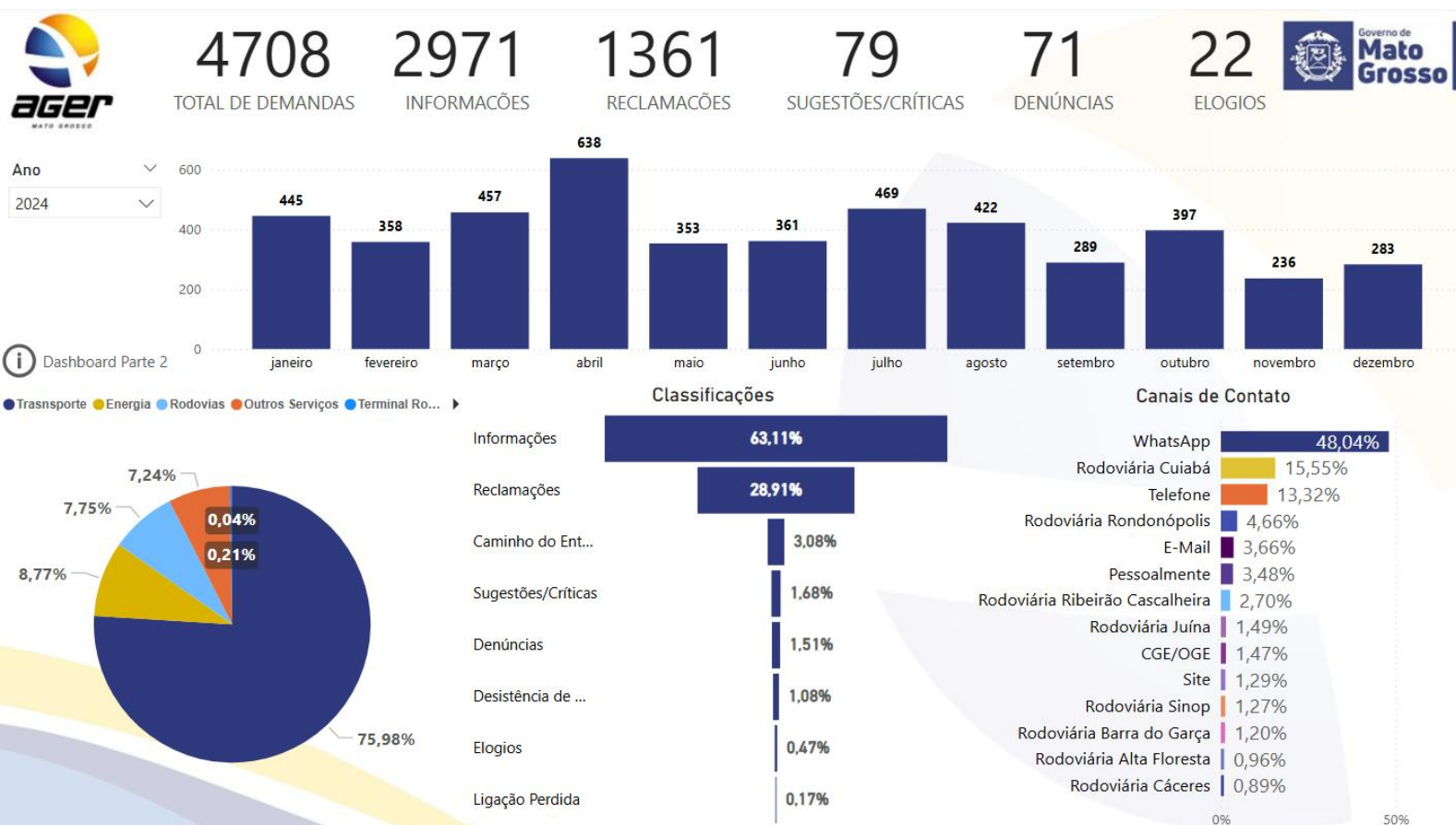
As mensagens em tratamento são as demandas que ainda estão em andamento e aguardam resposta da Ouvidoria.

A análise da tabela permite concluir que a Ouvidoria da AGER tem se empenhado em responder às demandas dos cidadãos em tempo hábil, com a maioria das mensagens sendo respondidas em até 30 dias. No entanto, é importante que a AGER busque soluções para reduzir o número de mensagens arquivadas, especialmente aquelas que são finalizadas por falta de complementação de informações pelo cidadão.

A AGER pode aprimorar seus canais de comunicação e formulários para garantir que os cidadãos forneçam todas as informações necessárias no momento do registro da manifestação. Além disso, a AGER pode entrar em contato com os cidadãos para solicitar informações adicionais, quando necessário, e evitar o arquivamento das demandas.

Mensagens por natureza;

GRÁFICO 3 – PAINEL DE OUVIDORIA



FONTE: AGER-MT.

Assuntos recorrentes;

Informações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 3- DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TRANSPORTE INTERESTADUAL	381	17,59%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	272	12,56%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES	231	10,66%
HORÁRIOS DE LINHAS	183	8,45%
PCD	123	5,68%
AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM DE MENOR	118	5,45%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	110	5,08%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	107	4,94%
SETOR DA AGER	101	4,66%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	96	4,43%

FONTE: AGER-MT.

Reclamações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 4- DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	225	25,22%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	192	21,52%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	91	10,20%
MOTORISTA	55	6,17%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	48	5,38%
REFORÇO NA LINHA	47	5,27%
PATROLAMENTO DE PONTO	28	3,14%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	27	3,03%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	26	2,91%
COBRANÇA INDEVIDA	24	2,69%

FONTE: AGER-MT.

Denúncias sobre Transporte Intermunicipal;

TABELA 5- DENÚNCIAS SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TRANSPORTE CLANDESTINO	44	72,13%
TRANSPORTE IRREGULAR / LINHA NÃO AUTORIZADA	10	16,39%
TERMINAL RODOVIÁRIO	3	4,92%
GUICHÊ DE PASSAGEM	2	3,28%
SERVIDOR DA AGER/MT	2	3,28%

FONTE: AGER-MT.

Solicitações sobre outras classificações de transporte intermunicipal;

TABELA 6 – DEMAIS MANIFESTAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DEMAIS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	66	71,74%
SUGESTÕES CRÍTICAS A AGER/MT	12	13,04%
ELOGIOS A AGER/MT	10	10,87%
ELOGIOS A EMPRESA	4	4,35%

FONTE: AGER-MT.

Informações sobre energia elétrica;

TABELA 7- DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	53	49,53%
INFORMAÇÕES	19	17,76%
ATENDIMENTO PESSOAL/TELEFÔNICO AO CONSUMIDOR	7	6,54%
FATURA DE ENERGIA	4	3,74%
DADOS DO SETOR ELÉTRICO	3	2,80%
IMPOSTOS (PIS, COFINS, ICMS E ISS)	3	2,80%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA	3	2,80%
COBRANÇA	2	1,87%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA ? CIP	2	1,87%
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)	2	1,87%

FONTE: AGER-MT.

Reclamações sobre energia elétrica;

TABELA 8 - DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
CONEXÃO DE MICROGERAÇÃO	32	20,65%
AFERIÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE MEDIDOR	17	10,97%
RECLAMAÇÕES	16	10,32%
FATURAMENTO MICROGERAÇÃO	13	8,39%
VARIAÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO/ERRO LEITURA	9	5,81%
LIGAÇÃO	8	5,16%
FALTA DE ENERGIA	7	4,52%
ALTERAÇÃO DE CARGA	6	3,87%
COBRANÇA INDEVIDA	6	3,87%
EXTENSÃO DE REDE	6	3,87%

FONTE: AGER-MT.

Solicitações sobre outras classificações de energia elétrica;

TABELA 9- OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

DENÚNCIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	145	96,03%
ELOGIOS A AGER/MT	4	2,65%
DENUNCIA ENERGIA ELETRICA	2	1,32%

FONTE: AGER-MT.

Informações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 10 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	79	84,04%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7	7,45%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	3	3,19%
INSENÇÃO DE PEDAGIO	2	2,13%
PREÇO DA TARIFA	2	2,13%
RECLAMAÇÕES	1	1,06%

FONTE: AGER-MT.

Reclamações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 11 – RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS PEDAGIADAS

RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	217	88,57%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	12	4,90%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO	7	2,86%
PREÇO DA TARIFA	4	1,63%
SERVIÇO DE GUINCHO	4	1,63%
DE FUNCIONÁRIO DA EMPRESA	1	0,41%

FONTE: AGER-MT.

Reclamações sobre terminal rodoviário;

TABELA 12 – DEMAIS MANIFESTAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

DEMAIS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DENÚNCIAS	2	50,00%
ELOGIOS	1	25,00%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	1	25,00%

FONTE: AGER-MT.

Reclamações sobre terminal rodoviário;

TABELA 13 – MANIFESTAÇÃO SOBRE O TERMINAL RODOVIÁRIO

DEMAIS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
BANHEIRO	5	71,43%
ATENDENTE DO TERMINAL RODOVIÁRIO	1	14,29%
LIMPEZA INADEQUADA	1	14,29%

FONTE: AGER-MT.

Informações sobre outros serviços;

TABELA 14 – MANIFESTAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

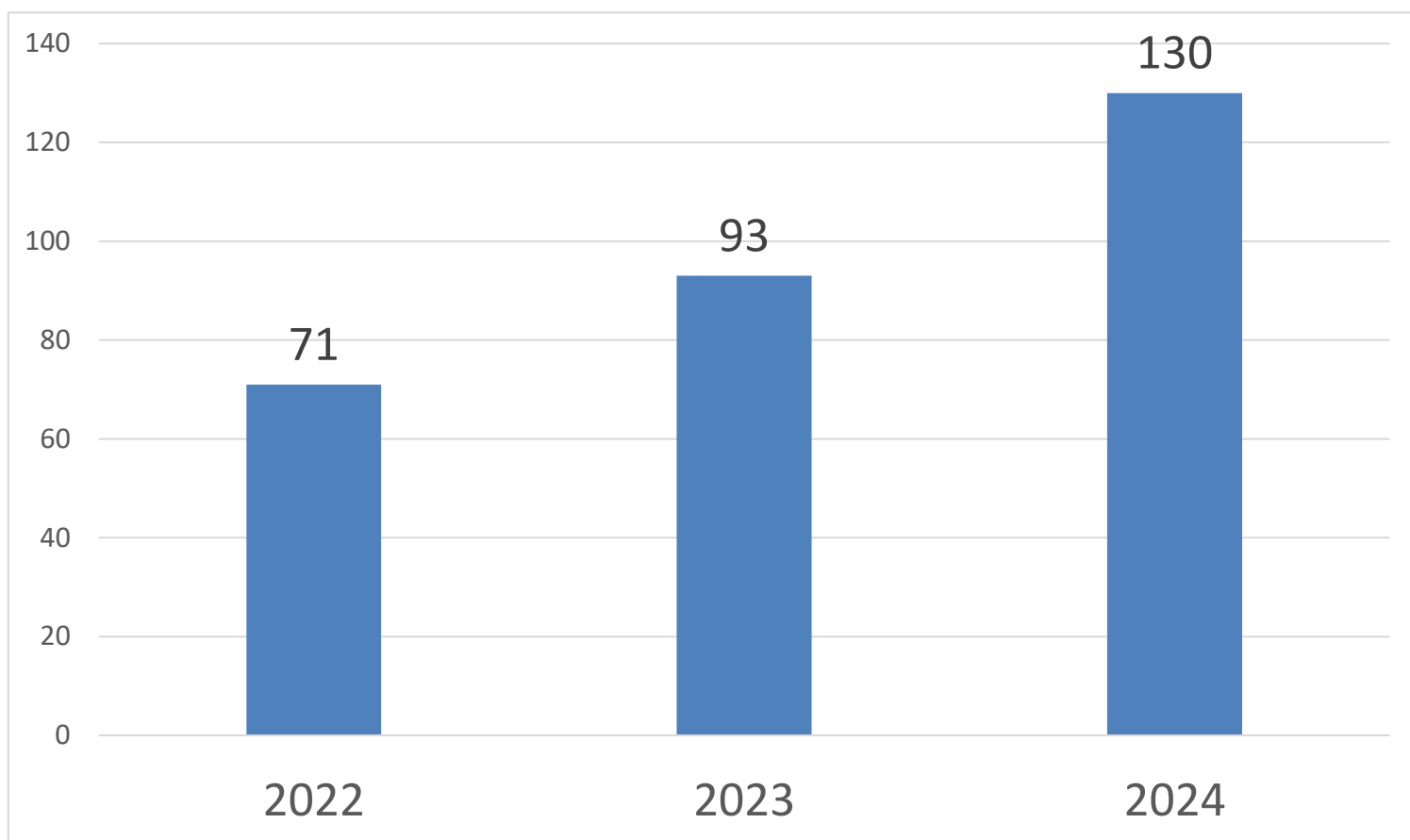
SUBCLASSIFICAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
OUTRAS INFORMAÇÕES	248	77,50%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	51	15,94%
SETOR DA AGER	17	5,31%
ELOGIOS A OUVIDORIA DA AGER/MT	3	0,94%
AGENCIA REGULADORA OU AGER	1	0,31%
Total	320	100,00%

FONTE: AGER-MT.

Resultado de todo o atendimento da Ouvidoria da AGER/MT no sistema Fale Cidadão

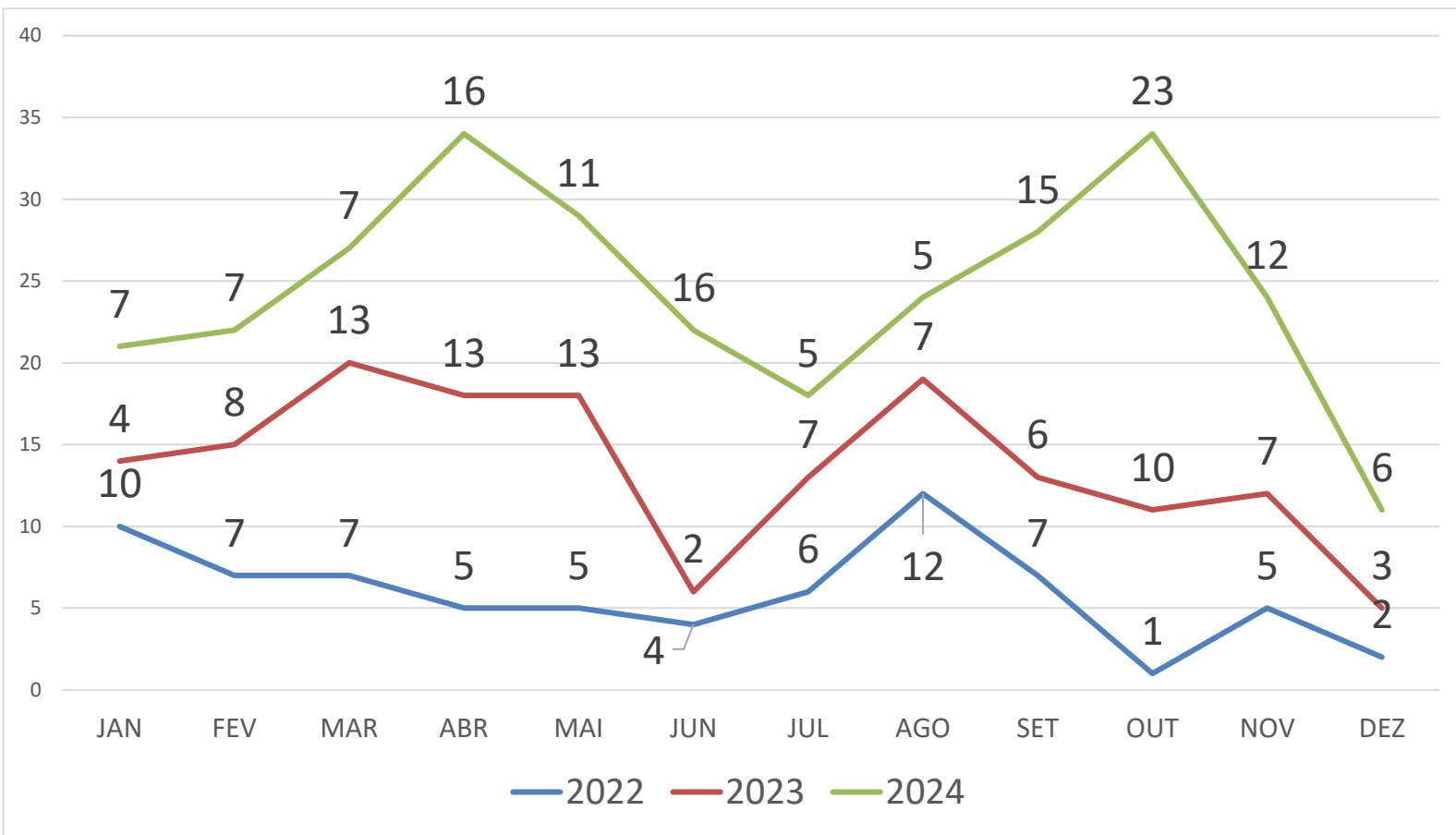
No ano de 2024 foram demandadas **130** demandas pelo Fale Cidadão

TABELA 17 – Quantidade de manifestações por ano registrado na ouvidoria da AGER.



FONTE: AGER-MT.

TABELA 18 – Quantidade de manifestações por mês registrado na ouvidoria da AGER.



FONTE: AGER-MT.

TABELA 19 – Perfil do usuário por Estado.

ESTADO	QUANTIDADE
MT	116
MS	2
PE	2
SP	2
BA	1
CE	1
DF	1
GO	1
MG	1
PR	1
RS	1
SE	1
TOTAL	130

FONTE: AGER-MT.

TABELA 20 – Perfil do usuário por Gênero.

SEXO	QUANTIDADE
Feminino	51
Masculino	71
Outros	8
Total Geral	130

FONTE: AGER-MT.

Tabela 21 – Perfil do usuário por Cidade.

CIDADE	QUANTIDADE	CIDADE	QUANTIDADE
Acorizal	1	Nobres	1
Alta Floresta	3	Nossa Senhora do Livramento	2
Alto Taquari	1	Nova Guarita	12
Aracaju	1	Novo São Joaquim	1
Barra do Garças	3	Paranatinga	1
Brasília	1	Pedra Preta	2
Campinápolis	1	Piracicaba	1
Campo Grande	1	Planalto da Serra	1
Campos de Júlio	1	Poconé	1
Colíder	1	Pontes e Lacerda	1
Colniza	1	Porto Alegre	1
Comodoro	1	Primavera do Leste	5
Confresa	1	Querência	1
Cuiabá	43	Recife	2
Curitiba	1	Ribeirão Cascalheira	1
Fortaleza	1	Rondonópolis	2
Goiânia	1	Salvador	1
Ipiranga do Norte	1	São Paulo	1
Itaúba	1	Sinop	7
Juara	3	Sonora	1
Juína	1	Sorriso	1
Juruena	1	Tabaporã	2
Lucas do Rio Verde	2	Uberlândia	1
Marcelândia	1	Várzea Grande	8

FONTE: AGER-MT.

Do total geral de **130** demandas, **82%** das manifestações foram respondidas dentro do prazo com um tempo médio de **15** dias.

TABELA 22 – Manifestações por classificações.

CLASSIFICAÇÕES	QUANTIDADE
Reclamação	54
Denúncia	37
Solicitação	26
Informação	12
Sugestão	1
Total Geral	130

FONTE: AGER-MT.

TABELA 23 – Manifestações por Assuntos recorrentes.

SUBCLASSIFICAÇÕES	QT
Corrupção	6
falta de energia	5
Energisa	4
Reclamação	3
Energia	2
Quedas de energia	2
Dados de tráfego	2
Denúncia	2
Transporte intermunicipal	2
Total Geral	28

FONTE: AGER-MT.

TABELA 24 – Providências adotadas para cada assunto recorrente.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	QT
ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL	13
MEDIAÇÃO	1
ORIENTAÇÃO REALIZADA	116
Total Geral	130

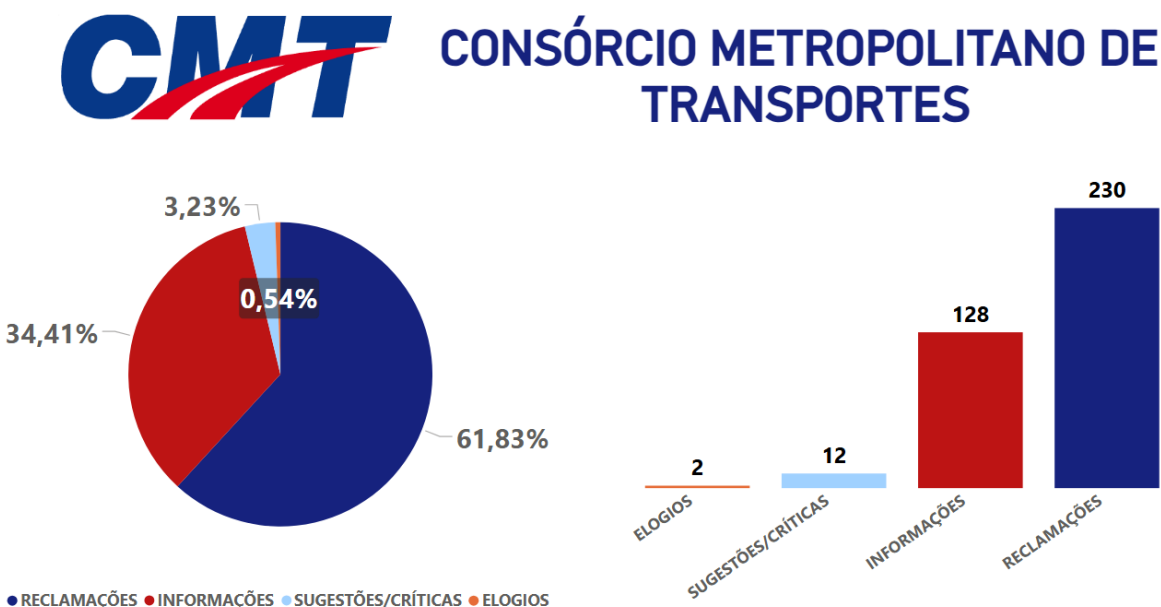
FONTE: AGER-MT.

INFORMAÇÕES POR EMPRESAS - STCRIP

Informações por Empresas:

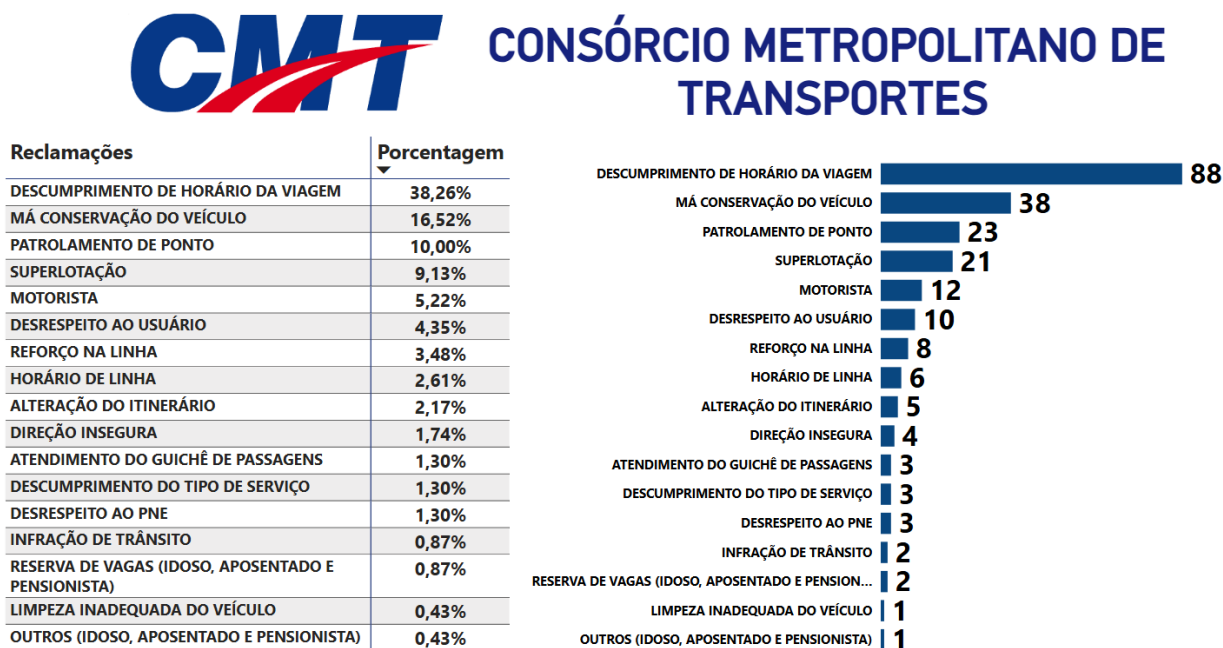
Consórcio Metropolitanano

GRÁFICO 4- TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 5 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO.



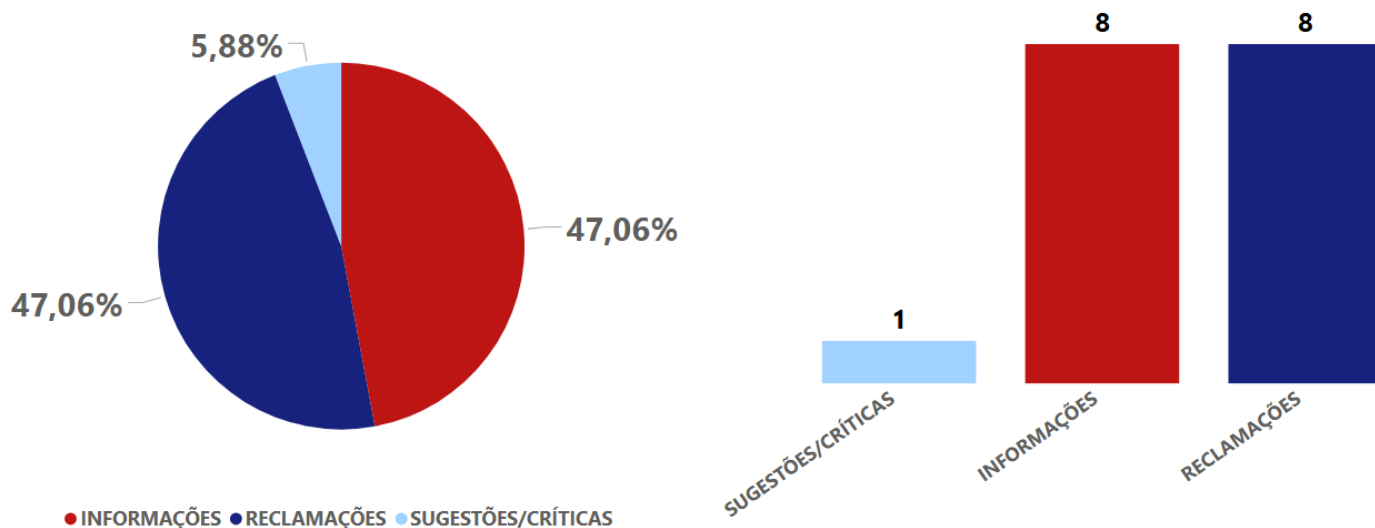
FONTE: AGER-MT.

AM Turismo

GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA AM TURISMO VIAGENS E TURISMO



AM TURISMO



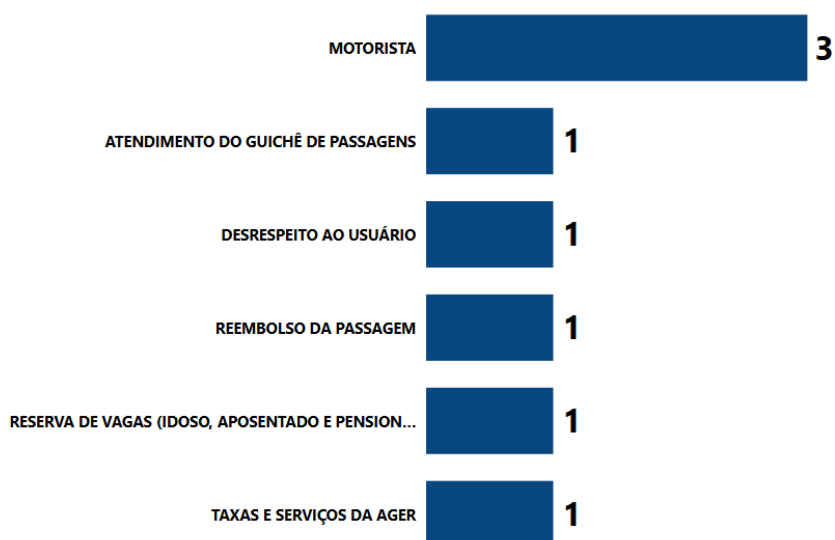
FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 7 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA AM TURISMO VIAGENS E TURISMO



AM TURISMO

Reclamações	Porcentagem
MOTORISTA	37,50%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	12,50%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	12,50%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	12,50%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	12,50%
TAXAS E SERVIÇOS DA AGER	12,50%



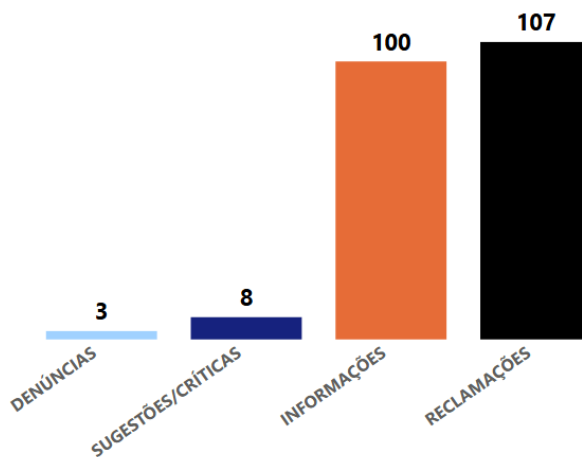
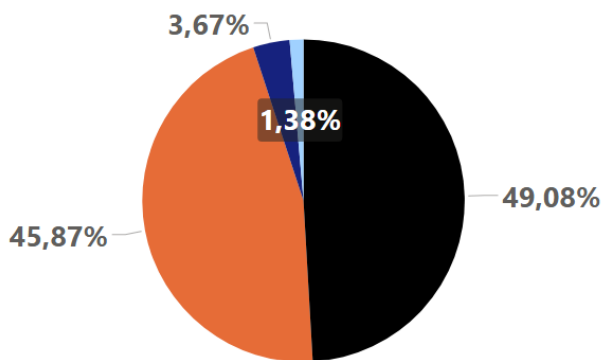
FONTE: AGER-MT.

Logtrans Eireli

GRÁFICO 8 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS



LOGTRANS NORTE



● RECLAMAÇÕES ● INFORMAÇÕES ● SUGESTÕES/CRÍTICAS ● DENÚNCIAS

FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 9 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS



LOGTRANS NORTE

Reclamações	Porcentagem
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	37,38%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	14,02%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	12,15%
MOTORISTA	7,48%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	4,67%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	4,67%
REFORÇO NA LINHA	4,67%
COBRANÇA INDEVIDA	3,74%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	2,80%
PATROLAMENTO DE PONTO	1,87%
SUPERLOTAÇÃO	1,87%
ALICIAMENTO DE PASSAGEIROS	0,93%
ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO	0,93%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	0,93%
DIREÇÃO INSEGURA	0,93%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	0,93%



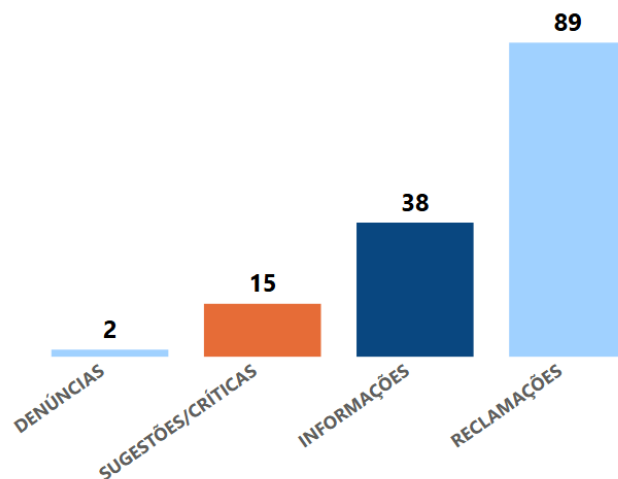
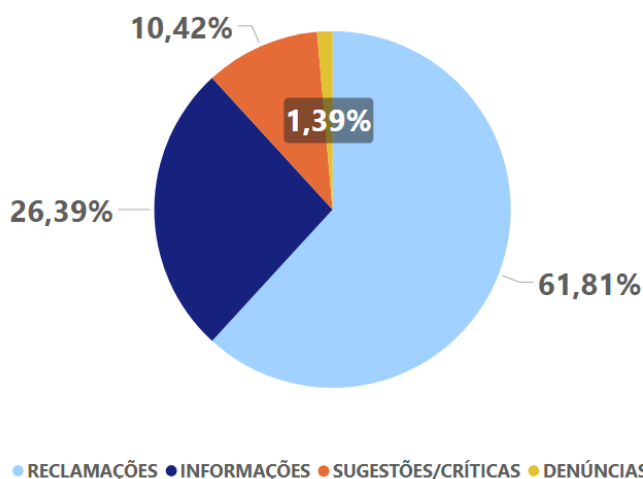
FONTE: AGER-MT.

Satélite Norte

GRÁFICO 10 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE



SATÉLITE NORTE



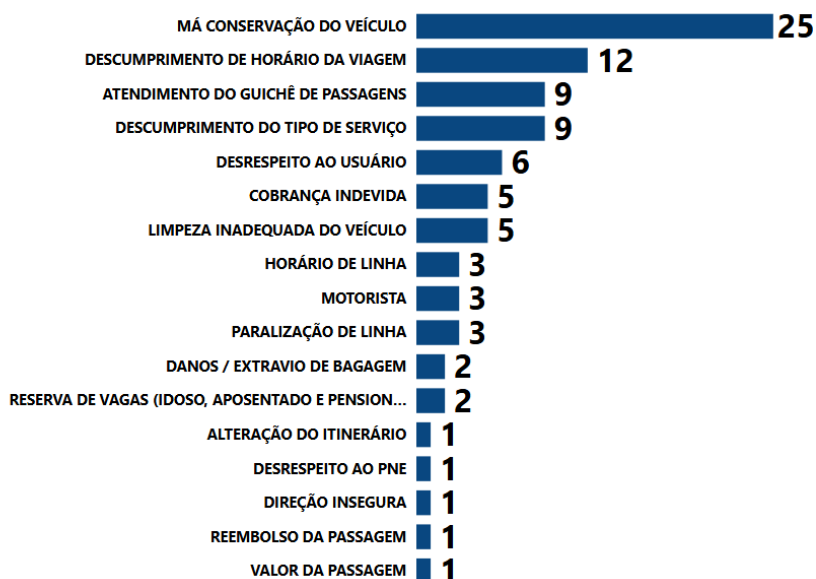
FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 11 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE



SATÉLITE NORTE

Reclamações	Porcentagem
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	28,09%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	13,48%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	10,11%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	10,11%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	6,74%
COBRANÇA INDEVIDA	5,62%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	5,62%
HORÁRIO DE LINHA	3,37%
MOTORISTA	3,37%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	3,37%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	2,25%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,25%
ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO	1,12%
DESRESPEITO AO PNE	1,12%
DIREÇÃO INSEGURA	1,12%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	1,12%
VALOR DA PASSAGEM	1,12%



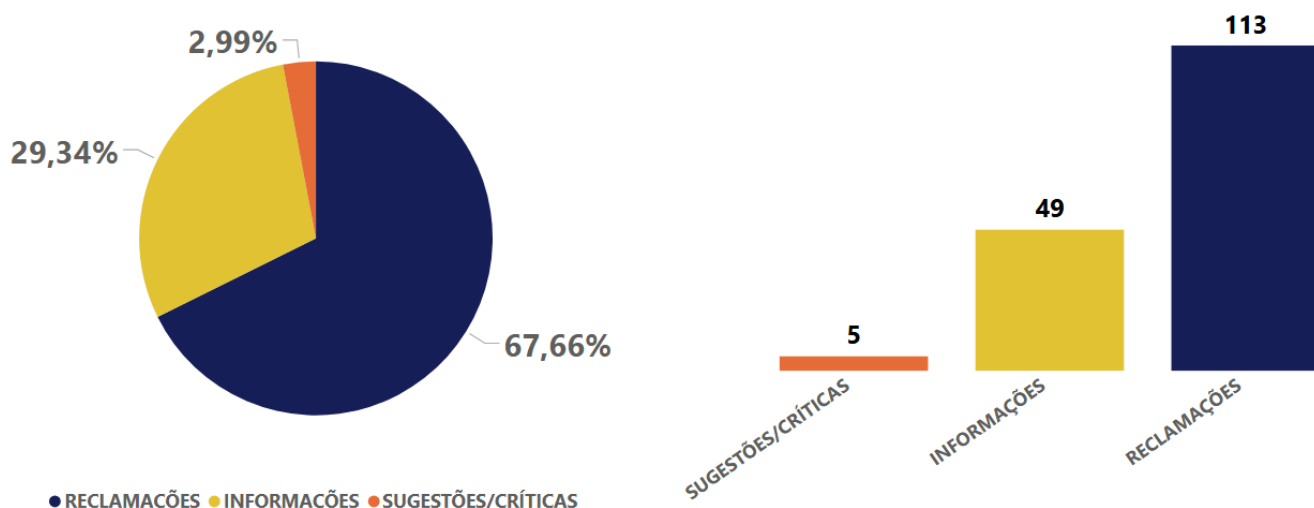
FONTE: AGER-MT.

Viação Novo Horizonte

GRÁFICO 12 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



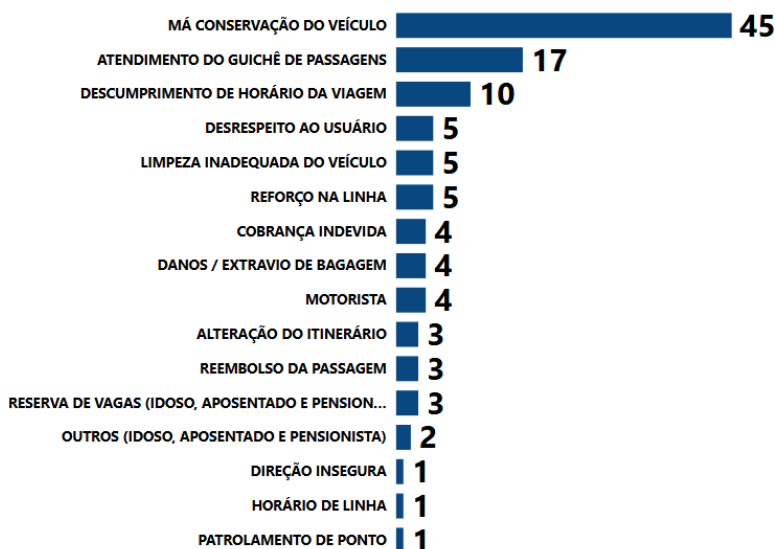
FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 13 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

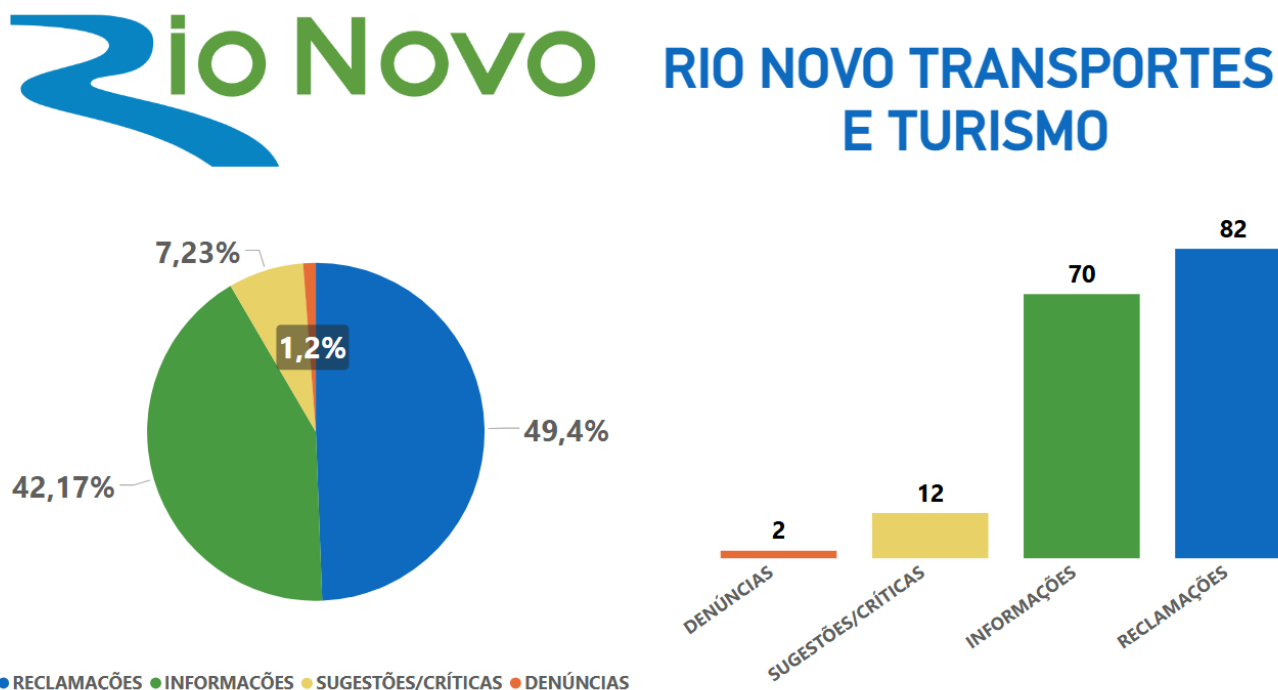
Reclamações	Porcentagem
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	39,82%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	15,04%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	8,85%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	4,42%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	4,42%
REFORÇO NA LINHA	4,42%
COBRANÇA INDEVIDA	3,54%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	3,54%
MOTORISTA	3,54%
ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO	2,65%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	2,65%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,65%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	1,77%
DIREÇÃO INSEGURA	0,88%
HORÁRIO DE LINHA	0,88%
PATROLAMENTO DE PONTO	0,88%



FONTE: AGER-MT.

Rio Novo Transporte e Turismo

GRÁFICO 14 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO.



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 15 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO.

Rio Novo

RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO

Reclamações	Porcentagem
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	31,71%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	14,63%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	12,20%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	9,76%
COBRANÇA INDEVIDA	8,54%
MOTORISTA	8,54%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	6,10%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	2,44%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,44%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	1,22%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	1,22%
VALOR DA PASSAGEM	1,22%



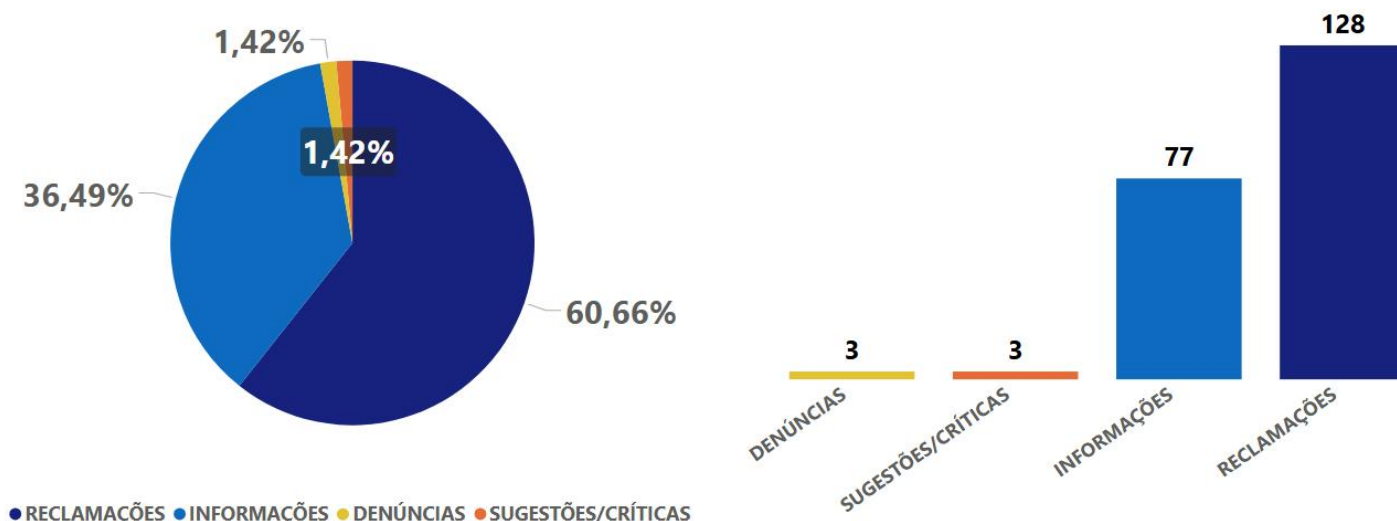
FONTE: AGER-MT.

Viação Juína Transportes

GRÁFICO 16 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



VIAÇÃO JUÍNA



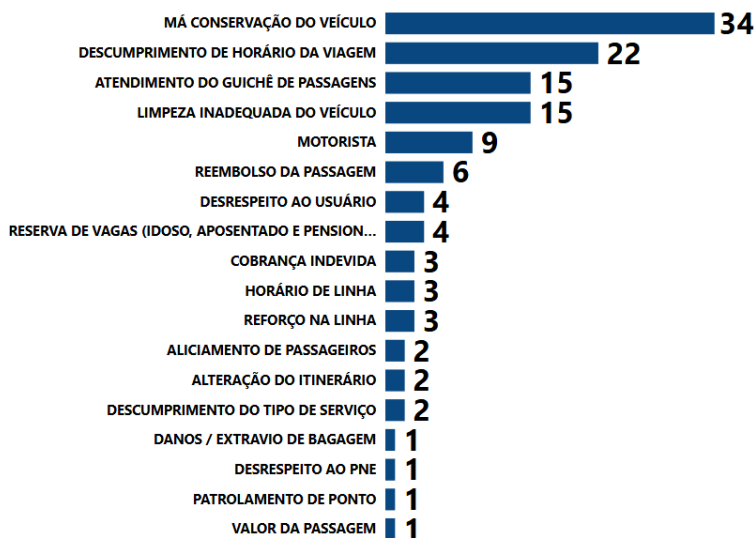
FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 17 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



VIAÇÃO JUÍNA

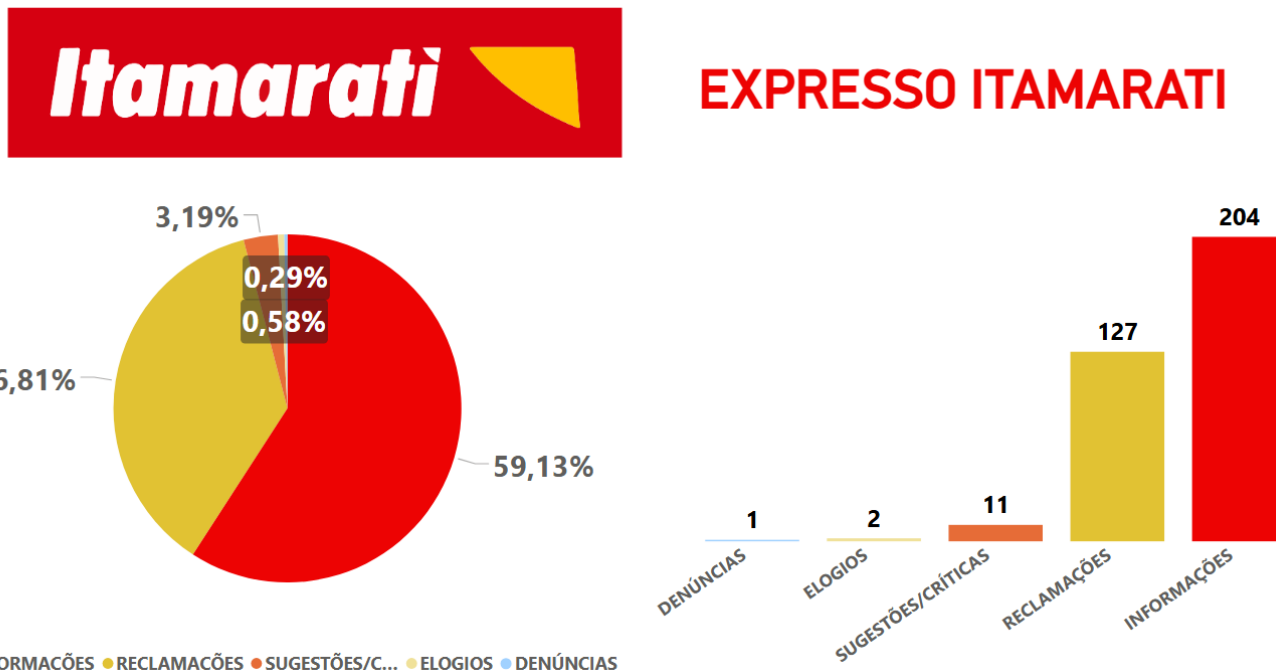
Reclamações	Porcentagem
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	26,56%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	17,19%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	11,72%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	11,72%
MOTORISTA	7,03%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	4,69%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	3,13%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	3,13%
COBRANÇA INDEVIDA	2,34%
HORÁRIO DE LINHA	2,34%
REFORÇO NA LINHA	2,34%
ALICIAMENTO DE PASSAGEIROS	1,56%
ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO	1,56%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	1,56%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	0,78%
DESRESPEITO AO PNE	0,78%
PATROLAMENTO DE PONTO	0,78%
VALOR DA PASSAGEM	0,78%



FONTE: AGER-MT.

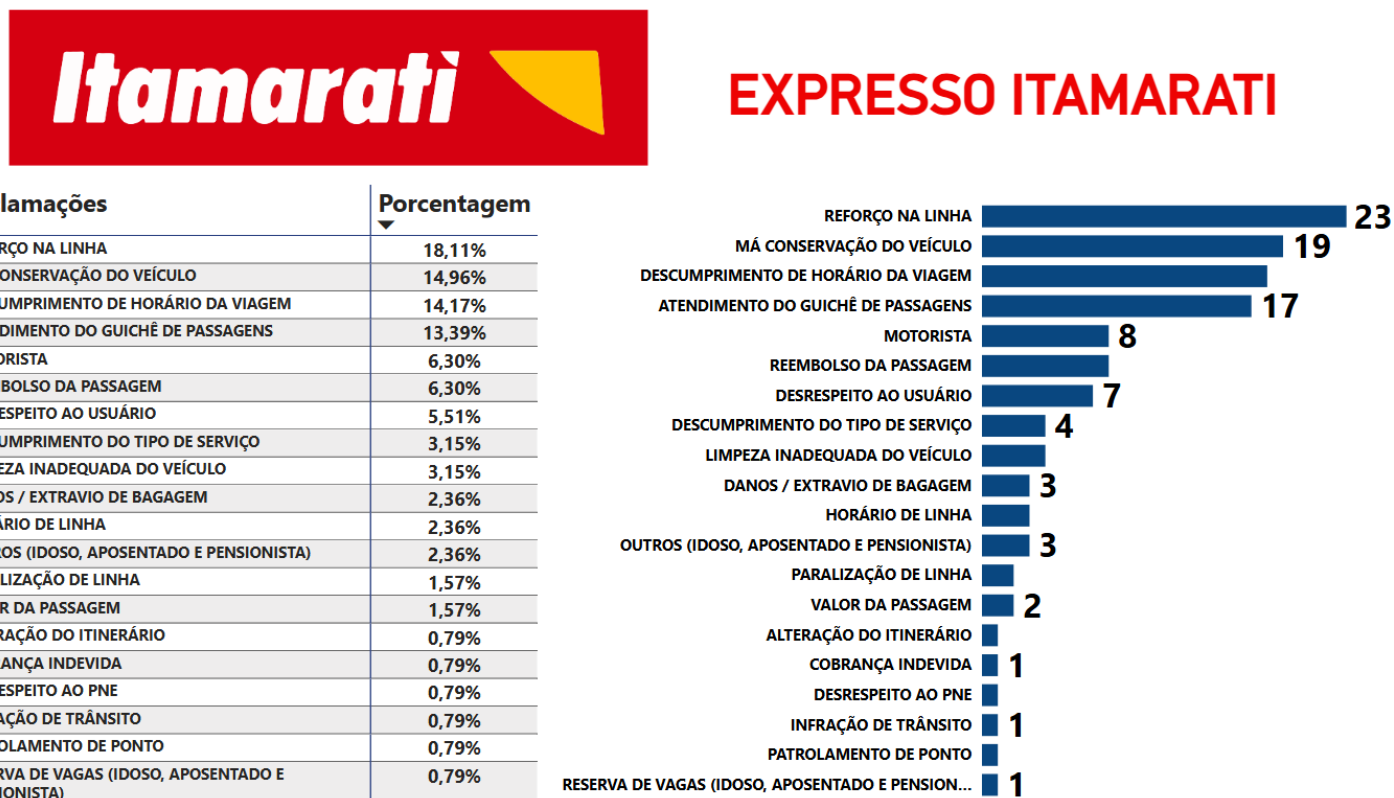
Expresso Itamarati

GRÁFICO 18 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 19 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A

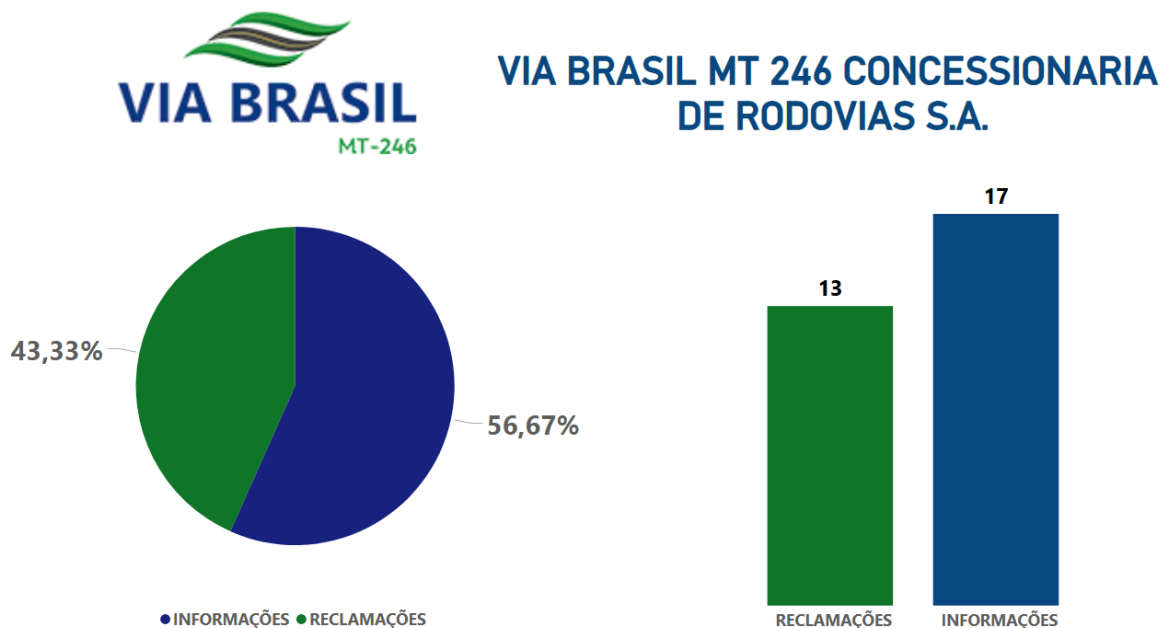


FONTE: AGER-MT.

INFORMAÇÕES POR RODOVIAS

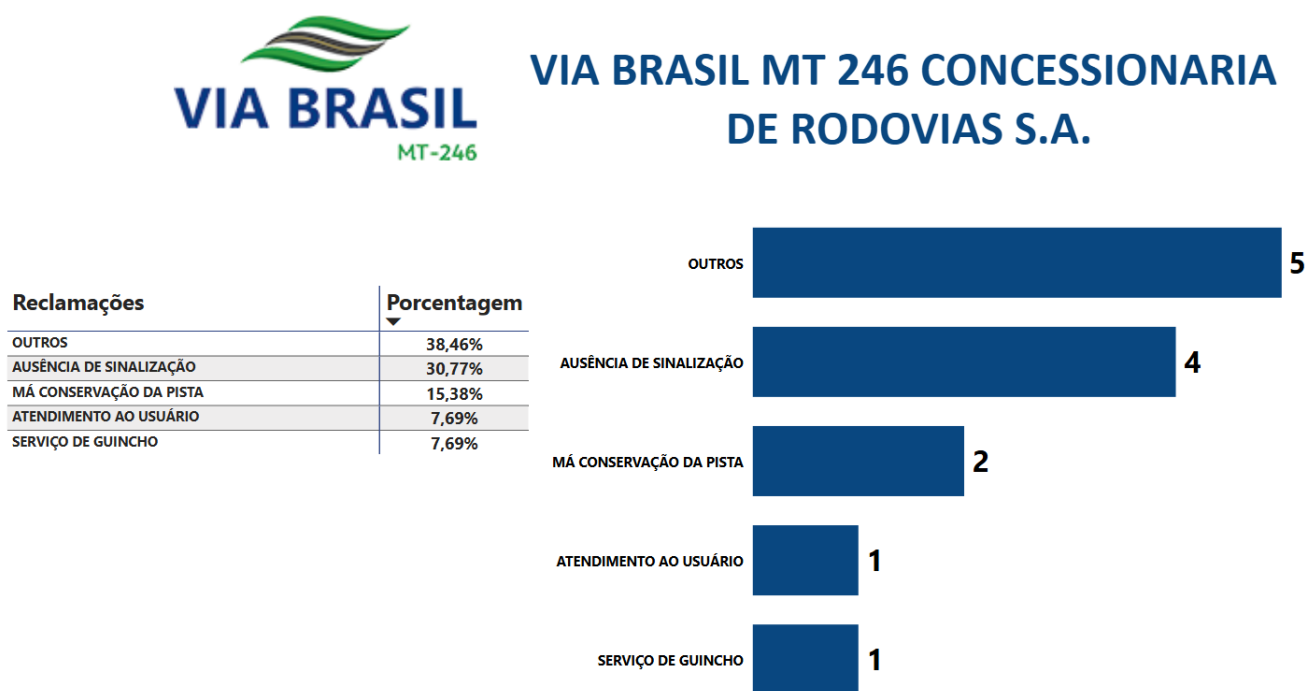
Via Brasil – MT 246

GRÁFICO 20 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 21 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246

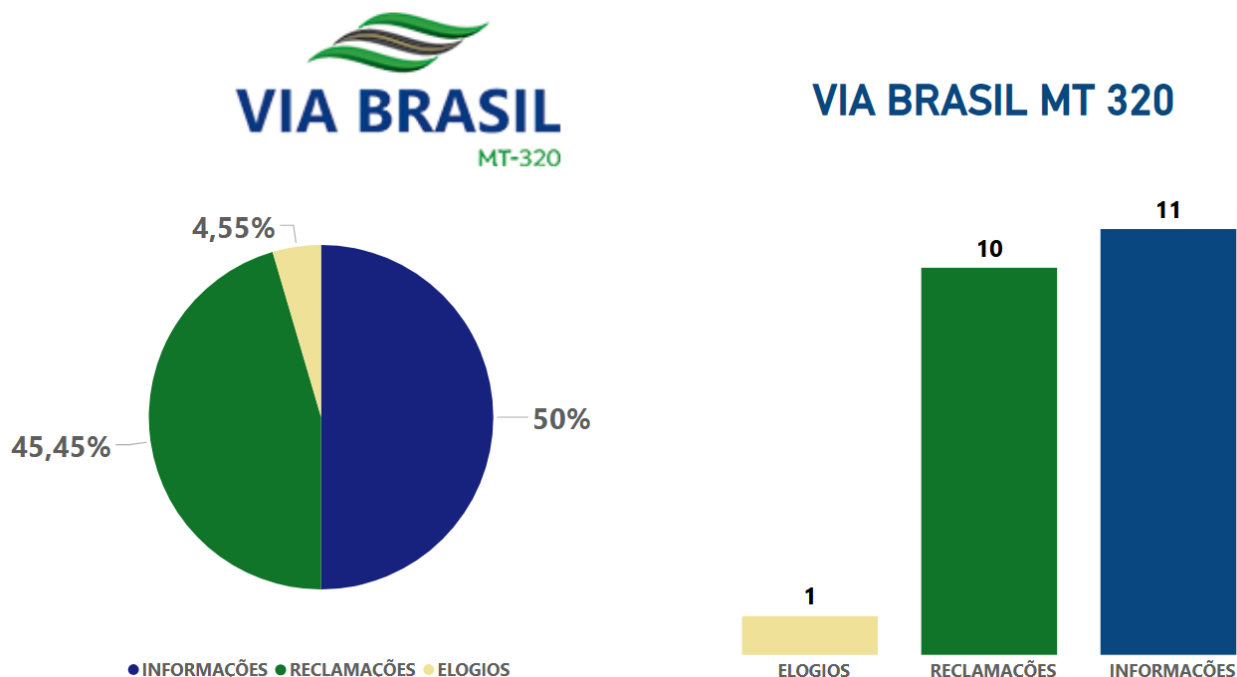


FONTE: AGER-MT.

***Outros:** São manifestações referente a má conservação da pista, lombada eletrônica

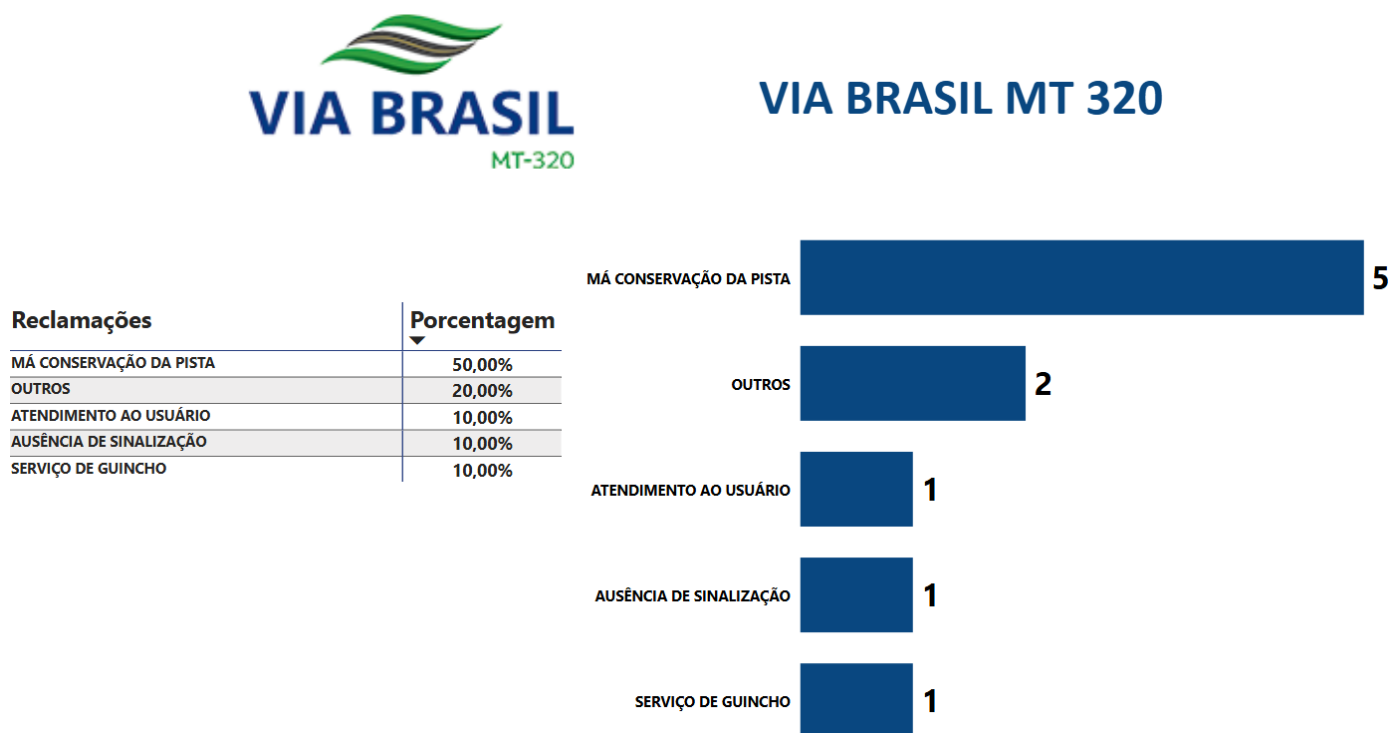
Via Brasil – MT 320

GRÁFICO 22 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 23 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320

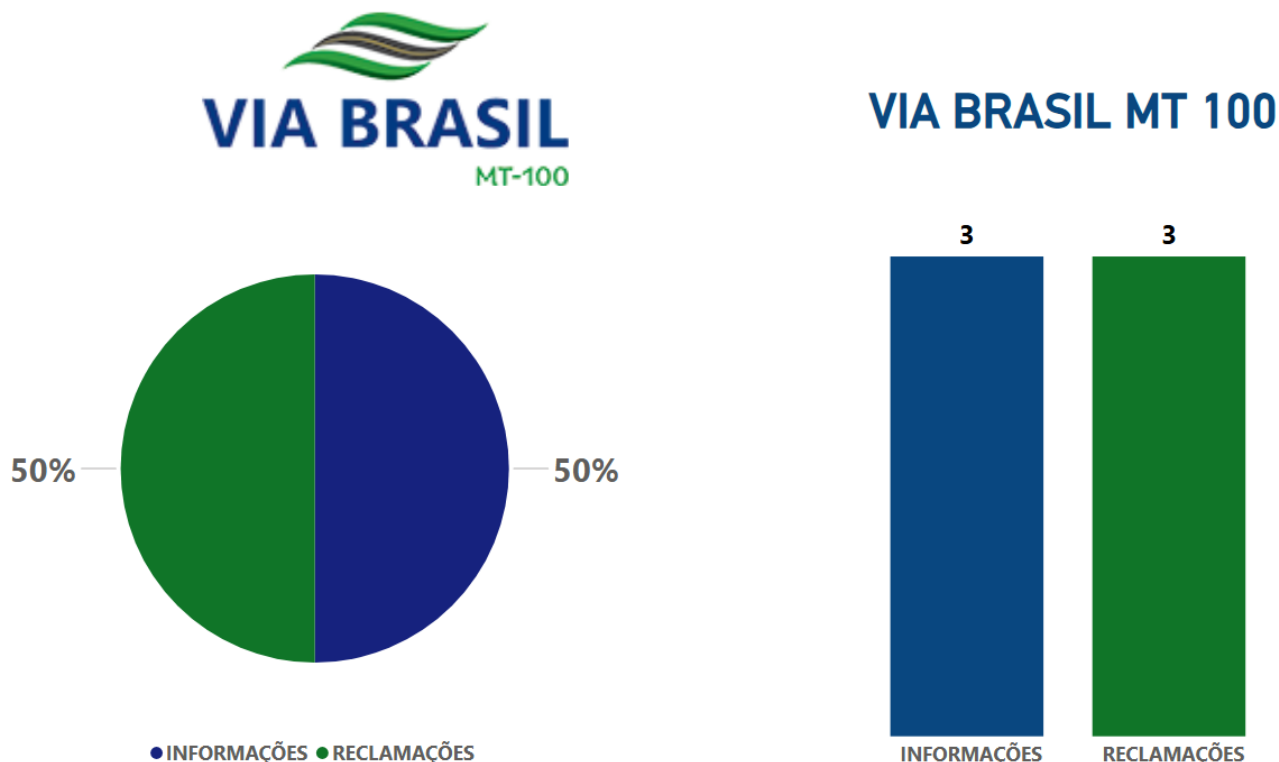


FONTE: AGER-MT.

*Outros: Iluminação da via e placa de sinalização

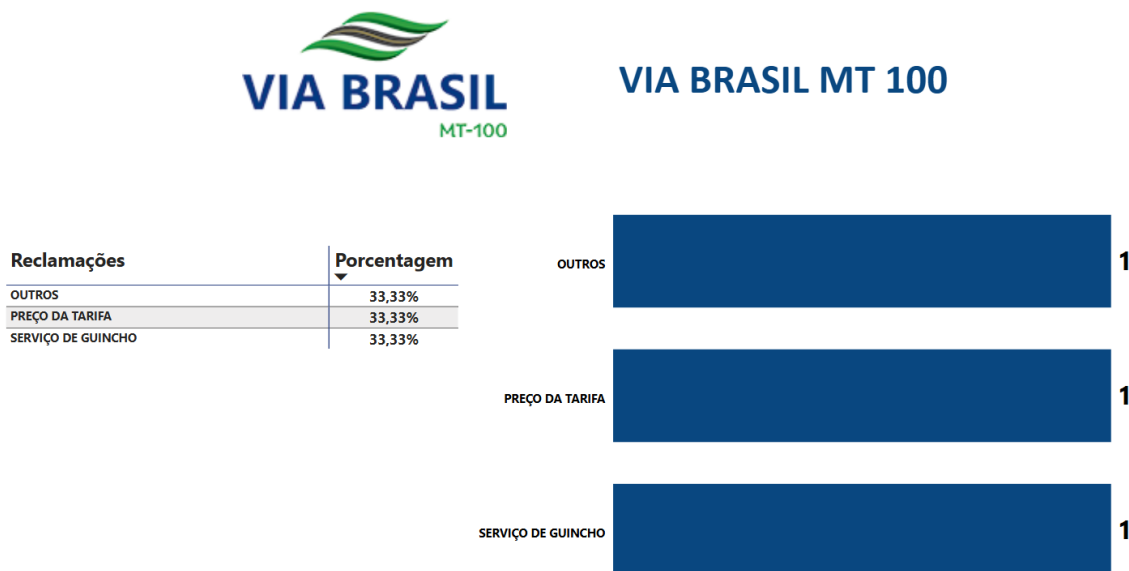
Via Brasil – MT 100

GRÁFICO 24– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 25 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100

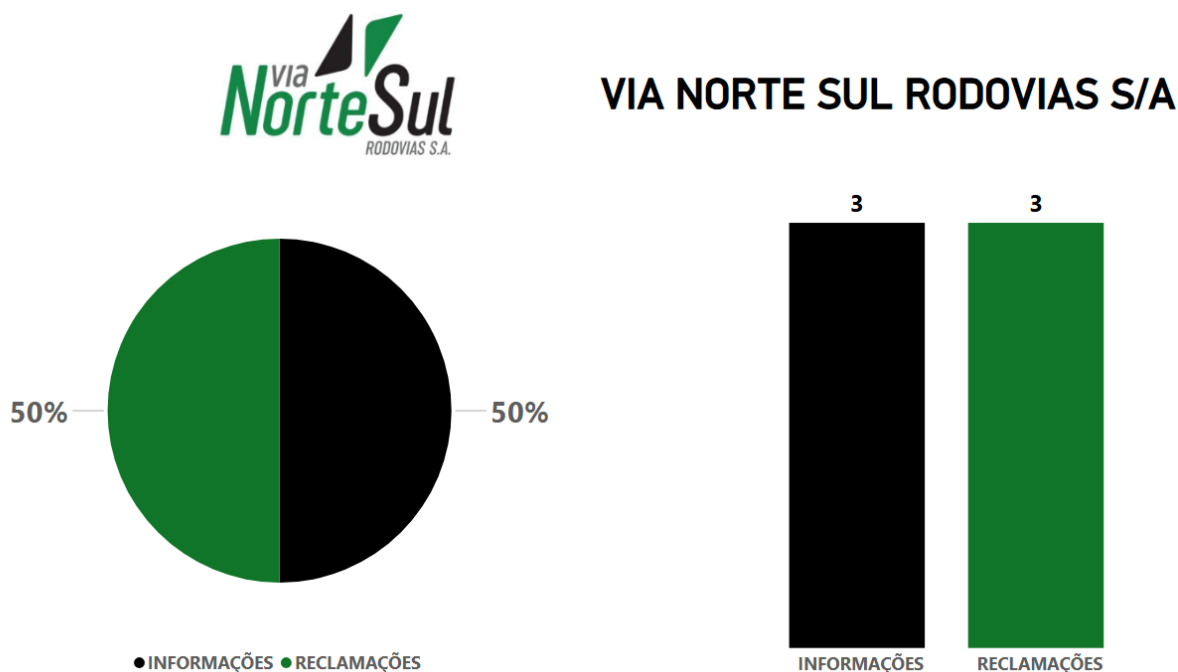


FONTE: AGER-MT.

*Outros: Refere ao preço do pedagio

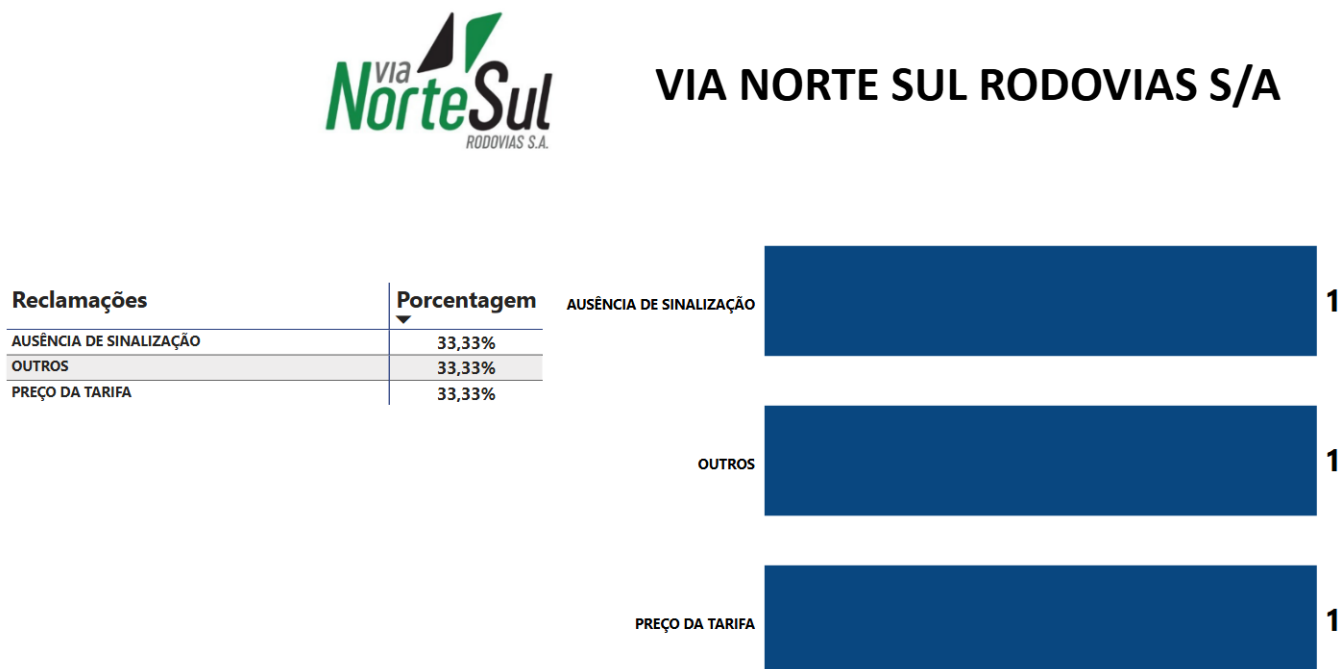
VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

GRÁFICO 26 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 27 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS

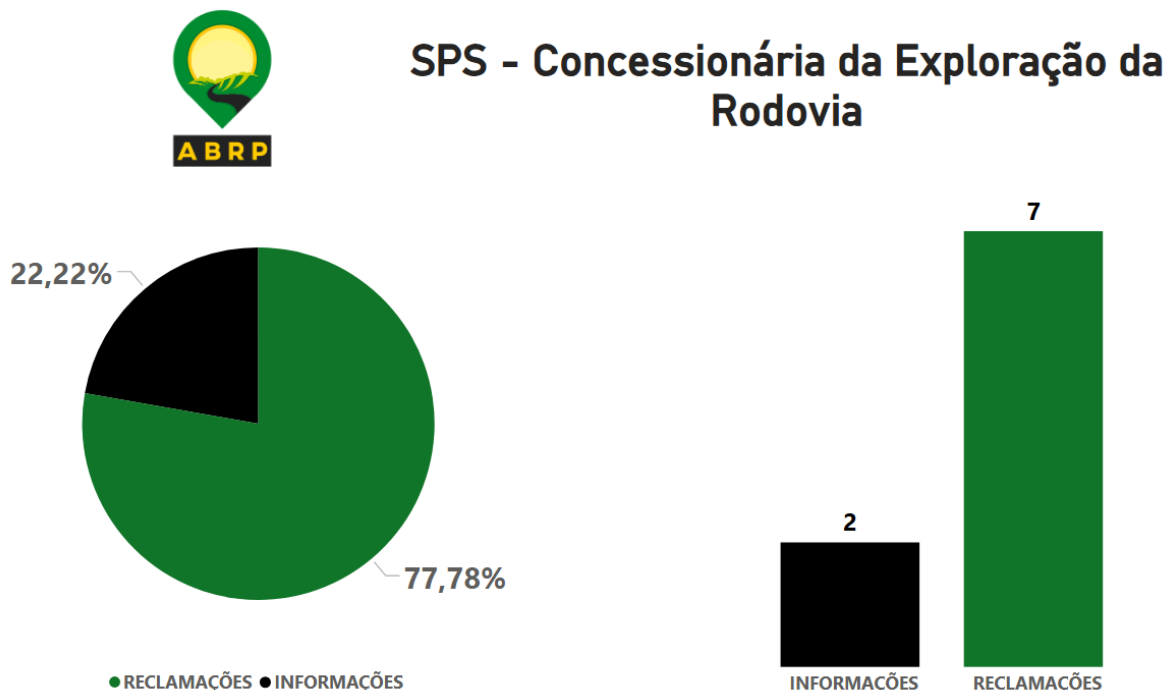


FONTE: AGER-MT.

*Outros: Cobrança Indevida

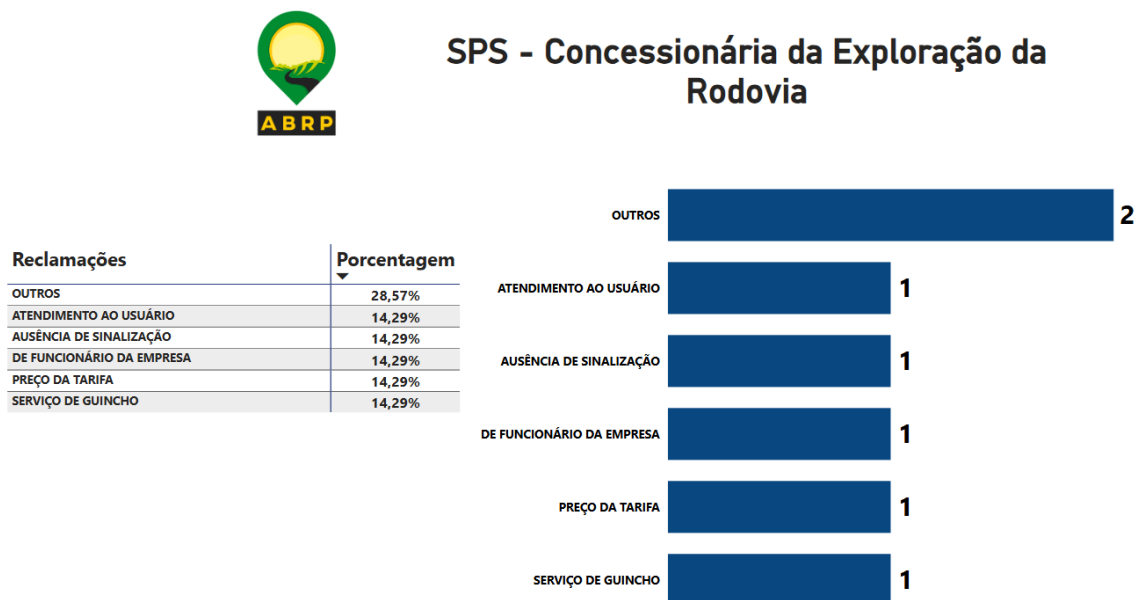
SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235

GRÁFICO 28 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 29 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235

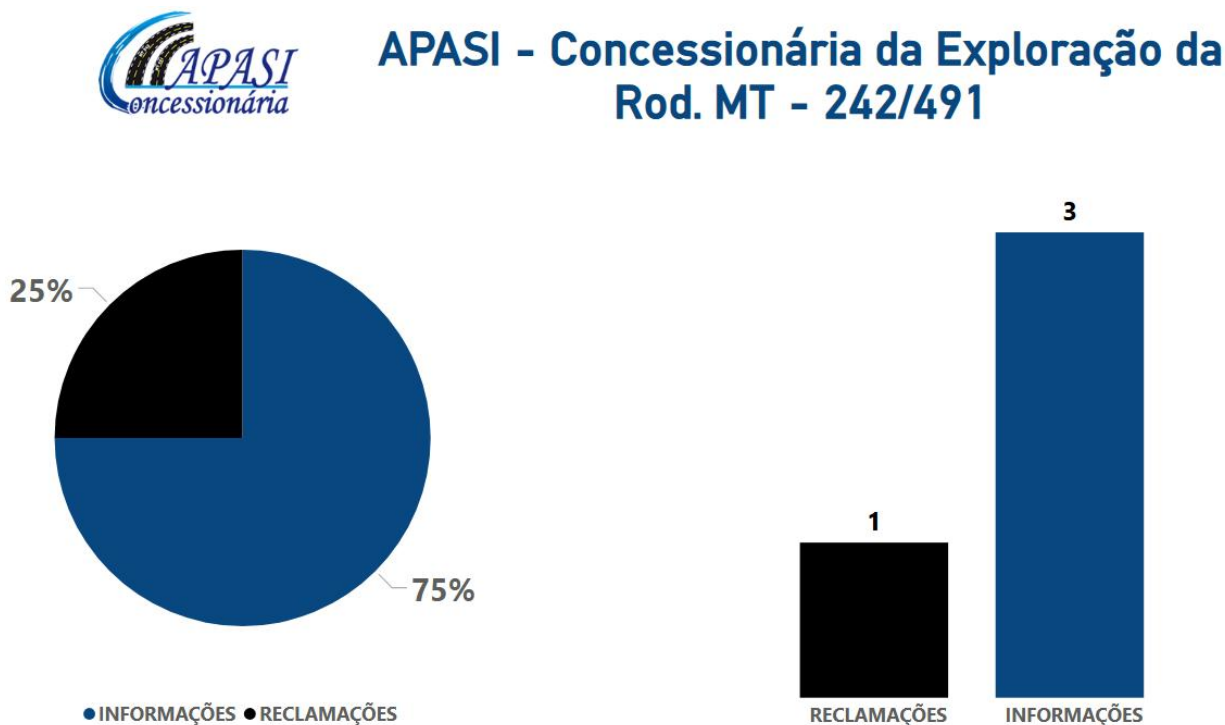


FONTE: AGER-MT.

*Outros: Multa e esclarecimento

APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT-242/491

GRÁFICO 30– CLASSIFICAÇÕES SOBRE APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT-242/491



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 31– SUBCLASSIFICAÇÃO SOBRE APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT – 242/491



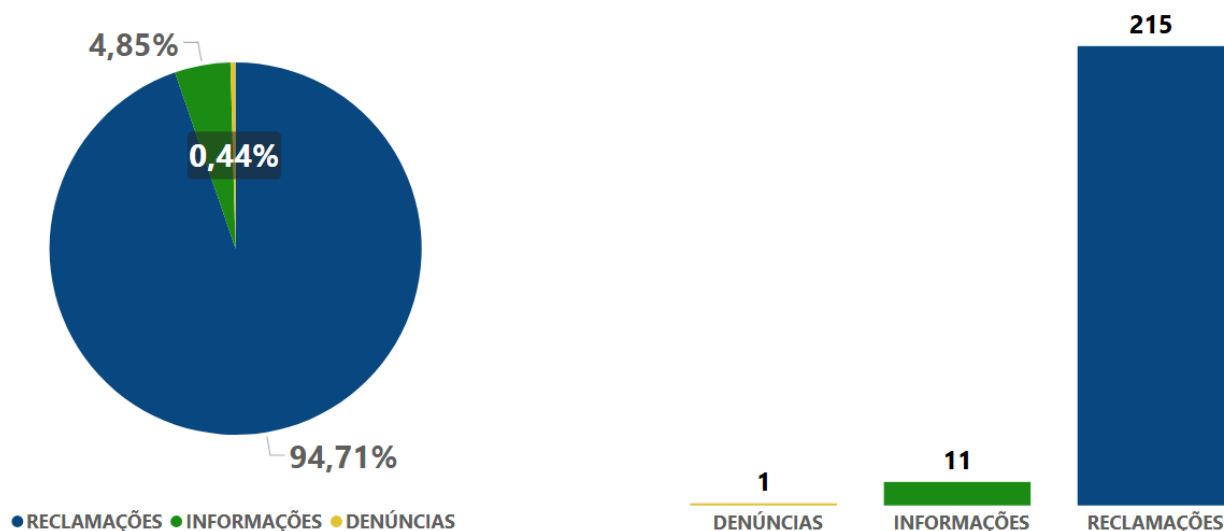
FONTE: AGER-MT.

CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A

GRÁFICO 32– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS



CONCESSIONARIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRAOS S/A

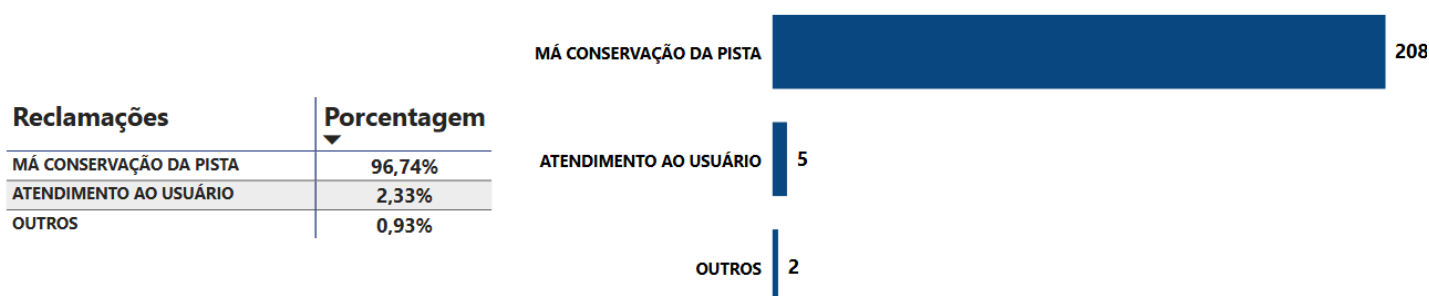


FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 36 - SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS



CONCESSIONARIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRAOS S/A



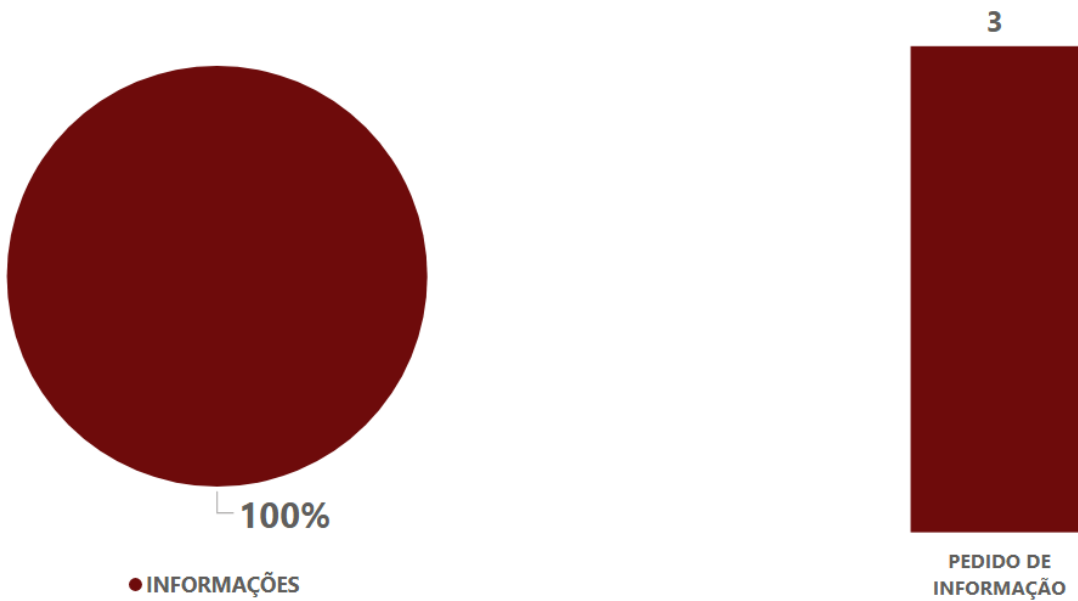
FONTE: AGER-MT.

INTERVIAS CONCESSIONARIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140

GRÁFICO 33 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140



INTERVIAS CONCESSIONÁRIA



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 38 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140



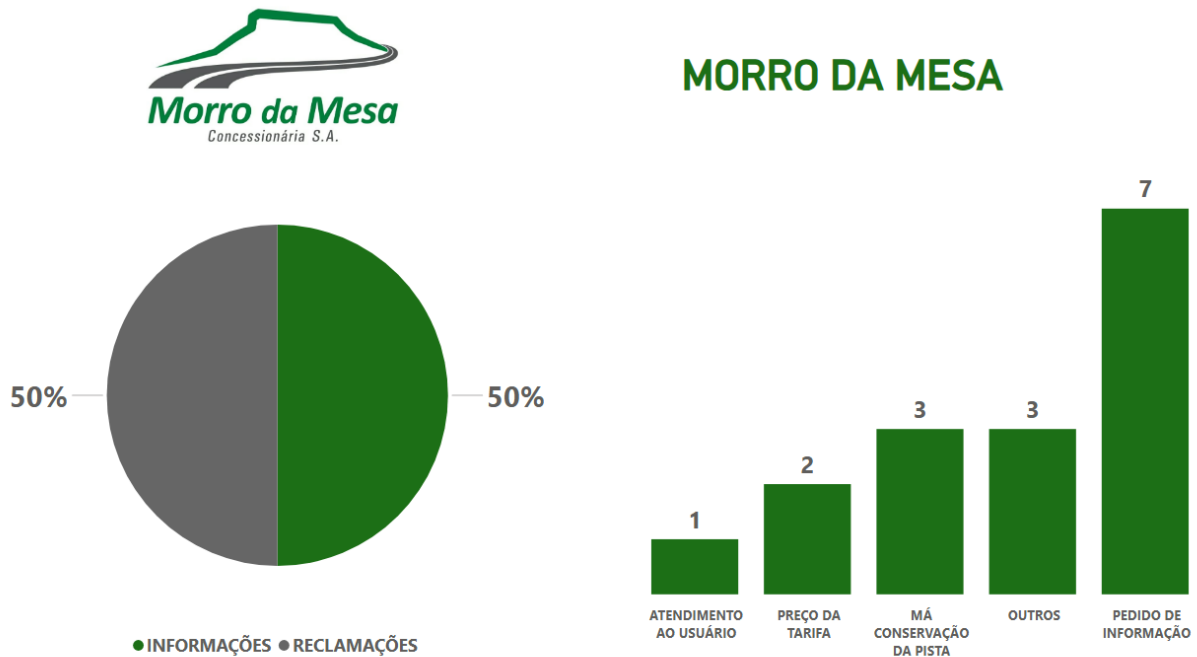
INTERVIAS CONCESSIONÁRIA



FONTE: AGER-MT.

MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A

GRÁFICO 34 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA



FONTE: AGER-MT.

GRÁFICO 38 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA



INTERVIAS CONCESSIONÁRIA

Reclamações	Porcentagem
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	100,00%

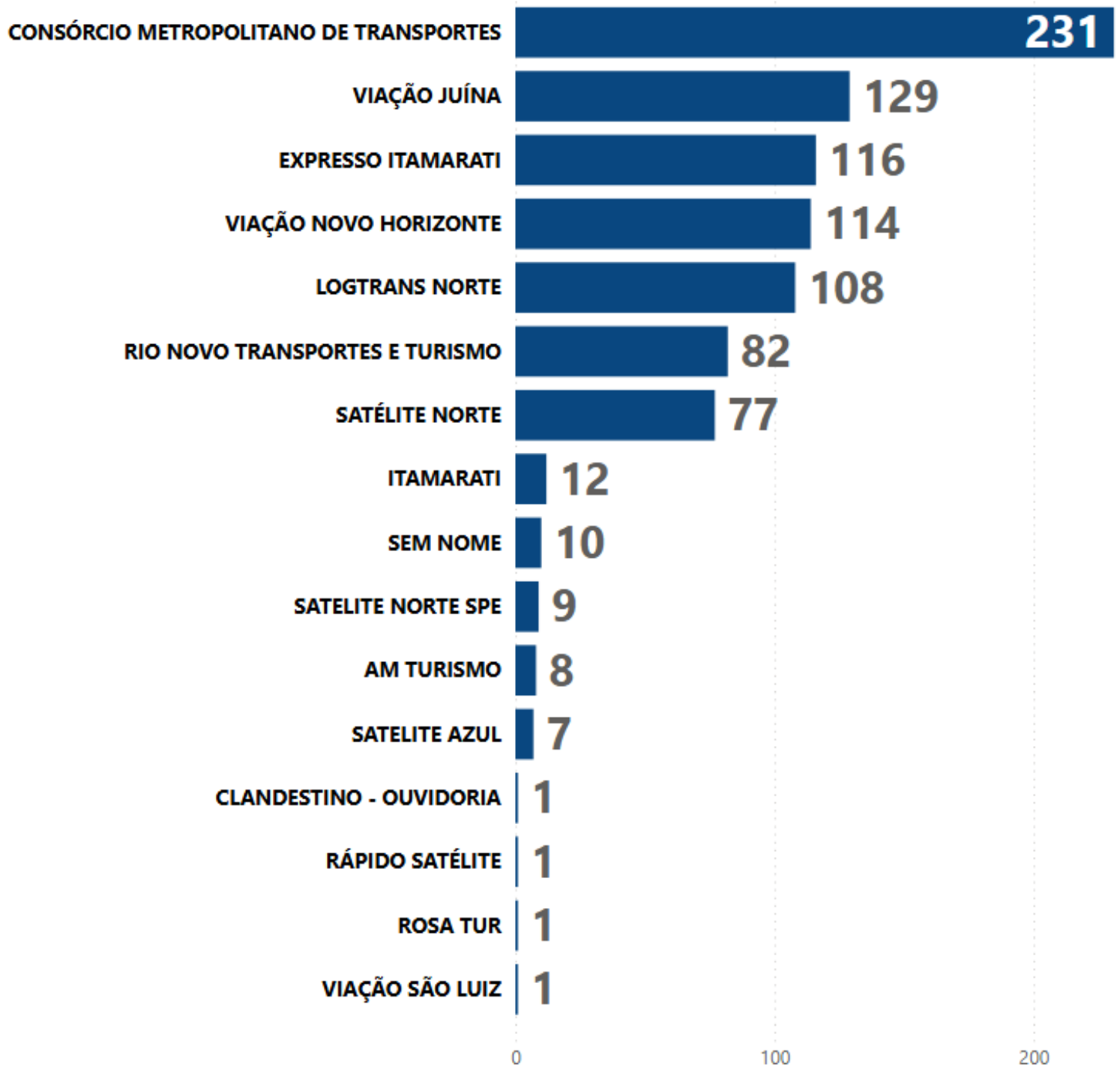
PEDIDO DE INFORMAÇÃO 3

FONTE: AGER-MT

RANKING DE RECLAMAÇÕES

CONCESSIONÁRIAS

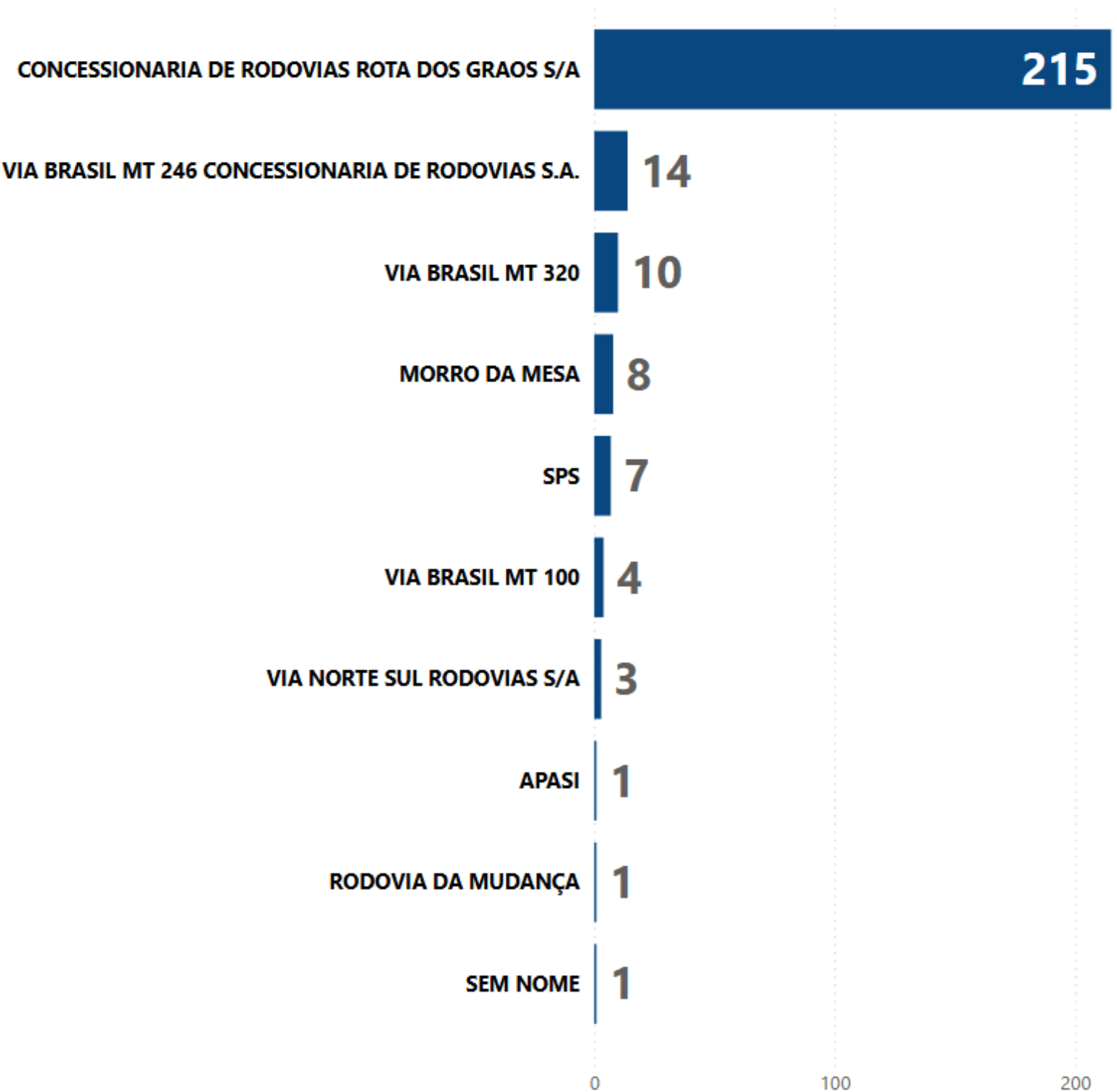
GRÁFICO 35 – Ranking de reclamações por empresas no ano de 2024



FONTE: AGER-MT.

RODOVIAS

GRÁFICO 35 – Ranking de reclamações por rodovias no ano de 2024



FONTE: AGER-MT.

EVENTOS E CURSOS

Cursos:

Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman com o tema: "A Ouvidoria e o compromisso ético: Metas e Resolutividade".

Escola Nacional de Administração Pública – ENAP: Acesso à informação.

CGE – MT: Capacitação sobre Tratamento de Denúncias.

ABAR: Reunião da câmara técnica de governança, controle social, ouvidoria e comunicação – CTGCS.

Escola Nacional de Administração Pública – ENAP: Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública.

Escola Nacional de Administração Pública – ENAP: Primeiros Passos para uso de Linguagem Simples.

Escola Nacional de Administração Pública – ENAP: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias.

Escola de Governo de Mato Grosso: Transformação de Processos de Negócios.

CGE – MT: Capacitação Sobre Tratamento de Denúncias.

ABAR: Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria – CTSOUV.

ABAR: Câmara Técnica de Direito do Consumidor, Mediação e Participação Social – CTDMPMS.

CGE – MT: Capacitação da Avaliação em Ouvidoria e Transparência MT.

Eventos:

Operação férias em 2024

A Operação Férias é uma ação em conjunto com a SINART, Concessionária do Terminal Rodoviário de Cuiabá.

Esta ação acontece em duas etapas sendo, a Etapa 1 - Julho e Etapa 2 em dezembro.

Estamos na 5ª edição com a participação de órgãos como PROCON, SETASC-CIL, ANTT, POLÍCIA MILITAR, CNJ-Conselho Nacional da Juventude.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrarmos este relatório da Diretoria e Superintendência de Ouvidoria Reguladora da AGER/MT, é imperativo destacar a relevância do papel dos usuários dos serviços delegados, através dos canais de comunicação, na construção de uma gestão mais transparente, participativa e responsiva às necessidades dos usuários dos serviços regulados por esta Agência Reguladora.

Durante o período abordado neste relatório, recebemos valiosas contribuições, críticas construtivas e sugestões, refletindo o engajamento e a preocupação dos usuários com a qualidade dos serviços públicos oferecidos pelas concessionárias dos diferentes setores. A diversidade de demandas e a pluralidade de vozes refletem a riqueza e complexidade da nossa sociedade, reforçando a importância da Ouvidoria como um instrumento de diálogo aberto e democrático.

Os desafios identificados ao longo do processo não são vistos como obstáculos intransponíveis, mas sim como oportunidades de aprimoramento contínuo. A análise das manifestações recebidas nos permite delinear estratégias para otimizar os serviços, corrigir falhas e fortalecer a confiança entre a administração pública, através da AGER/MT e os usuários que se utilizam dos serviços prestados pelas concessionárias dos setores regulados e/ou fiscalizados pela AGER/MT.

A transparência nas ações e a prestação de contas são valores fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa e participativa. Nesse contexto, a Ouvidoria se posiciona como um elo vital, proporcionando uma ponte de comunicação eficiente entre a comunidade e os órgãos públicos.

Agradecemos a todos que contribuíram para este processo, sejam usuários que apresentaram suas demandas, os servidores da Ouvidoria que dedicaram esforços na análise e resposta às manifestações, bem como os demais setores da AGER que se comprometeram em promover melhorias efetivas e não pouparam esforços na presteza no retorno à esta Ouvidoria.

Estamos comprometidos em consolidar práticas de governança mais participativas, transparentes e responsáveis, fortalecendo a confiança mútua e a garantia da prestação dos serviços concedidos com a qualidade esperada pelos seus usuários.

Que as lições aprendidas e as soluções propostas sirvam como alicerces sólidos para o contínuo aprimoramento dos serviços públicos, guiando-nos em direção a uma administração mais eficiente e voltada verdadeiramente para o bem-estar da coletividade.

A Ouvidoria permanece aberta e receptiva a novas contribuições, consolidando-se como um instrumento valioso na construção conjunta de uma sociedade mais justa, transparente e participativa.

O relatório conclui com um chamado à participação contínua da sociedade, reforçando o papel da Ouvidoria como um canal aberto e receptivo para receber novas contribuições.