



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

RELATÓRIO ANUAL



OUVIDORIA REGULADORA - AGER/MT

Ano 2020



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

Diretor Regulador de Ouvidoria

José Rodrigues Rocha Júnior

Coordenadora Reguladora de Ouvidoria

Clarice Aparecida Zunta

Equipe da Ouvidoria

Adriana Neves Rodrigues

Célia Dalmaris Alves Nogueira

Matheus Ribeiro Ramos

Priscila Marques Cruz

Hewerton Marcelus de Siqueira

Gilda Gomes Dias de Barros

Jouse Anne Lélis Curvo Gugelmin

Nélida Marques da Silva



SUMÁRIO

1 – Missão, Visão e Valores:.....	5
2 - A Ouvidoria da AGER/MT.....	6
3 - Atribuições–Regimento Interno.....	7
3.1 - Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria.....	7
3.1.2 - Da Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria.....	7
4 - Manifestações recebidas pela ouvidoria da AGER/MT – por Tipologias.	8
5 - Quando entrar em contato com a Ouvidoria da AGER/MT?	9
6 - Resultados obtidos:.....	10
7 - Considerações Finais.....	24



Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução mensal das manifestações	12
Gráfico 2 – Quantitativo de manifestações por status	14
Gráfico 3 – Eventos e reuniões participadas pela ouvidoria da ager/mt.....	22

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Solicitações recebidas por canal de atendimento.....	10
Tabela 2 – total de manifestações registradas em 2020	10
Tabela 3 – Total de manifestações registradas em comparação ao ano de 2019	11
Tabela 4 – solicitações registradas por mês.....	11
Tabela 5 – Perfil do usuário por cidade.....	13
Tabela 6 – Manifestações por status	14
Tabela 7 – Manifestações por natureza.....	15
Tabela 8 – Dez maiores informações sobre transporte intermunicipal.....	15
Tabela 9 – Dez maiores reclamações sobre transporte intermunicipal.....	16
Tabela 10 – Dez maiores denúncias sobre transporte intermunicipal	16
Tabela 11 – outras manifestações sobre transporte intermunicipal	16
Tabela 12 – Dez maiores informações sobre energia elétrica	17
Tabela 13 – Dez maiores reclamações sobre energia elétrica	17
Tabela 14 – Outras manifestações sobre energia elétrica	18
Tabela 15 – informações sobre rodovias pedagiadas	18
Tabela 16 – reclamações sobre rodovias pedagiadas	18
Tabela 17 – denúncias sobre rodovias pedagiadas.....	18
Tabela 18 – outras manifestações sobre rodovias pedagiadas	19
Tabela 19 – Reclamações sobre terminal rodoviário	19
Tabela 20 – informações sobre saneamento	19
Tabela 21 – reclamações sobre saneamento	20
Tabela 22 – informações sobre outros serviços.....	20
Tabela 23 – reclamações sobre outros serviços.....	20
Tabela 24 – denúncias sobre outros serviços	20
Tabela 25 – outras manifestações sobre outros serviços	21



OUVIDORIA DA AGER/MT

Transformando problemas individuais em soluções coletivas.

1 – 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



2 - A Ouvidoria da AGER/MT

A Ouvidoria da AGER-MT iniciou suas atividades no ano de 2001 e orgulha-se de ser a primeira ouvidoria pública de Mato Grosso.

Seguindo o Plano de Descentralização do Governo Federal, a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, firmou convênio de descentralização de atividades com algumas Agência Reguladoras Estaduais para o cumprimento de metas de fiscalização dos serviços de geração e distribuição de energia, incluindo as reclamações quanto a qualidade dos serviços prestados pela Distribuidora.

A Ouvidoria da AGER-MT seguiu o modelo já estabelecido pela ANEEL para implementação e operação do sistema de atendimento. Por se tratar de uma Agência de Regulação multissetorial, a Ouvidoria da AGER acolhe e trata dos registros de usuários dos serviços regulados e fiscalizados pela AGER no Estado de Mato Grosso.



3 - Atribuições–Regimento Interno

3.1 - Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria

Subseção I Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria

Art. 7º 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 - disponibilizar aos usuários dos serviços públicos delegados um sistema para o devido tratamento das solicitações de Ouvidoria;
- III - relacionar-se com os demais órgãos congêneres com o objetivo de aperfeiçoamento do sistema;
- IV - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços delegados e Governo com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre os agentes do setor;
- V - estimular a criação e a organização de associações de usuários dos serviços públicos;
- VI - disponibilizar às demais coordenadorias relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria;
- VII - supervisionar o setor ou a área de atuação, de acordo com determinações da Diretoria Executiva Colegiada, ficando sob sua responsabilidade o acompanhamento das atividades da Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria;
- VIII - aproximar as ações de regulação e fiscalização da sociedade em geral;
- IX - avaliar a implantação de projetos junto às Coordenadorias Técnicas Reguladoras;
- X - elaborar e propor ações que visem melhorar a qualidade dos serviços delegados;
- XI - garantir a correta aplicação de medidas estabelecidas para cada prestador de serviços delegados no atendimento às reclamações de usuários dos serviços públicos e demais envolvidos;
- XII - promover a integração, o desempenho e a eficiência dos instrumentos de gestão e controle dos serviços delegados;
- XIII - contribuir para a formulação das políticas públicas sobre os setores regulados;
- XIV - avaliar o cumprimento das metas propostas, obrigações e deveres contratuais dos delegatários;
- XV - analisar as inovações tecnológicas e sugerir políticas que aprimorem a prestação dos serviços delegados;
- XVI - analisar, propor e gerir convênios e termos de cooperação técnica-administrativa que tratam de assuntos de interesse da Diretoria;
- XVII - promover ações de divulgação à sociedade sobre os direitos e deveres dos usuários e dos prestadores dos serviços públicos delegados.

3.1.2 - Da Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria

Seção I Da Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria

Art. 25 A Coordenadoria 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, competindo-lhe:

- I - gerir o serviço de atendimento aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGER/MT e os serviços de competência atribuída por meio de convênios;
- II - receber, registrar, dar tratamento e encaminhar as demandas dos usuários dos serviços públicos de energia elétrica remetidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL;
- III - solicitar informações, esclarecimentos e solução aos prestadores de serviços delegados para os problemas apresentados pelos usuários dos serviços públicos;
- IV - informar às unidades que fazem as fiscalizações dos serviços regulados sobre os problemas relatados pelos usuários dos serviços públicos;
- V - atuar junto aos usuários dos serviços públicos e prestadores de serviços delegados com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções;
- VI - atuar nas soluções de conflitos entre usuários dos serviços públicos e prestadores de serviços delegados e Governo utilizando-se da mediação, quando necessário;
- VII - 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 Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria e, neste caso, encaminhar à Diretoria Reguladora de Ouvidoria para julgamento de primeira instância administrativa;
- VIII - propor à Diretoria Reguladora de Ouvidoria o planejamento anual das atividades a serem executadas pela Coordenadoria;
- IX - aplicar penalidades aos delegatários de serviço público, por faltas administrativas, contratuais e operacionais nas apurações das Solicitações de Ouvidoria, ou na execução de atividade relativa à competência regulatória;
- X - executar outras atividades correlatas que lhe venham a ser atribuídas.



4 - 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 á 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

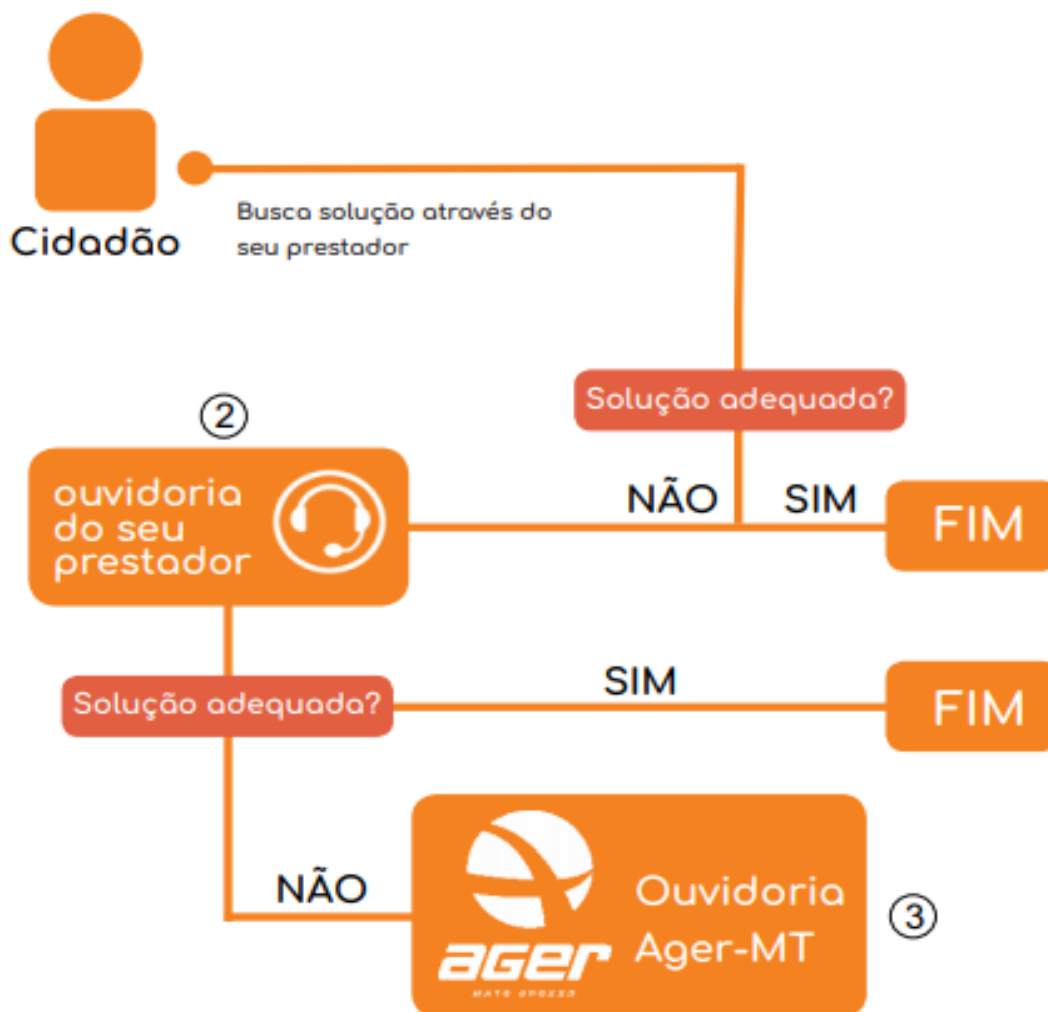
- É o reconhecimento de um trabalho de qualidade efetuado pela AGER/MT.



5 - 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.





6 - Resultados obtidos:

6.1 - Quantidade de atendimentos presenciais, telefônicos ou digitais (E-mail, WhatsApp, Chat, Hangouts, etc.) que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;

TABELA 1 – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.

CANAL DE ATENDIMENTO	QD	%
WHATS	2451	48,21%
TELEFONE	2278	44,81%
E-MAIL	151	2,97%
RODOVIÁRIA CBÁ	108	2,12%
SITE	46	0,90%
PESSOALMENTE	35	0,69%
CARTA	15	0,30%
Total Geral	5084	100%

FONTE: SCSP.

O Ano de 2020 foi um ano bem atípico devido a pandemia do COVID-19 e isso influenciou na escolha do canal de atendimento pelos usuários.

Observa-se maior percentual na escolha dos registros através do WhatsApp, E-mail, OGE e Site.

Os registros feitos pessoalmente na sede da AGER e no Terminal Rodoviário de Cuiabá reduziram mais de 50% devido a suspensão temporária do atendimento presencial em consequências do agravamento da pandemia de COVID-19.

6.2 – Quantidade total de mensagens recebidas;

TABELA 2 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2020

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
5203

FONTE: SCSP.



6.3 – Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

TABELA 3 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2019

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES		
ANO	QD	%
2019	5420	51,02%
2020	5203	48,98%
TOTAL	10623	100%

FONTE: SCSP.

No ano de 2020 foram registradas 5.203 manifestações pela ouvidoria da AGER que representa um recuo de 4% em relação ao ano de 2019, quando registrou-se o total de 5.420 registros.

Podemos considerar algumas hipóteses como, por exemplo, a diminuição de viagens no transporte intermunicipal de passageiros para fins de lazer; períodos de quarentena e trabalho remoto onde o usuário do transporte não se utilizou do transporte por ônibus para seu deslocamento habitual; a suspensão do atendimento presencial que limitou o acesso aos excluídos digitalmente; dentre outras que poderia ser diagnosticada através de estudos mais aprofundados.

6.4 - Quantidade de mensagens por mês;

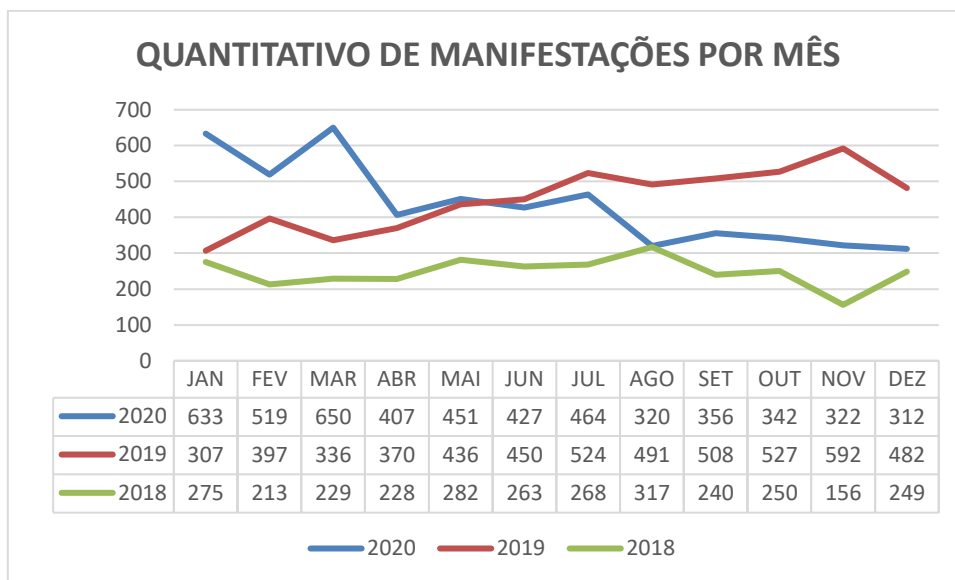
TABELA 4 – SOLICITAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS		
MÊS	QD	%
JAN	633	12,17%
FEV	519	9,98%
MAR	650	12,49%
ABR	407	7,82%
MAI	451	8,67%
JUN	427	8,21%
JUL	464	8,92%
AGO	320	6,15%
SET	356	6,84%
OUT	342	6,57%
NOV	322	6,19%
DEZ	312	6,00%
Total Geral	5203	100%

FONTE: SCSP.



GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: SCSP.

Acima demonstramos através do Gráfico 1, a evolução mensal das manifestações registradas na Ouvidoria da AGER. Observa-se uma diminuição dos registros em relação ao ano anterior, justificadas pelas razões já apresentadas neste relatório.



6.4.1 - Perfil do usuário estado e cidade;

TABELA 5 – PERFIL DO USUÁRIO POR CIDADE

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR CIDADE					
CIDADE	QD	CIDADE	QD	CIDADE	QD
CUIABÁ	921	CHAPADA DOS GUIMARÃES	12	ÁGUA BOA	4
VÁRZEA GRANDE	220	GUARANTÃ DO NORTE	12	JUARA	4
SANTO ANTÔNIO DO LEVERGER	58	NOVA OLÍMPIA	10	POCONÉ	4
RONDONÓPOLIS	39	NOVA MUTUM	9	TAPURAH	4
TANGARÁ DA SERRA	26	POXORÉU	9	PONTES E LACERDA	4
SINOP	24	VILA BELA DA SANTÍSSIMA TRINDADE	9	DIAMANTINO	4
GUIRATINGA	19	SORRISO	9	BRASNORTE	4
PRIMAVERA DO LESTE	18	CAMPO VERDE	8	ALTO ARAGUAIA	3
BARRA DO GARÇAS	17	BARRA DO BUGRES	6	SÃO JOSÉ DO RIO CLARO	3
CÁCERES	16	VILA RICA	6	SÃO FÉLIX DO ARAGUAIA	3
CANARANA	15	PARANATINGA	5	MIRASSOL D'OESTE	3
ACORIZAL	15	CONFRESA	5	SAPEZAL	3
JUÍNA	15	ALTA FLORESTA	5	NOVA BRASILÂNDIA	3
LUCAS DO RIO VERDE	14	ALTO TAQUARI	5	DOM AQUINO	3
JAUURU	13	JANGADA	4	ALTO PARAGUAI	2
QUERÊNCIA	2	COMODORO	1	PORTO ESPERIDIÃO	1
PORTO DOS GAÚCHOS	2	DENISE	1	SÃO PEDRO DA CIPA	1
NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO	2	CONQUISTA D'OESTE	1	BRASÍLIA	1
SÃO PAULO	2	NORTELÂNDIA	1	COTRIGUAÇU	1
PEDRA PRETA	2	IPIRANGA DO NORTE	1	ARAGUAIANA	1
JACIARA	2	PEIXOTO DE AZEVEDO	1	BOM JESUS DO ARAGUAIA	1
PORTO ESTRELA	2	TORIXORÉU	1	ARENÁPOLIS	1
ITANHANGÁ	1	CAMPOS DE JÚLIO	1	TERRA NOVA DO NORTE	1
JUSCIMEIRA	1	SANTA CARMEM	1	NOVA GUARITA	1
SANTA RITA DO TRIVELATO	1	PONTAL DO ARAGUAIA	1	ALTO GARÇAS	1
NOVA SANTA HELENA	1	COLNIZA	1	ARIPUANÃ	1
CAMPO GRANDE	1	CASTANHEIRA	1	FIGUEIRÓPOLIS D' OESTE	1
NOVO HORIZONTE DO NORTE	1	SÃO JOSÉ DO POVO	1	NOVA MONTE VERDE	1
ROSÁRIO OESTE	1	CAMPO NOVO DO PARECIS	1	MARCELÂNDIA	1
PALMAS	1	SÃO JOSÉ DO XINGU	1	Total Geral	1646

FONTE: SCSP.

Na Tabela acima, apresenta-se o total de registros por município. Nota-se que o total geral destas manifestações não corresponde ao total geral das manifestações registrada no ano todo. Justifica-se o ocorrido pelo fato de alguns manifestantes não informarem adequadamente o endereço, incluindo o município de domicílio.

6.5 - 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 6 – MANIFESTAÇÕES POR STATUS

STATUS	QD	%
RESPONDIDAS	5000	96,10%
EM TRATAMENTO	203	3,90%
Total Geral	5203	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 2 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR STATUS



FONTE: SCSP.



6.6 - Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo (em até 30 dias) e o tempo médio de resposta;

Importante esclarecer que o sistema SCSP não extrai a data de finalização de uma solicitação não sendo possível realizar o cálculo do tempo de tramitação das solicitações.

6.7 - Mensagens por natureza;

TABELA 7 – MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

CLASSIFICAÇÕES	QD	%
INFORMAÇÕES	3330	64,00%
RECLAMAÇÕES	1277	24,54%
DENÚNCIAS	203	3,90%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	104	2,00%
LIGAÇÕES PERDIDAS	86	1,65%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	79	1,52%
DESISTÊNCIAS DE MANIFESTAÇÕES	75	1,44%
ELOGIOS	41	0,79%
OUTRAS INFORMAÇÕES	8	0,15%
Total Geral	5203	100%

FONTE: SCSP.

6.8 - Assuntos recorrentes;

6.8.1 – Informações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 8 – DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES INFORMAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		704	30,84%
HORÁRIOS DE LINHAS		348	15,24%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES		266	11,65%
TRANSPORTE INTERESTADUAL		219	9,59%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS		217	9,51%
TRANSPORTE MUNICIPAL		173	7,58%
OUTROS		172	7,53%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS		85	3,72%
CADASTRAMENTO DE EMPRESA		58	2,54%
PREÇO DA TARIFA		41	1,80%
TOTAL		2283	100%

FONTE: SCSP.



6.8.2 - Reclamações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 9 – DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM		213	25,30%
DESRESPEITO AO USUÁRIO		160	19,00%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO		100	11,88%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		98	11,64%
SUPERLOTAÇÃO		73	8,67%
MOTORISTA		71	8,43%
PATROLAMENTO DE PONTO		45	5,34%
ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO		29	3,44%
VALOR DA PASSAGEM		28	3,33%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020		25	2,97%
TOTAL		842	100%

FONTE: SCSP.

6.8.3 – Denúncias sobre transporte intermunicipal;

TABELA 10 – DEZ MAIORES DENÚNCIAS SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	DENÚNCIAS	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
TRANSPORTE CLANDESTINO / IRREGULAR		168	85,28%
SERVIDORES DA AGER/MT		13	6,60%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020		7	3,55%
TERMINAL RODOVIÁRIO		5	2,54%
GUICHÊ DE PASSAGEM		4	2,03%
Total Geral		197	100%

FONTE: SCSP.

6.8.4 – Solicitações sobre outras classificações de transporte intermunicipal;

TABELA 11 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		89	63,12%
ELOGIOS A AGER/MT		23	16,31%
SUGESTÕES CRÍTICAS A AGER/MT		15	10,64%
ELOGIOS A EMPRESA		14	9,93%
Total Geral		141	100%

FONTE: SCSP.



6.8.5 – Informações sobre energia elétrica;

TABELA 12 – DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES INFORMAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
INFORMAÇÕES		36	24%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		33	22%
ATENDIMENTO PESSOAL/TELEFÔNICO AO CONSUMIDOR		20	13%
FATURA DE ENERGIA		15	10%
PARCELAMENTO DE DÉBITO		11	7%
ANEEL		9	6%
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)		8	5%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA – CIP		7	5%
FATURAMENTO		5	3%
NENHUMA DAS ANTERIORES		5	3%
TOTAL		149	100%

FONTE: SCSP.

6.8.6 – Reclamações sobre energia elétrica;

TABELA 13 – DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES RECLAMAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
VARIAÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO/ERRO LEITURA		55	30,39%
FALTA DE ENERGIA		34	18,78%
RECUSA DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA		22	12,15%
LIGAÇÃO		20	11,05%
RECLAMAÇÕES		17	9,39%
COBRANÇA		12	6,63%
QUALIDADE DO SERVIÇO (INTERRUPÇÕES FREQUENTES)		6	3,31%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA CONCESSIONÁRIA		5	2,76%
AFERIÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE MEDIDOR		5	2,76%
COBRANÇA INDEVIDA		5	2,76%
TOTAL		181	100%

FONTE: SCSP.

6.8.7 – Solicitações sobre outras classificações de energia elétrica;

TABELA 14 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
CAMINHO DO ENTENDIMENTO		78	96,30%
ELOGIOS A AGER/MT		2	2,47%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		1	1,23%
Total Geral		81	100%

FONTE: SCSP.

6.8.8 – Informações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 15 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

INFORMAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		13	65%
PREÇO DA TARIFA		7	35%
Total Geral		20	100%

FONTE: SCSP.

6.8.9 – Reclamações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 16 – RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

RECLAMAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA		15	55,56%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		9	33,33%
PREÇO DA TARIFA		2	7,41%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO		1	3,70%
Total Geral		27	100%

FONTE: SCSP.

6.8.10 – Denúncias sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 17 – DENÚNCIAS SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

DENÚNCIAS DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	DENÚNCIAS	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
DENÚNCIAS		5	100%
Total Geral		5	100%

FONTE: SCSP.



6.8.11 – Solicitações sobre outras classificações de rodovias pedagiadas;

TABELA 18 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		7	88%
RECLAMAÇÕES		1	13%
Total Geral		8	100%

FONTE: SCSP.

6.8.12 – Reclamações sobre terminal rodoviário;

TABELA 19 – RECLAMAÇÕES SOBRE TERMINAL RODOVIÁRIO

RECLAMAÇÕES DE TERMINAL RODOVIÁRIO			
TERMINAL RODOVIÁRIO	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
ATENDENTE DO TERMINAL RODOVIÁRIO		4	44,44%
PLATAFORMA DE EMBARQUE		3	33,33%
BANHEIRO		2	22,22%
Total Geral		9	100%

FONTE: SCSP.

6.8.13 – Informações sobre saneamento;

TABELA 20 – INFORMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO

INFORMAÇÕES DE SANEAMENTO			
SANEAMENTO	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DA CONCESSIONÁRIA		56	96,55%
RELIGAÇÃO		1	1,72%
LIGAÇÃO NOVA		1	1,72%
Total Geral		58	100%

FONTE: SCSP.



6.8.14 – Reclamações sobre saneamento;

TABELA 21 – RECLAMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO

RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO			
SANEAMENTO	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
VALOR DA FATURA		2	28,57%
DEMORA PARA RELIGAÇÃO		1	14,29%
INDISPONIBILIDADE DE POSTO DE ATENDIMENTO		1	14,29%
COBRANÇA POR IRREGULARIDADE		1	14,29%
ÁGUA COM FORTE CHEIRO DE CLORO		1	14,29%
DEMORA PARA LIGAÇÃO		1	14,29%
Total Geral		7	100%

FONTE: SCSP.

6.8.15 – Informações sobre outros serviços;

TABELA 22 – INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

INFORMAÇÕES DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
OUTRAS INFORMAÇÕES		442	68,74%
ENGANO		142	22,08%
PROCESSO SELETIVO		59	9,18%
Total Geral		643	100%

FONTE: SCSP.

6.8.16 – Reclamações sobre outros serviços;

TABELA 23 – RECLAMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

RECLAMAÇÕES DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
AGENCIA REGULADORA OU AGER		7	100%
Total Geral		7	100%

FONTE: SCSP.

6.8.17 – Denúncias sobre outros serviços;

TABELA 24 – DENÚNCIAS SOBRE OUTROS SERVIÇOS

DENÚNCIAS DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	DENÚNCIAS	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
DE SERVIDOR DA AGER		1	100%
Total Geral		1	100%

FONTE: SCSP.



6.8.18 – Solicitações sobre outras classificações de outros serviços;

TABELA 25 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
LIGAÇÃO PERDIDA		86	52,76%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO		75	46,01%
ELOGIOS A OUVIDORIA DA AGER/MT		2	1,23%
Total Geral		163	100%

FONTE: SCSP.

6.9 - Providências adotadas para cada assunto recorrente citado (setores para os quais as mensagens foram encaminhadas, se houve ou está em andamento alguma alteração de processos, procedimentos ou política pública referente ao assunto), entre outras;

Todas as solicitações que entram pela ouvidoria da AGER são devidamente tratadas, dentro de um fluxo de processos próprio de ouvidorias. Os registros de denúncias de transporte clandestino são encaminhados para o setor responsável, Coordenadoria Reguladora de Transportes e Rodovia-CRTR; as reclamações registradas contra uma concessionária de transporte intermunicipal, rodovia pedagiada ou terminal rodoviário são encaminhadas para a concessionária, por área regulada para que estas tomem as devidas providências necessárias para a solicitação e resposta para a Ouvidoria da AGER para finalização no sistema de registros.

Referente aos registros de energia elétrica, as tratativas são feitas pela própria ANEEL, através de sistema próprio, Sistema de Gestão de Ouvidoria- SGO. As tratativas e acompanhamentos e gestão das reclamações junto a Concessionária Energisa são realizadas pela Ouvidoria da AGER, através de Convênio de Descentralização das atividades de Ouvidoria, por contrato de metas entre AGER e ANEEL.



6.10 - Informações sobre eventos, cursos e qualquer ação organizada pela Ouvidoria Setorial ou que a ouvidoria teve participação;

GRÁFICO 3 – EVENTOS E REUNIÕES PARTICIPADAS PELA OUVIDORIA DA AGER/MT



6.10.1 – Listagem de participação em eventos.

EVENTOS

- Ouvidoria & Canal de Denúncias
- Workshop – Resultados dos Estudos sobre Impactos das Hidrelétricas previstas para a Bacia do Alto Paraguai
- WEBINAR ABAR – Estratégias de ouvidoria em tempos de pandemia
- 158º Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica do Estado de Mato Grosso – CONCEL/MT
- 156º Reunião Ordinária do CONCEL
- WEBINAR ANEEL – Aprenda a utilizar técnicas de Mindfulness
- VII ENAFID – Encontro Nacional dos Fiscais de Distribuição
- WEBINAR ANEEL – Dicas de Excel
- WEBINAR ANEEL – Ética na administração pública e o “Novo Normal”
- WEBINAR ANEEL – Perspectiva do cenário atual de teletrabalho e dos novos desafios impostos pelo “Novo Normal”
- Micro e Minigeração Distribuída Solar Fotovoltaica: desafios da conexão à rede de distribuição.
- 5º CICLO DO CGE ORIENTA VIRTUAL: LGPD, TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES SIGILOSAS



6.11 - Quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.

A Ouvidoria da AGER é composta por 10 pessoas sendo um diretor regulador de ouvidoria, uma coordenadora reguladora de ouvidoria, dois analistas reguladores, duas técnicas administrativas, três Auxiliares Administrativo e uma Estagiária.



7 - Considerações Finais

O ano de 2020 foi um ano bastante desafiador para todos os profissionais que tiveram que manter sua produtividade e atendimento em trabalho remoto, sem a devida experiência e investimentos suficientes para os dispositivos virtuais e tecnológicos necessários para o cumprimento de suas tarefas cotidianas no atendimento das demandas.

A constatação da Pandemia que assolou o país provocou ajustes rigorosos para sua contenção. A publicação do primeiro Decreto Estadual nº 520, de 10 de junho de 2020, determinou a suspensão dos serviços presenciais nos órgãos estaduais, suspendeu atendimento presencial e determinou que o servidor trabalhasse, temporariamente, ao sistema de teletrabalho, onde passou-se a operar com os recursos disponíveis para manter o atendimento operando de modo a não afetar a produtividade dos servidores e a qualidade no atendimento da população.

Ajustes foram necessários assim como adaptações da dinâmica das atividades e interação da equipe. Uma nova realidade se apresentava numa forma nunca antes experienciada: Teletrabalho, vídeo conferências, reuniões online, atendimento virtual, etc.

Após um ano nesta difícil alternância entre trabalho presencial, atividades remotas e cursos, eventos e reuniões online, notamos que os esforços para mantermos com saúde não foram em vão.

Os resultados deste relatório representam muito bem como foi esta caminhada. Sem grandes prejuízos a produtividade e com grande ganho e avanço na integração e alinhamento da nossa equipe que sempre nos orgulha com tanto empenho no comprometimento dos melhores resultados.

Vencemos 2020 e novos desafios nos apresentam no ano que se inicia. Esperamos que nossa experiência sirva de alicerce e de base para que possamos cumprir nossa missão.