



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



OUVIDORIA REGULADORA - AGER/MT

Ano 2021



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

Wesley Pereira Vieira

Priscila Marques Cruz

Hewerton Marcelus de Siqueira

Gilda Gomes Dias de Barros

Jouse Anne Lélis Curvo Gugelmin

Emerson Almeida de Souza

Maria Cecilia Pires de Miranda

Elisangela Mendes



Equipe da Ouvidoria por Município

Kayke Eduardo Garcia dos Santos Castro Ribeiro – Juína

Adriana Quirino de Amaral – Sinop

Paula Caroliny de Amaral – Rondonópolis

Cristiovania Alves de Souza – Barra do Garça

João Vitor Nunes – Ribeirão Cascalheira

Júlio Cezar Lemes da Silva - Cáceres

Estéfane Gomes – Alta Floresta



SUMÁRIO

1 – Missão, Visão e Valores:.....	8
2 - A Ouvidoria da AGER/MT	9
3 - Atribuições–Regimento Interno.....	10
3.1 - Da Diretoria Reguladora de Ouvidoria	10
3.1.2 - Da Coordenadoria Reguladora de Ouvidoria	10
4 - Manifestações recebidas pela ouvidoria da AGER/MT – por Tipologias.	11
5 - Quando entrar em contato com a Ouvidoria da AGER/MT?	12
6 - Resultados obtidos:.....	13
7 – Informações por empresas:.....	26
8 – Ranking das reclamações por empresa registrada no ano de 2021:.....	50
10 – Implementação do sistema de telefone na ouvidoria	53
11 – Implantação da Sala de Mediação	54
12 – Considerações finais	55



Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Total de manifestações Registradas em comparação ao ano de 2020	14
Gráfico 2 - Evolução Mensal das manifestações	15
Gráfico 3 – Quantitativo de manifestações por Status	17
Gráfico 4 – Classificações sobre a concessionária Consórcio metropolitano	26
Gráfico 5 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária consórcio metropolitano.....	27
Gráfico 6 – Classificações sobre a concessionária Marianny Transportes.....	28
Gráfico 7 – Maiores reclamações sobre a concessionária Marianyy Transportes Rodoviários..	29
Gráfico 8 – Classificações sobre a concessionária União Transporte.....	30
Gráfico 9 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária União Transporte	31
Gráfico 10 – Classificações sobre a concessionária Logtrans Eireli.....	32
Gráfico 11 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária LogTrans Eireli	33
Gráfico 12 – Classificações sobre a concessionária Expresso Satélite Norte	34
Gráfico 13 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária expresso Satélite Norte.....	35
Gráfico 14 – Classificações sobre a concessionária Viação Novo Horizonte.....	36
Gráfico 15 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária Viação Novo Horizonte	37
Gráfico 16 – Classificações sobre a concessionária Rio Novo Transporte e Turismo	38
Gráfico 17 – 10 maiores reclamações sobre a concessionária Rio Novo Transporte	39
Gráfico 18 – Classificações sobre a concessionária Transmol Transporte Eireli.....	40
Gráfico 19 – Maiores reclamações sobre a concessionária Transmol Transporte Eireli	41
Gráfico 20 – Classificações sobre a concessionária Lugar Viagens e Turismo	42
Gráfico 21 – 10 Maiores reclamações sobre a concessionária Lugar Viagens e Turismo	43
Gráfico 22 – Classificações sobre a concessionária Viação Juina Transportes Eireli	44
Gráfico 23 – 10 Maiores reclamações sobre a concessionária Viação Juina Transporte Eireli...	45
Gráfico 24 – Classificações sobre a concessionária Expresso Itamarati S.A	46
Gráfico 25 – 10 Maiores reclamações sobre a concessionária Expresso Itamarati S.A	47
Gráfico 26 – Classificações sobre a concessionária Gênêsis Bus Agência de Viagens e Turismo	48
Gráfico 27 – 10 Maiores reclamações sobre a concessionária Gênêsis Bus Agência de Viagens e Turismo.....	49
Gráfico 28 - Eventos e reuniões participadas pela ouvidoria da ager-mt.....	52



Lista de Tabelas

Tabela 1 – Solicitações recebidas por canal de atendimento.....	13
Tabela 2 – total de manifestações registradas em 2021	13
Tabela 3 – Total de manifestações registradas em comparação ao ano de 2020	14
Tabela 4 – solicitações registradas por mês.....	15
Tabela 5 – Perfil do usuário por cidade.....	16
Tabela 6 – Manifestações por status	17
Tabela 7 – Manifestações por natureza.....	18
Tabela 8 – Dez maiores informações sobre transporte intermunicipal.....	18
Tabela 9 – Dez maiores reclamações sobre transporte intermunicipal.....	19
Tabela 10 – Dez maiores denúncias sobre transporte intermunicipal	19
Tabela 11 – outras manifestações sobre transporte intermunicipal.....	20
Tabela 12 – Dez maiores informações sobre energia elétrica	20
Tabela 13 – Dez maiores reclamações sobre energia elétrica	21
Tabela 14 – Outras manifestações sobre energia elétrica.....	21
Tabela 15 – informações sobre rodovias pedagiadas	21
Tabela 16 – reclamações sobre rodovias pedagiadas.....	22
Tabela 17 – denúncias sobre rodovias pedagiadas.....	22
Tabela 18 – outras manifestações sobre rodovias pedagiadas	22
Tabela 19 – Reclamações sobre terminal rodoviário	23
Tabela 20 – informações sobre saneamento	23
Tabela 21 – reclamações sobre saneamento	23
Tabela 22 – informações sobre outros serviços.....	23
Tabela 23 – reclamações sobre outros serviços.....	24
Tabela 24 – denúncias sobre outros serviços	24
Tabela 25 – outras manifestações sobre outros serviços	24
Tabela 26 – Tabela de classificações sobre a concessionária consórcio metropolitano	26
Tabela 27 – Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária consórcio metropolitano	27
Tabela 28 – Tabela de classificações sobre a concessionária Marianyy Transportes Rodoviários	28
Tabela 29 – Ranking das maiores reclamações sobre a concessionária Marianyy Transportes Rodoviários.....	29
Tabela 30 – tabela de classificações sobre a concessionária Marianyy Transportes Rodoviários	30
Tabela 31 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária união transporte.....	31
Tabela 32 – Tabela de classificações sobre a concessionária logtrans eireli	32
Tabela 33 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária logtrans eireli.....	33
Tabela 34 – tabela de classificações sobre a concessionária expresso satélite norte ltda.....	34
Tabela 35 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária expresso satélite norte	35
Tabela 36 – tabela de classificações sobre a concessionária viação novo horizonte	36
Tabela 37 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária viação novo horizonte	37
Tabela 38 – tabela de classificações sobre a concessionária rio novo transporte e turismo	38



Tabela 39 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária rio novo transporte e turismo	39
Tabela 40 – tabela de classificações sobre a concessionária transmol transporte eireli	40
Tabela 41 – ranking das maiores reclamações sobre a concessionária transmol transporte eireli	41
Tabela 42 – tabela de classificações sobre a concessionária lugar viagens e turismo	42
Tabela 43 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária lugar viagens e turismo	43
Tabela 44 – tabela de classificações sobre a concessionária viação Juína transportes eireli	44
Tabela 45 – ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária viação Juína transportes eireli	45
Tabela 46 – tabela de classificações sobre a concessionária expresso Itamarati s.a	46
Tabela 47 – tabela das 10 maiores reclamações sobre a concessionária expresso Itamarati S.A	47
Tabela 48 – Tabela de classificações sobre a concessionária Gênesis Bus Agência de viagens e turismo	48
Tabela 49 – Tabela das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Gênesis Bus Agência de viagens e turismo	49
Tabela 50 – Tabela de Cursos realizados pela ouvidoria no ano de 2021	51



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

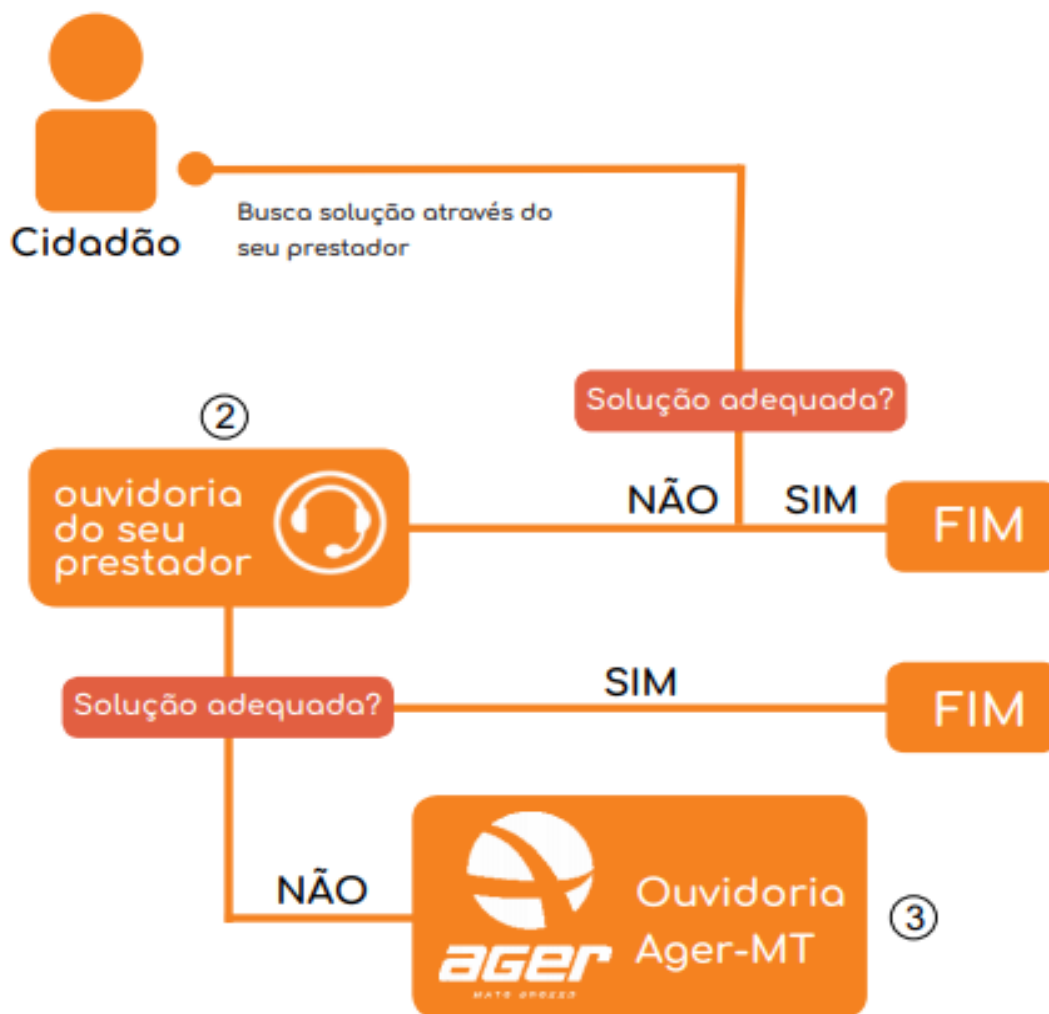
- É o reconhecimento de um trabalho de qualidade efetuado pela AGER/MT.



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	1767	44,52%
TELEFONE	1199	30,21%
RODOVIÁRIA CBÁ	495	12,47%
E-MAIL	173	4,36%
PESSOALMENTE	160	4,03%
OGE	66	1,66%
SITE	51	1,28%
AUDIÊNCIA PÚBLICA	45	1,13%
CARTA	13	0,33%
Total Geral	3969	100%

FONTE: SCSP.

Observa-se maior percentual na escolha dos registros através do WhatsApp, Telefone e Posto de atendimento no Terminal Rodoviário de Cuiabá.

6.2 – Quantidade total de mensagens recebidas;

TABELA 2 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2021

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
3969

FONTE: SCSP.



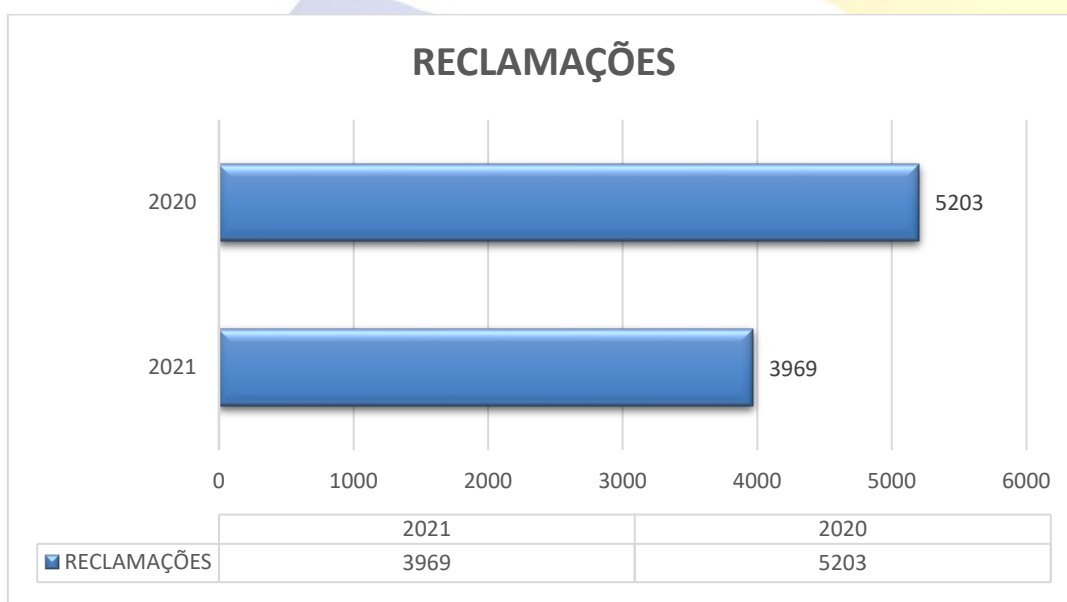
6.3 – Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

TABELA 3 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2020

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES		
ANO	QD	%
2020	5203	56,73%
2021	3969	43,27%
TOTAL	9.172	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2020



No ano de 2021 foram registradas 3969 manifestações pela ouvidoria da AGER. Isto representa um recuo de 24% em relação ao ano de 2020, quando registrou-se o total de 5.203 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.



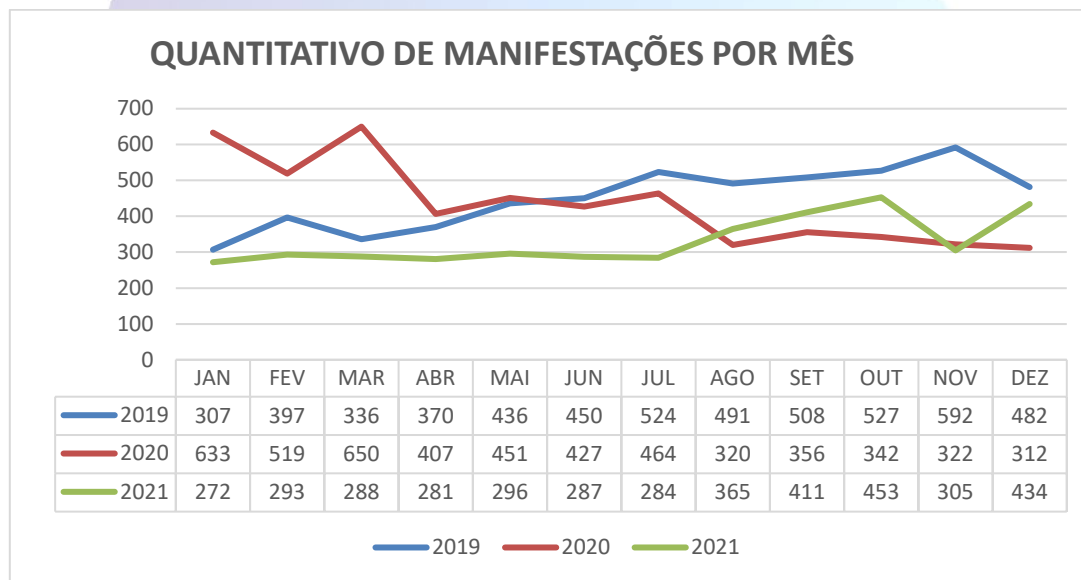
6.4 - Quantidade de mensagens por mês;

TABELA 4 – SOLICITAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS		
MÊS	QD	%
JAN	272	6,85%
FEV	293	7,38%
MAR	288	7,26%
ABR	281	7,08%
MAI	296	7,46%
JUN	287	7,23%
JUL	284	7,16%
AGO	365	9,20%
SET	411	10,36%
OUT	453	11,41%
NOV	305	7,68%
DEZ	434	10,93%
Total Geral	3969	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 2 - 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	261	JUARA	4	TERRA NOVA DO NORTE	1
VÁRZEA GRANDE	57	SÃO PEDRO DA CIPA	3	SÃO FÉLIX DO ARAGUAIA	1
ALTA FLORESTA	41	COLÍDER	3	FELIZ NATAL	1
SANTO ANTÔNIO DO LEVERGER	37	PEIXOTO DE AZEVEDO	3	ALTO ARAGUAIA	1
RONDONÓPOLIS	36	GUARANTÃ DO NORTE	3	PEDRA PRETA	1
JUÍNA	21	LUCAS DO RIO VERDE	3	ARIPUANÃ	1
RIBEIRÃO CASCALHEIRA	18	SÃO JOSÉ DO RIO CLARO	3	ACORIZAL	1
SINOP	14	BARRA DO BUGRES	2	ALTO BOA VISTA	1
JUSCIMEIRA	13	COCALINHO	2	IPIRANGA DO NORTE	1
CÁCERES	12	POXORÉU	2	NOVA BRASILÂNDIA	1
NOVA MUTUM	8	CAMPO VERDE	2	PONTES E LACERDA	1
PRIMAVERA DO LESTE	7	JACIARA	2	COTRIGUAÇU	1
CONFRESA	6	JURUENA	2	ITANHANGÁ	1
CHAPADA DOS GUIMARÃES	5	POCONÉ	2	TANGARÁ DA SERRA	1
TAPURAH	5	MARCELÂNDIA	2	CANARANA	1
BARRA DO GARÇAS	5	DIAMANTINO	2	GOIANIA	1
CARLINDA	4	NOVA UBIATÃ	2	ITAÚBA	1
COMODORO	4	TORIXORÉU	2	NOVA XAVANTINA	1
SORRISO	4	NOVA MARINGÁ	1	GENERAL CARNEIRO	1
ITIQUIRA	4	SALTO DO CÉU	1	ARAPUTANGA	1
PARANATINGA	4	ARAGUAINHA	1	Total Geral	633

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	QUANTIDADE	%
RESPONDIDAS	3952	100 %
EM TRATAMENTO	0	0%
Total Geral	3969	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 3 - 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	2156	54,32%
RECLAMAÇÕES	1438	36,23%
DENÚNCIAS	113	2,85%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	92	2,32%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	81	2,04%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	49	1,23%
ELOGIOS	25	0,63%
OUTRAS INFORMAÇÕES	10	0,25%
LIGAÇÃO PERDIDA	5	0,13%
Total Geral	3969	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	302	19,62%
	TRANSPORTE INTERESTADUAL	302	19,62%
	LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES	185	12,02%
	HORÁRIOS DE LINHAS	149	9,68%
	TRANSPORTE MUNICIPAL	145	9,42%
	OUTROS	141	9,16%
	EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	93	6,04%
	PCD	84	5,46%
	TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	83	5,39%
	CADASTRAMENTO DE EMPRESA	55	3,57%
	TOTAL	1539	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		284	28,29%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO		130	12,95%
SUPERLOTAÇÃO		122	12,15%
DESRESPEITO AO USUÁRIO		113	11,25%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		89	8,86%
MOTORISTA		68	6,77%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020		64	6,37%
PATROLAMENTO DE PONTO		60	5,98%
HORÁRIO DE LINHA		41	4,08%
REEMBOLSO DA PASSAGEM		33	3,29%
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		69	63,89%
OUTROS		23	21,30%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020		10	9,26%
GUICHÊ DE PASSAGEM		3	2,78%
DE FISCAL DA AGER/MT		2	1,85%
TERMINAL RODOVIÁRIO		1	0,93%
Total Geral		197	100%

FONTE: SCSP.

*Outros: São denúncias sobre as empresas, uso indevido dos veículos, horários.



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		65	74,71%
ELOGIOS A AGER/MT		12	13,79%
SUGESTÕES CRÍTICAS A AGER/MT		8	9,20%
ELOGIOS A EMPRESA		2	2,30%
Total Geral		87	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		24	28,92%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		19	22,89%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA – CIP		12	14,46%
ATENDIMENTO PESSOAL/TELFÔNICO AO CONSUMIDOR		8	9,64%
TARIFAS		4	4,82%
COBRANÇA		4	4,82%
FATURA DE ENERGIA		3	3,61%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA		3	3,61%
NENHUMA DAS ANTERIORES		3	3,61%
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)		3	3,61%
TOTAL		83	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			
VARIÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO/ERRO LEITURA		21	17,07%
LIGAÇÃO		18	14,63%
FALTA DE ENERGIA		17	13,82%
FLUTUAÇÃO/VARIÇÃO/OSCILAÇÃO DE TENSÃO		15	12,20%
RECLAMAÇÕES		13	10,57%
QUALIDADE DO SERVIÇO (INTERRUPÇÕES FREQUENTES)		10	8,13%
ATENDIMENTO PRESENCIAL DA CONCESSIONÁRIA		8	6,50%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA CONCESSIONÁRIA		8	6,50%
RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS		7	5,69%
ALTERAÇÃO DE CARGA		6	4,88%
TOTAL		123	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		49	92,45%
ELOGIOS A AGER/MT		4	7,55%
Total Geral		53	100%

FONTE: SCSP.

6.8.8 – Informações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 15 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

INFORMAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	INFORMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
PREÇO DA TARIFA		9	60%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		6	40%
Total Geral		15	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		27	45%
OUTRAS INFORMAÇÕES		18	30%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		6	10%
PREÇO DA TARIFA		3	5%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO		3	5%
FUNCIONÁRIO DA EMPRESA		3	5%
Total Geral		60	100%

FONTE: SCSP.

*Outras Informações: São registros de Audiências Públicas, informações de números de telefone e esclarecimento/orientações de dúvidas.

6.8.10 – Denúncias sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 17 – DENÚNCIAS SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

DENÚNCIAS DE RODOVIAS			
RODOVIAS PEDAGIADAS	DENÚNCIAS	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
DENÚNCIAS		4	100%
Total Geral		4	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			
RECLAMAÇÕES		5	33,33%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		5	33,33%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		4	26,67%
ELOGIOS		1	6,67%
Total Geral		15	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			
ATENDIMENTO DO TERMINAL RODOVIÁRIO		12	75%
PLATAFORMA DE EMBARQUE		3	18,75%
BANHEIRO		1	6,25%
Total Geral		16	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		23	100%
Total Geral		23	100%

FONTE: SCSP.

6.8.14 – Reclamações sobre saneamento;

TABELA 21 – RECLAMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO

RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO			
SANEAMENTO	RECLAMAÇÕES	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
VAZAMENTOS NA RUA		2	100%
Total Geral		2	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		166	64,09%
ENGANO		82	31,66%
PROCESSO SELETIVO		11	4,25%
Total Geral		259	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		12	100%
Total Geral		12	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			
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO		92	89,32%
LIGAÇÃO PERDIDA		5	4,85%
ELOGIOS A OUVIDORIA DA AGER/MT		4	3,88%
ELOGIOS A AGER/MT		2	1,94%
Total Geral		103	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.

São realizadas reuniões de alinhamento mensal com a Distribuidora Energisa para fins de solução de divergências e a pratica de ouvidoria ativa, assim como, são realizadas reuniões ou contato direto com as concessionárias dos demais setores regulados pela AGER.



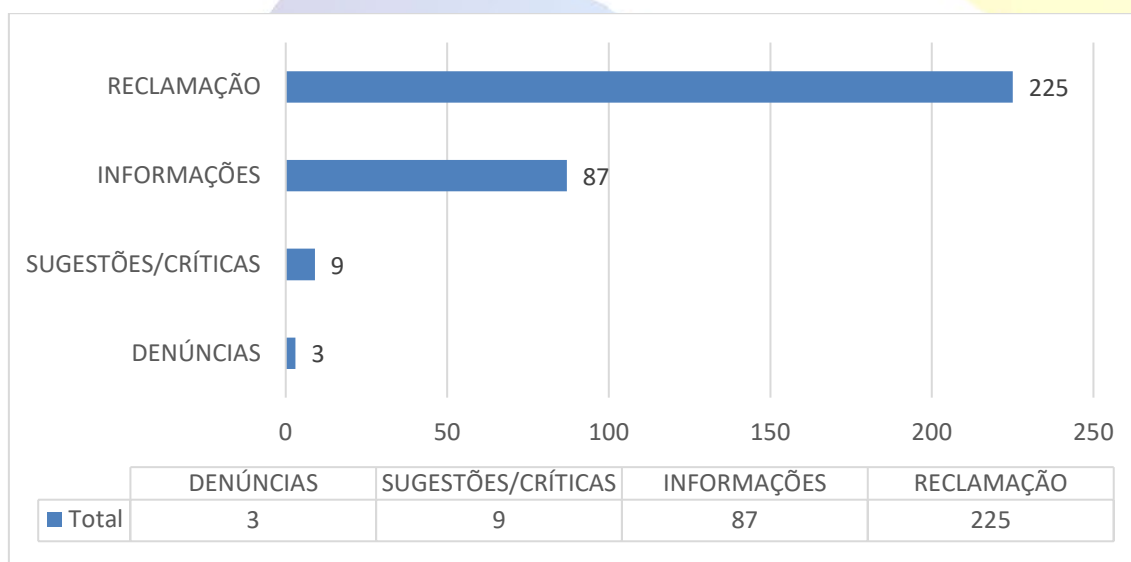
7 – Informações por empresas:

TABELA 26 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO

CONSÓRCIO METROPOLITANO	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	69,44%
INFORMAÇÕES	26,85%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,78%
DENÚNCIAS	0,93%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 4 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



FONTE: SCSP.

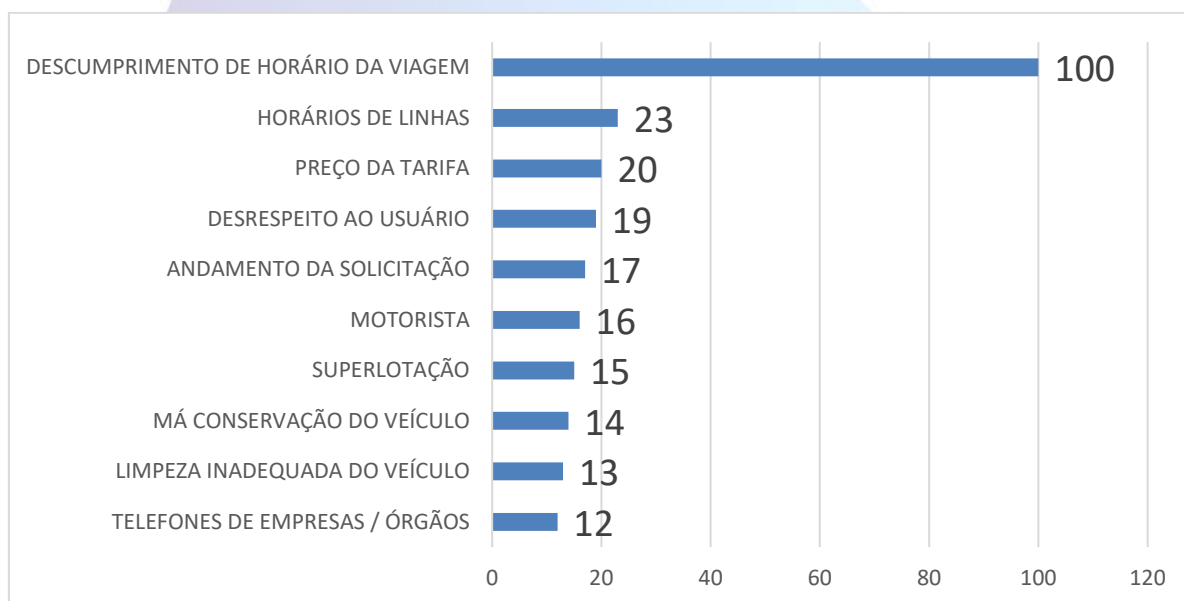


TABELA 27 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO

CONSÓRCIO METROPOLITANO	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES DA CMT	%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	40,16%
HORÁRIOS DE LINHAS	9,24%
PREÇO DA TARIFA	8,03%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	7,63%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	6,83%
MOTORISTA	6,43%
SUPERLOTAÇÃO	6,02%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	5,62%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	5,22%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	4,82%
TOTAL GERAL	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 5 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



FONTE: SCSP.

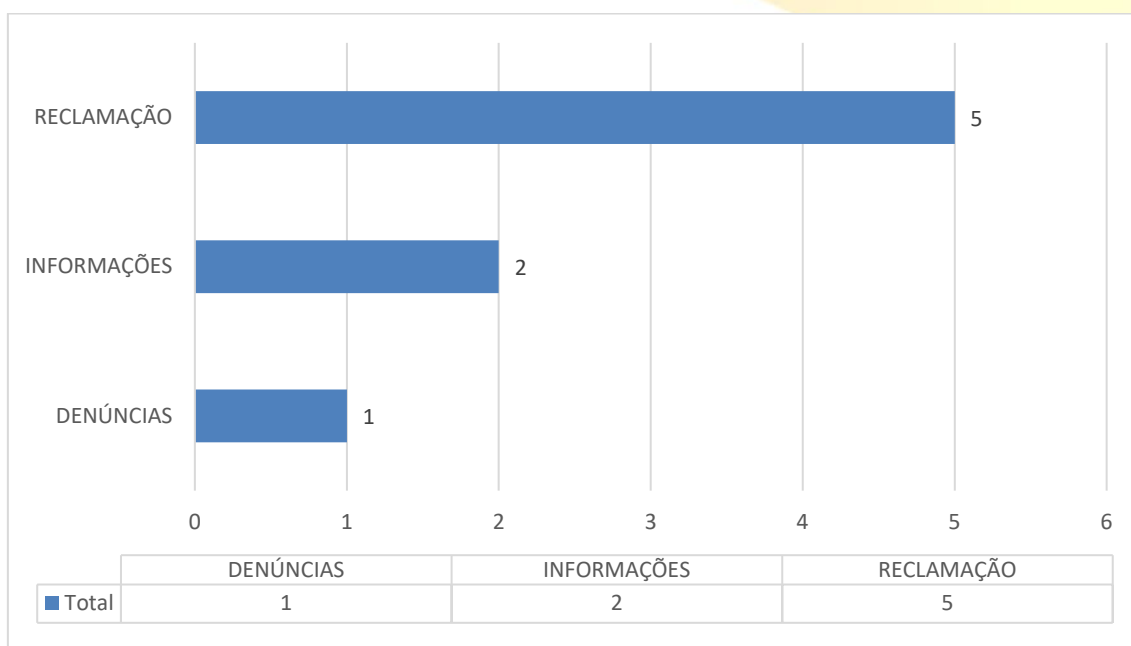


TABELA 28 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

Mariany Transportes Rodoviários	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	63%
INFORMAÇÕES	25%
DENÚNCIAS	13%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANY TRANSPORTES



FONTE: SCSP.

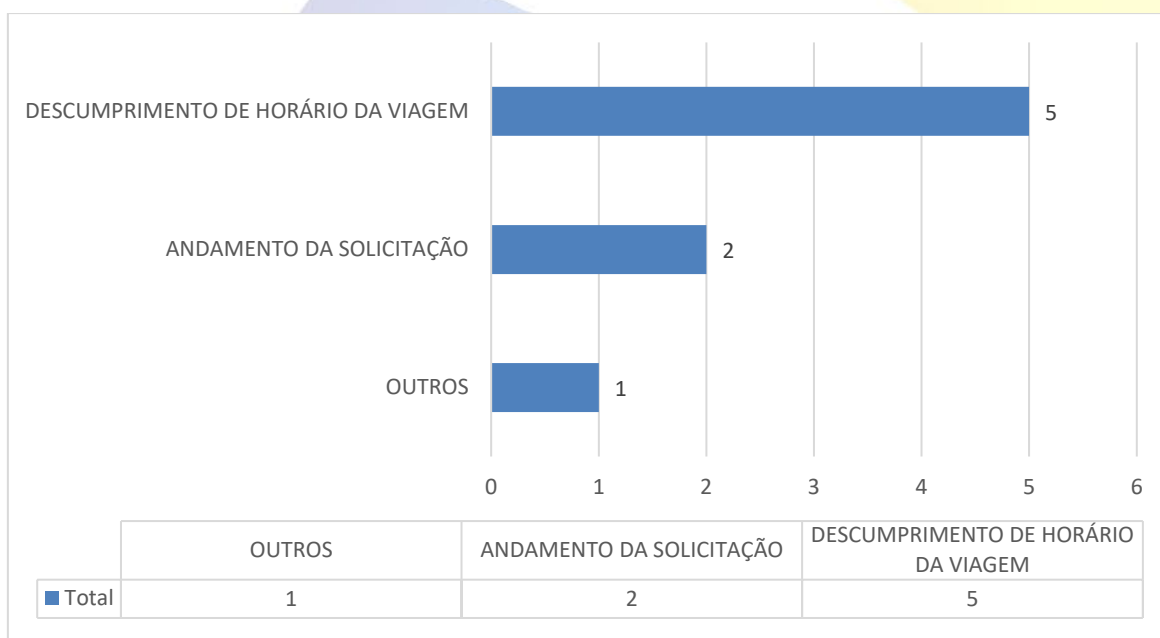


TABELA 29 – RANKING DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

Marianyy Transportes Rodoviários	
MAIORES RECLAMAÇÕES DA CMT	%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	63%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	25%
OUTROS	13%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 7 – MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS



FONTE: SCSP.



TABELA 30 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

União Transporte	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	72,53%
INFORMAÇÕES	23,84%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,63%
DENÚNCIAS	0,61%
RECLAMAÇÕES (OS)	0,20%
ELOGIOS	0,20%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 8 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE

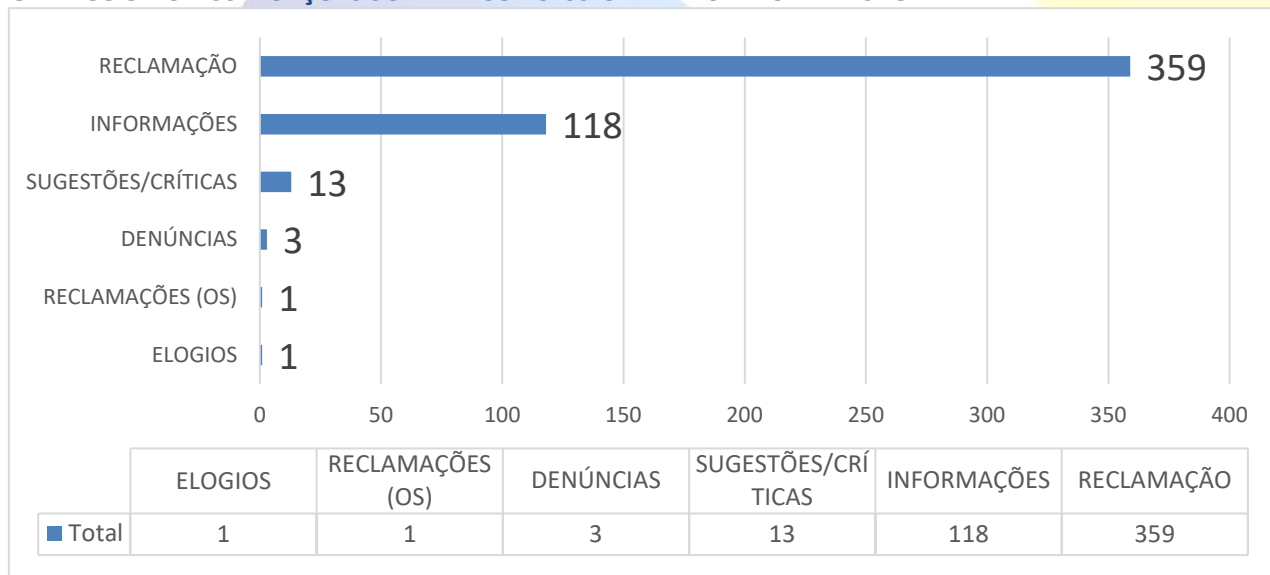


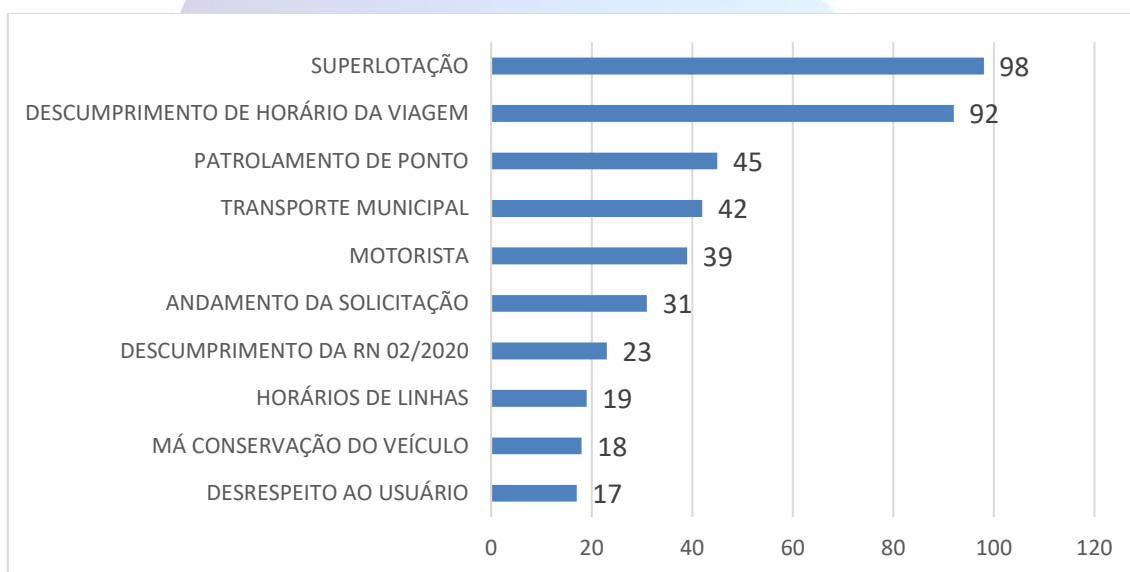


TABELA 31 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE

UNIÃO TRANSPORTE	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES DA UNIÃO TRANSPORTE	%
SUPERLOTAÇÃO	23,11%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	21,70%
PATROLAMENTO DE PONTO	10,61%
TRANSPORTE MUNICIPAL	9,91%
MOTORISTA	9,20%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	7,31%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020	5,42%
HORÁRIOS DE LINHAS	4,48%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	4,25%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	4,01%
TOTAL GERAL	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 9 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE



FONTE: SCSP.

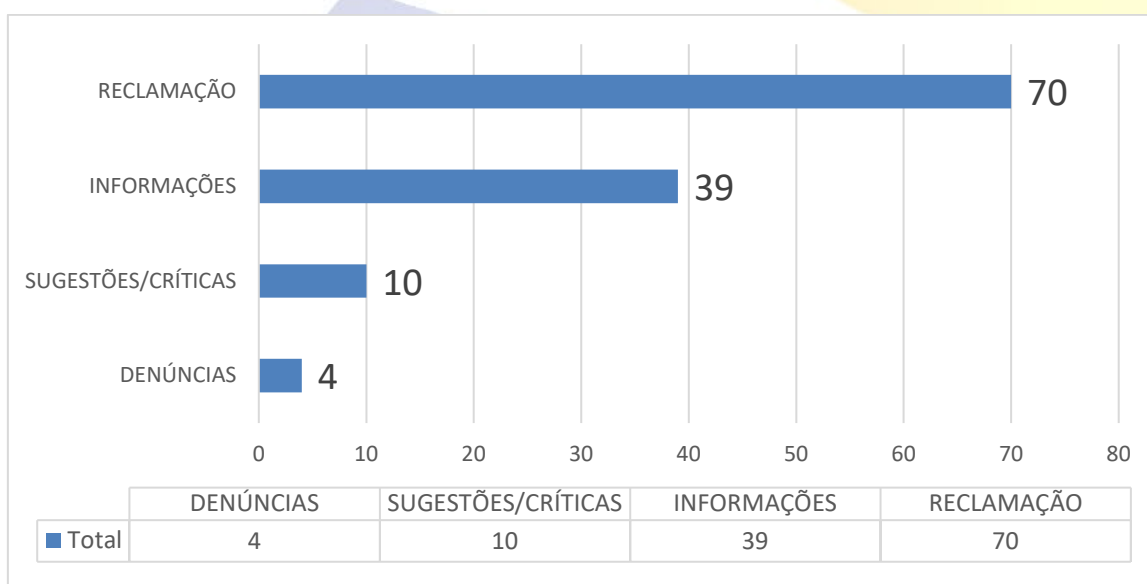


TABELA 32 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI

LOGTRANS EIRELI	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	56,91%
INFORMAÇÕES	31,71%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	8,13%
DENÚNCIAS	3,25%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 10 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI



FONTE: SCSP.



TABELA 33 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI

LOGTRANS EIRELI	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A LOGTRANS EIRELI	%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	16,33%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	13,27%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	12,24%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	11,22%
OUTROS	9,18%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	9,18%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	8,16%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	8,16%
HORÁRIOS DE LINHAS	8,16%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	4,08%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 11 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI

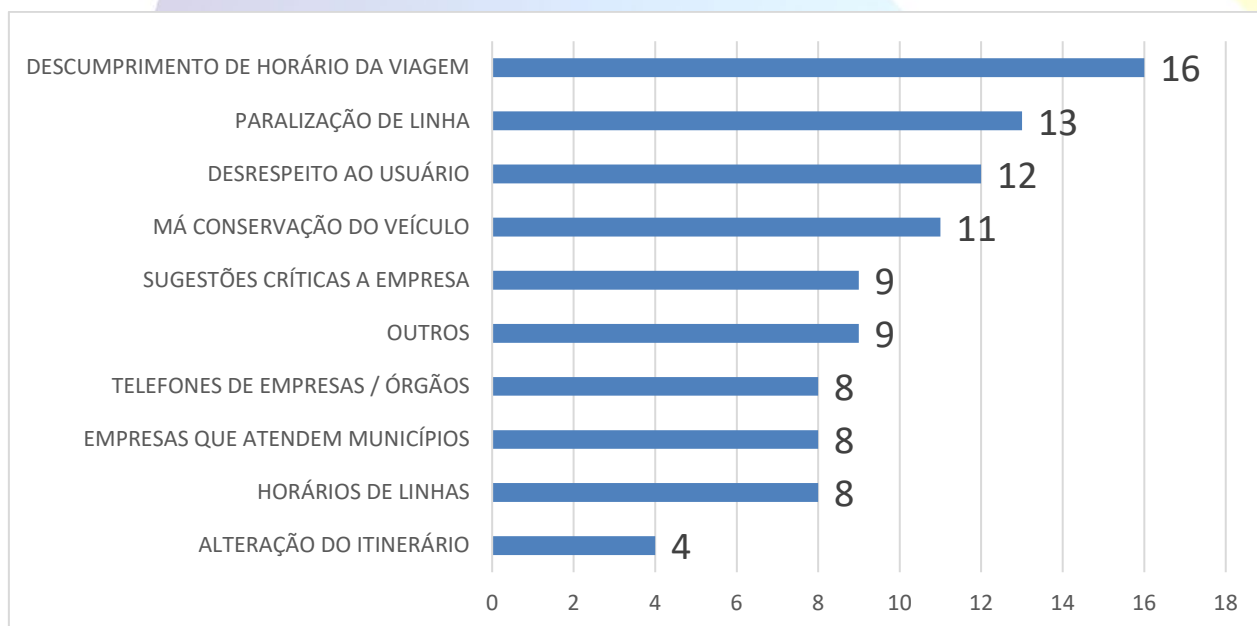


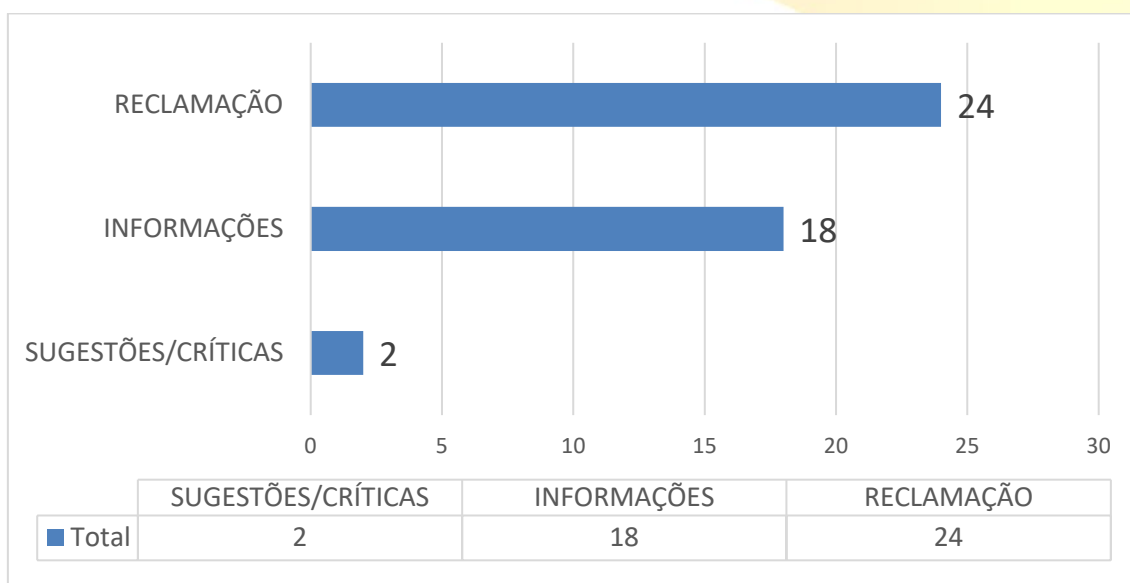


TABELA 34 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA

EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	54,55%
INFORMAÇÕES	40,91%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	4,55%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 12 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE



FONTE: SCSP.

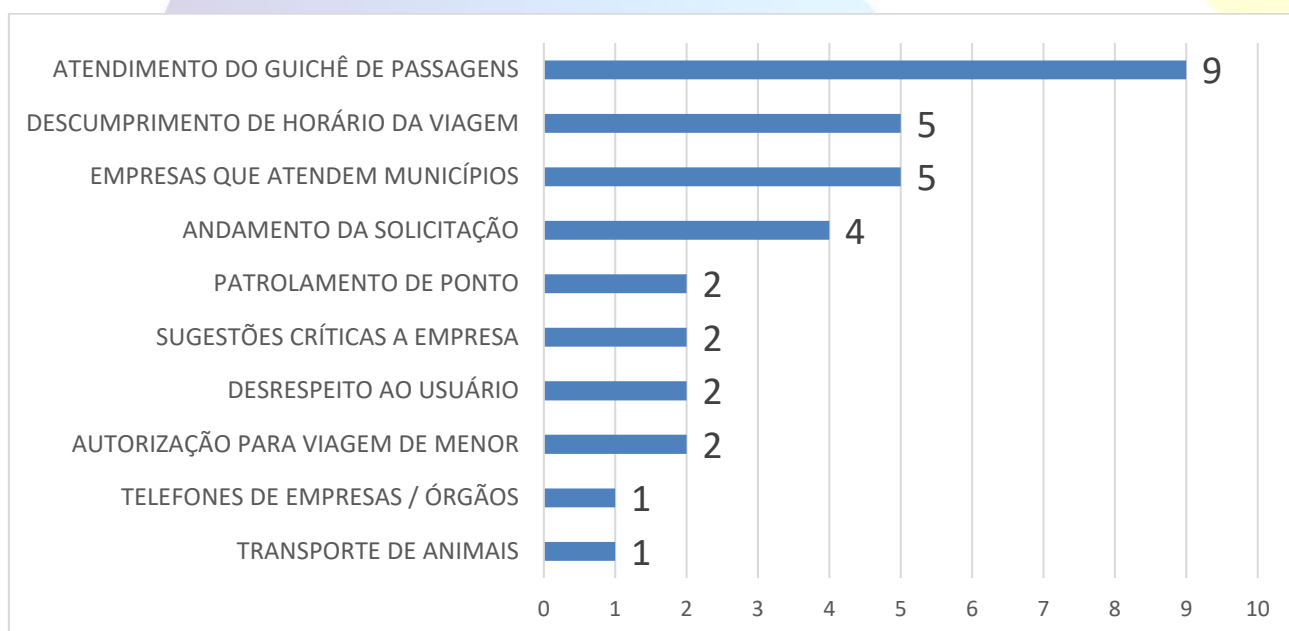


TABELA 35 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE

EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	27,27%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	15,15%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	15,15%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	12,12%
PATROLAMENTO DE PONTO	6,06%
AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM DE MENOR	6,06%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	6,06%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	6,06%
PREÇO DA TARIFA	3,03%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	3,03%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 13 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE



FONTE: SCSP.

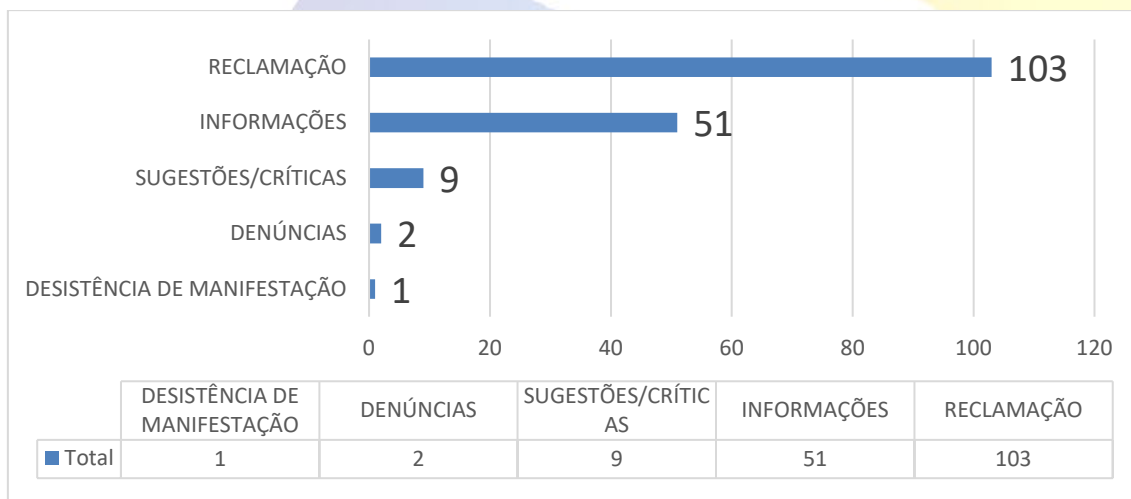


TABELA 36 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

VIAÇÃO NOVO HORIZONTE	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	62,05%
INFORMAÇÕES	30,72%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	5,42%
DENÚNCIAS	1,20%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO (OS)	0,60%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 14 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



FONTE: SCSP.

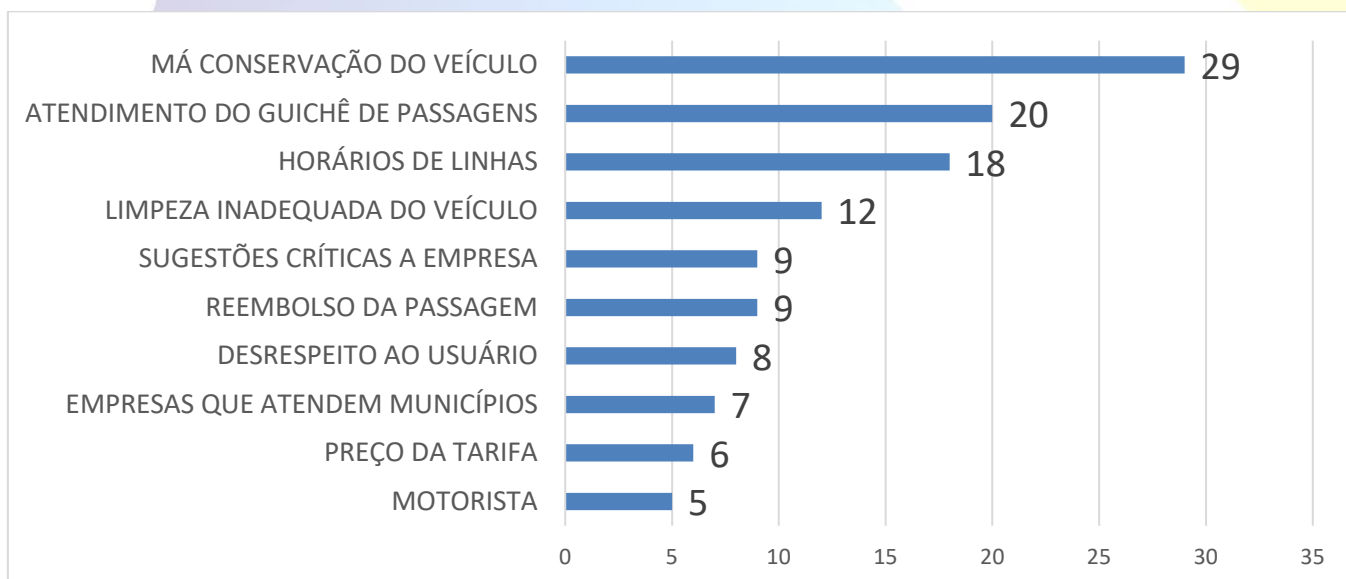


TABELA 37 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

VIAÇÃO NOVO HORIZONTE	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	23,58%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	16,26%
HORÁRIOS DE LINHAS	14,63%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	9,76%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	7,32%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	7,32%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	6,50%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	5,69%
PREÇO DA TARIFA	4,88%
MOTORISTA	4,07%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 15 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



FONTE: SCSP.

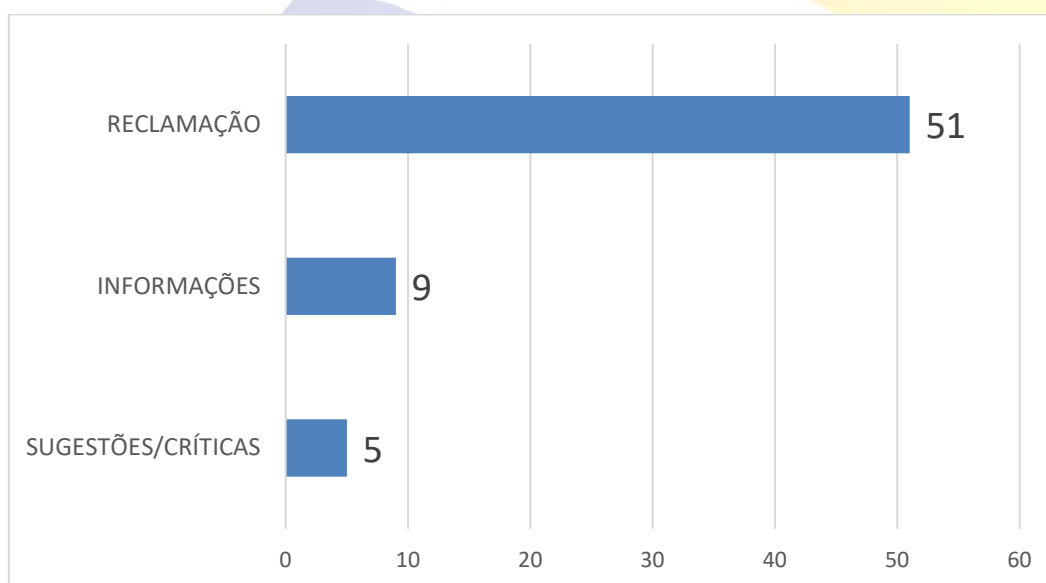


TABELA 38 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO

RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	78,46%
INFORMAÇÕES	13,85%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	7,69%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 16 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO



FONTE: SCSP.

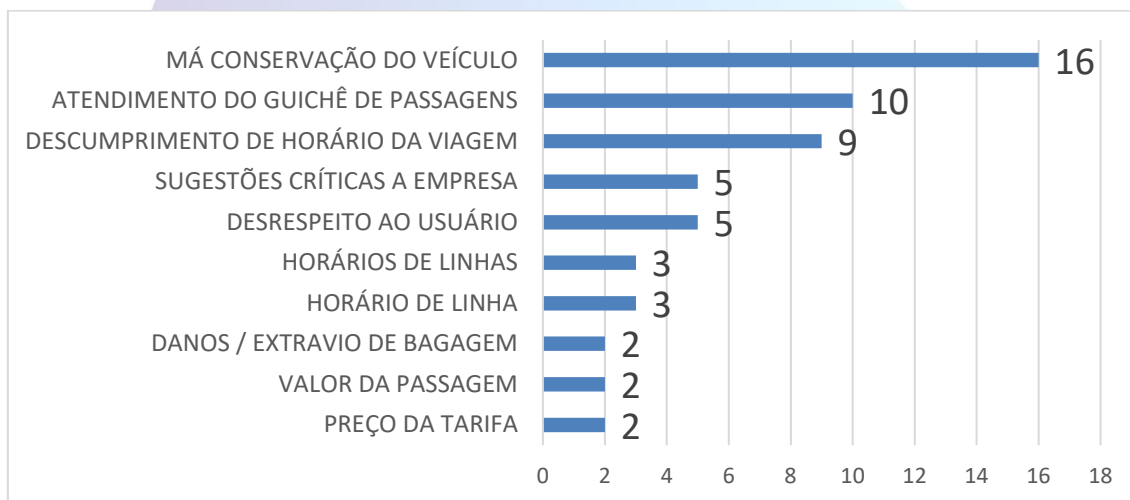


TABELA 39 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO

RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	28,07%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	17,54%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	15,79%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	8,77%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	8,77%
HORÁRIO DE LINHA	5,26%
HORÁRIOS DE LINHAS	5,26%
PREÇO DA TARIFA	3,51%
VALOR DA PASSAGEM	3,51%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	3,51%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 17 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO



FONTE: SCSP.

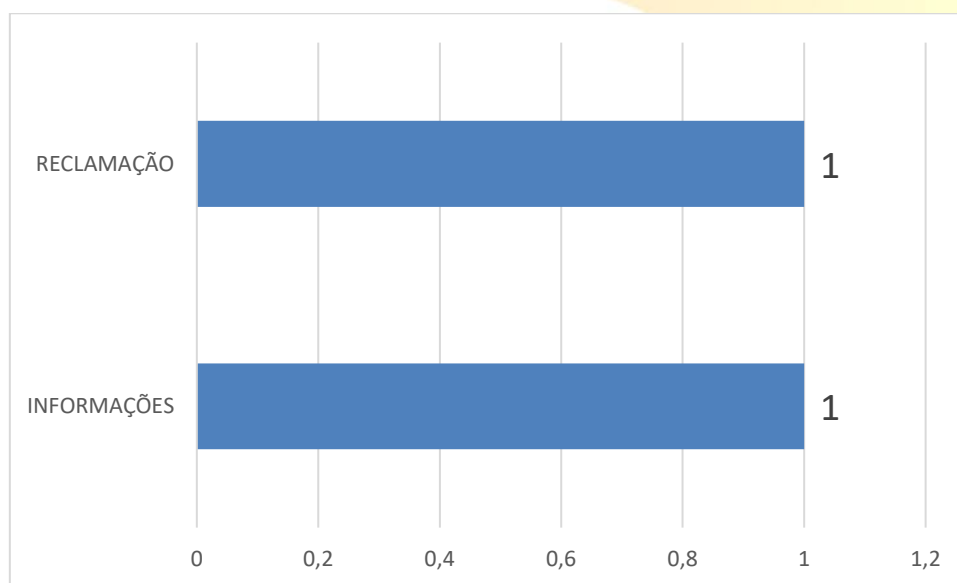


TABELA 40 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI

TRANSMOL TRANSPORTES EIRELI	
CLASSIFICAÇÕES	%
INFORMAÇÕES	50%
RECLAMAÇÃO	50%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 18 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI



FONTE: SCSP.

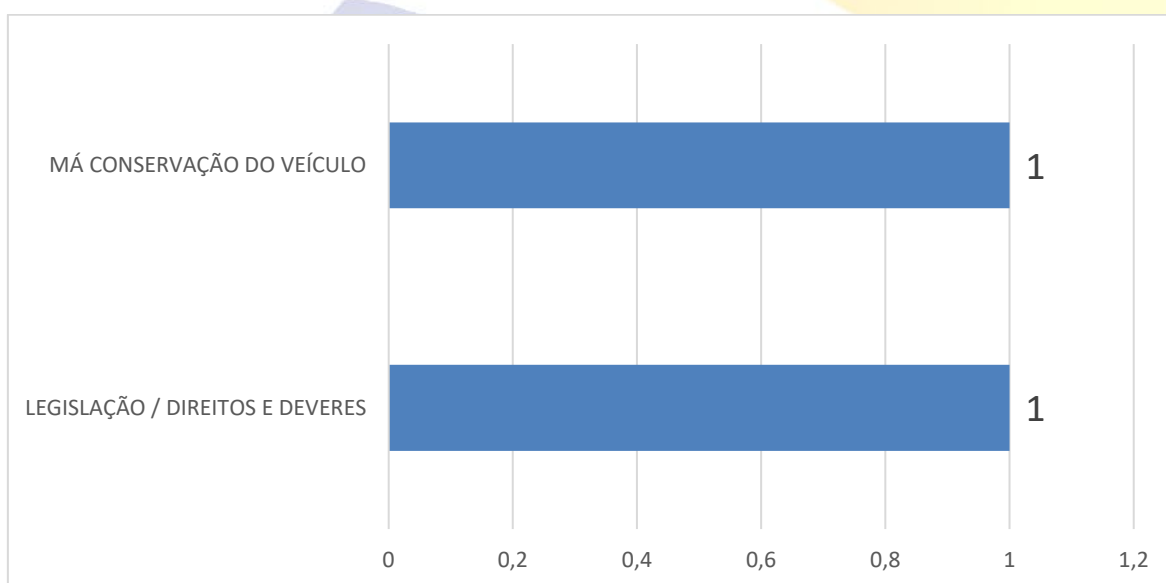


TABELA 41 – RANKING DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI

TRANSMOL TRANSPORTES EIRELI	
RECLAMAÇÕES	%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES	50%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	50%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 19 – MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI



FONTE: SCSP.

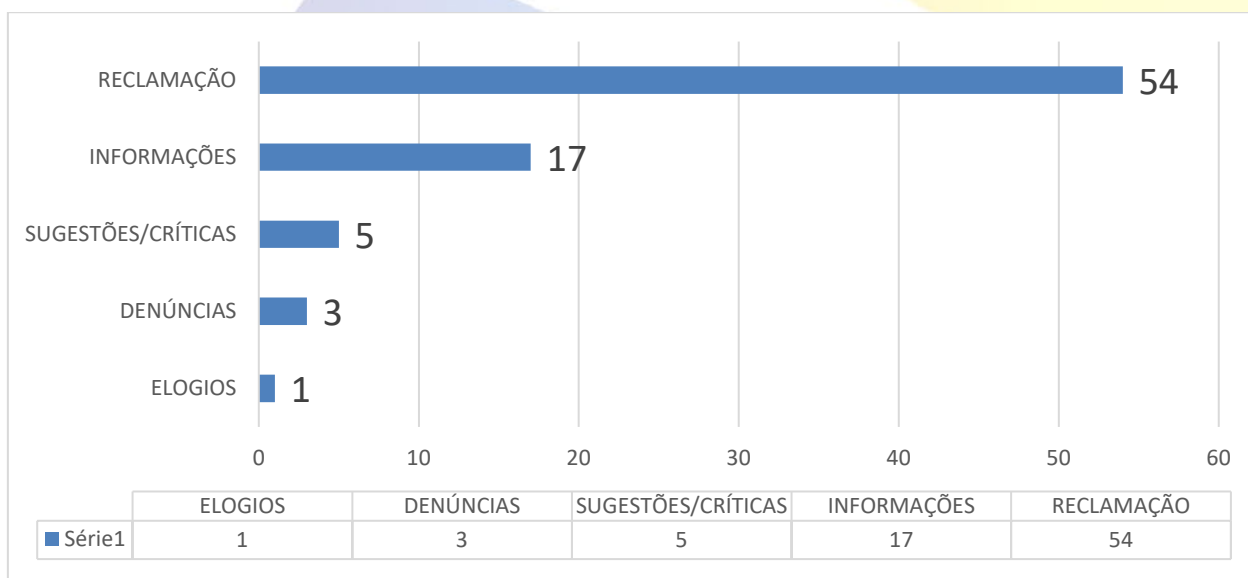


TABELA 42 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO

LUGAR VIAGENS E TURISMO LTDA	
CLASSIFICAÇÃO	%
RECLAMAÇÃO	67,50%
INFORMAÇÕES	21,25%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	6,25%
DENÚNCIAS	3,75%
ELOGIOS	1,25%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 20 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

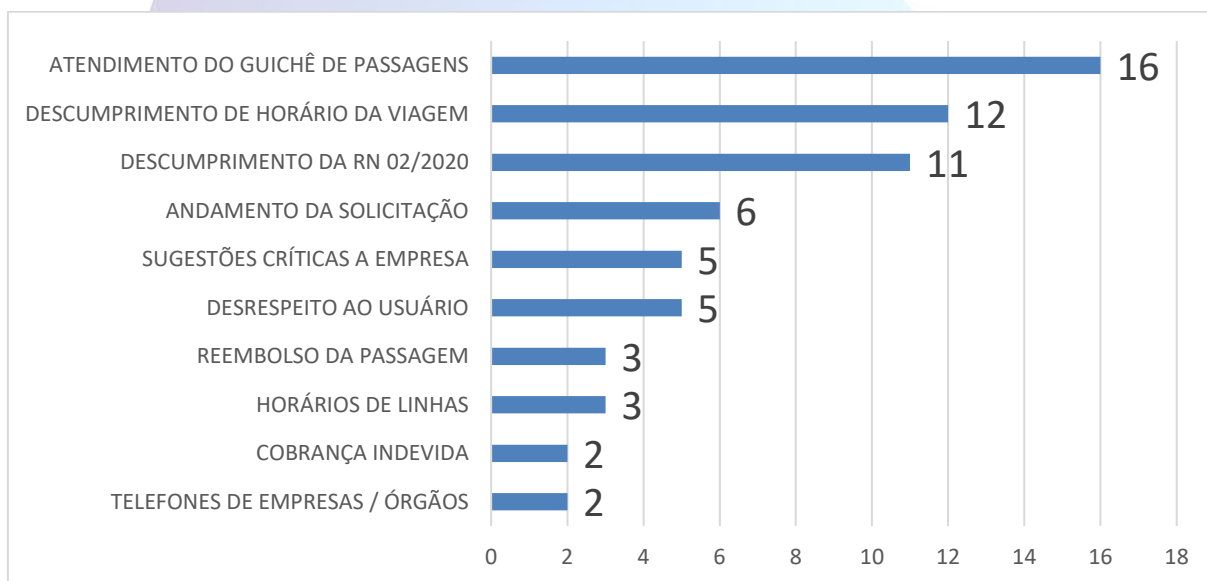


TABELA 43 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO

LUGAR VIAGENS E TURISMO LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	
	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	16
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	12
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020	11
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	6
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	5
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5
REEMBOLSO DA PASSAGEM	3
HORÁRIOS DE LINHAS	3
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	2
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	2
Total Geral	65

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 21 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

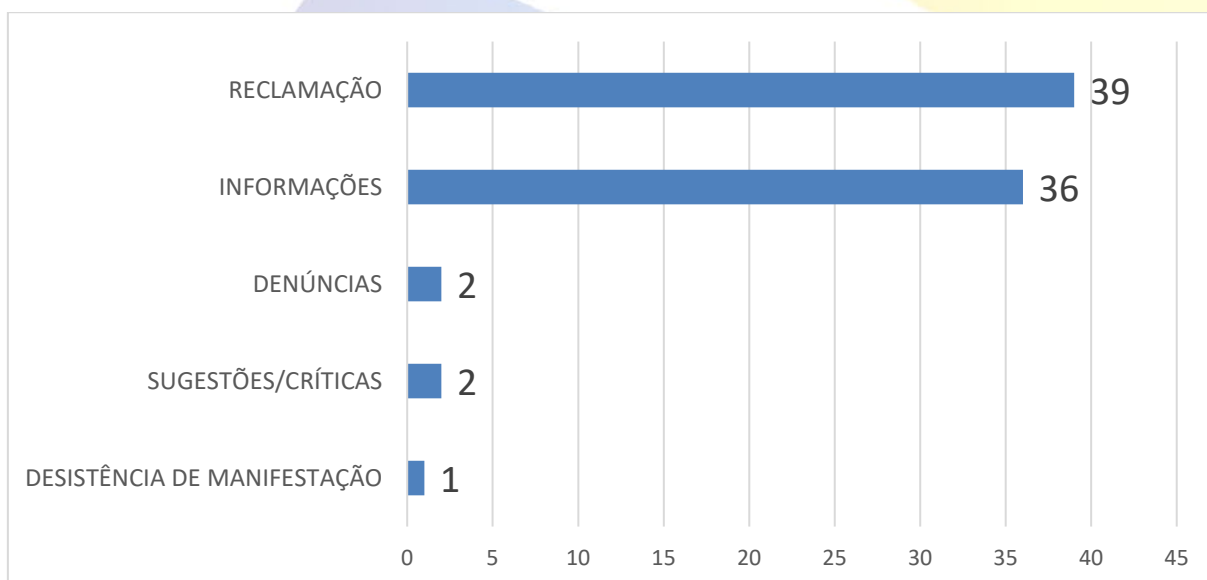


TABELA 44 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI

VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	48,75%
INFORMAÇÕES	45,00%
DENÚNCIAS	2,50%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,50%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	1,25%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 22 – CLASSIFICAÇÕES VIAÇÃO JUINA TRANSPORTES EIRELI



FONTE: SCSP.

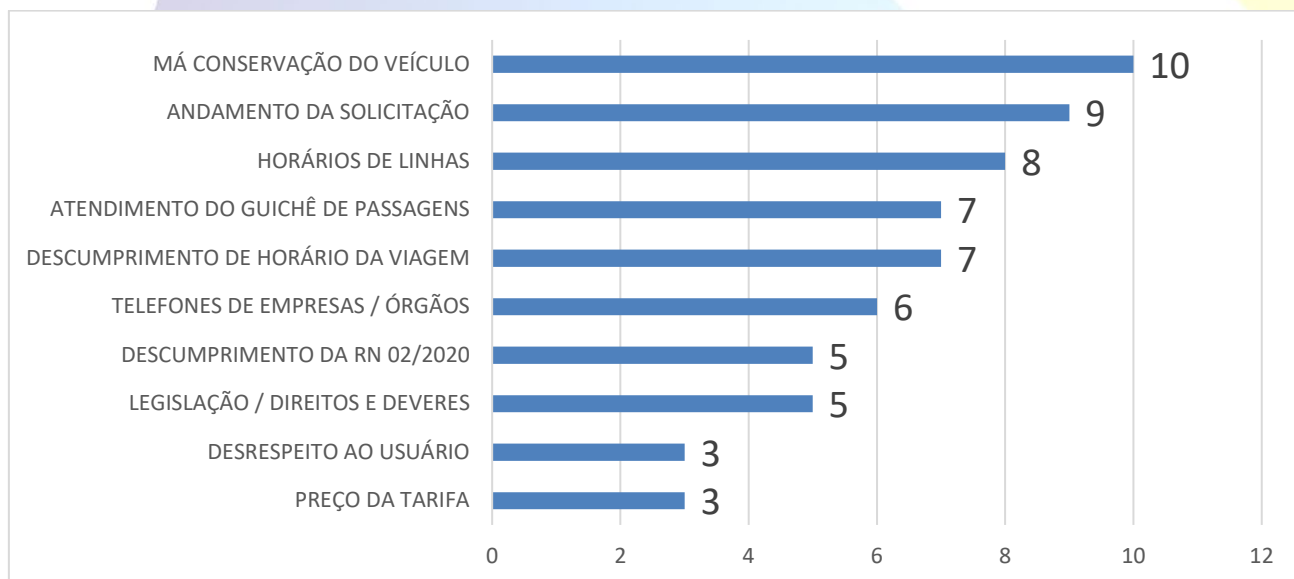


TABELA 45 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI

VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	15,87%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	14,29%
HORÁRIOS DE LINHAS	12,70%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	11,11%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	11,11%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	9,52%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020	7,94%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES	7,94%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	4,76%
PREÇO DA TARIFA	4,76%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 23 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



FONTE: SCSP.

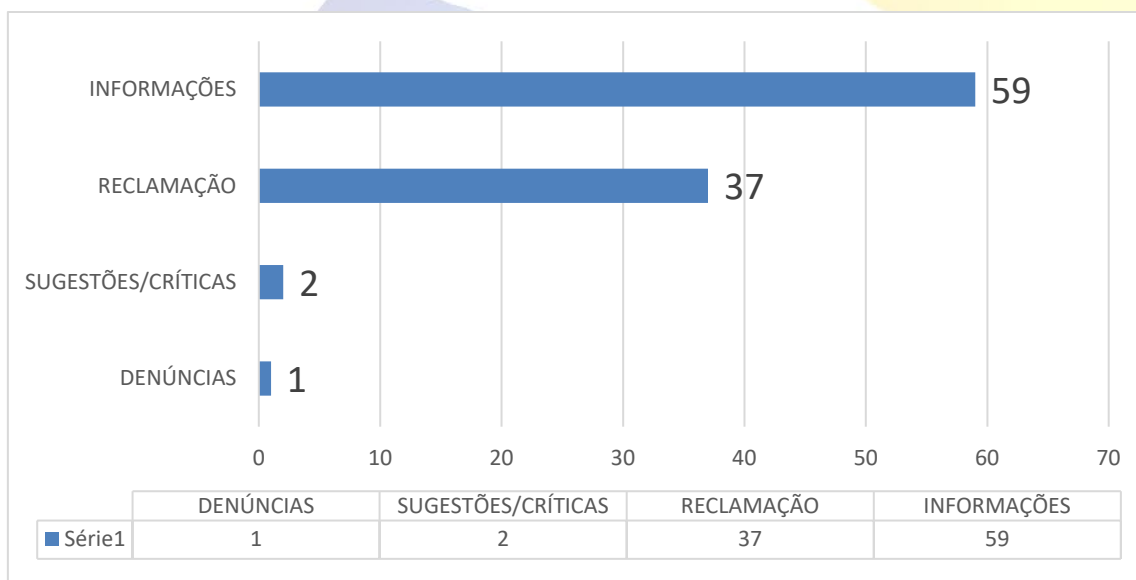


TABELA 46 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A

EXPRESSO ITAMARATI S.A.	
CLASSIFICAÇÕES	%
INFORMAÇÕES	59,60%
RECLAMAÇÃO	37,37%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,02%
DENÚNCIAS	1,01%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 24 – CLASSIFICAÇÕES CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



FONTE: SCSP.

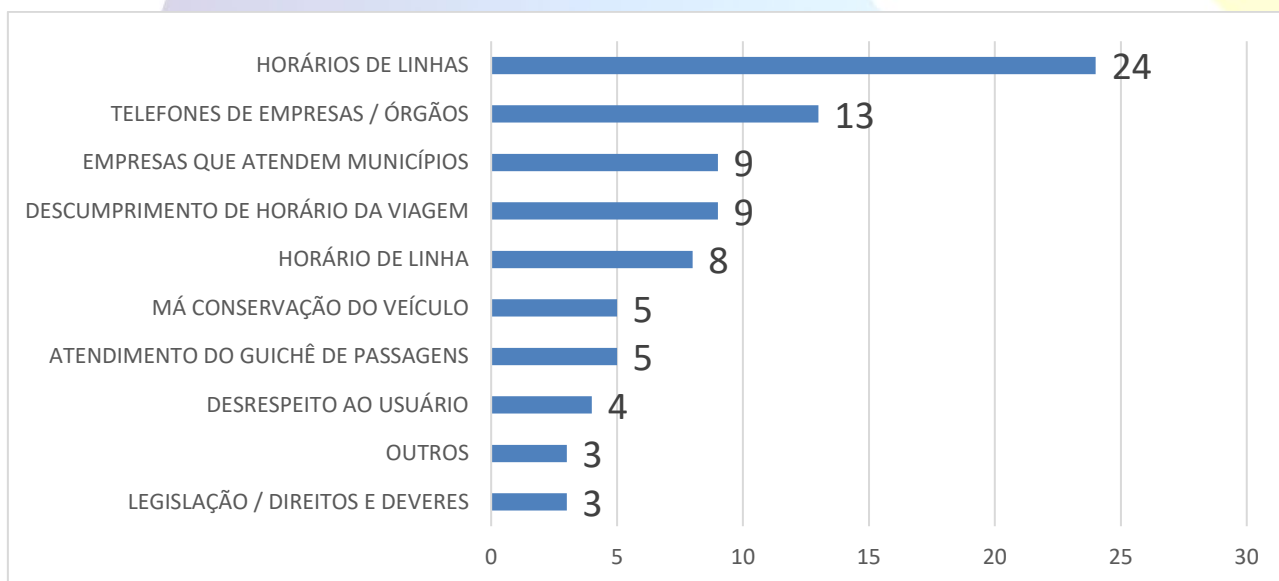


TABELA 47 – TABELA DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A

EXPRESSO ITAMARATI S.A.	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
HORÁRIOS DE LINHAS	28,92%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	15,66%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	10,84%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	10,84%
HORÁRIO DE LINHA	9,64%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	6,02%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	6,02%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	4,82%
OUTROS	3,61%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES	3,61%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 25 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



FONTE: SCSP.

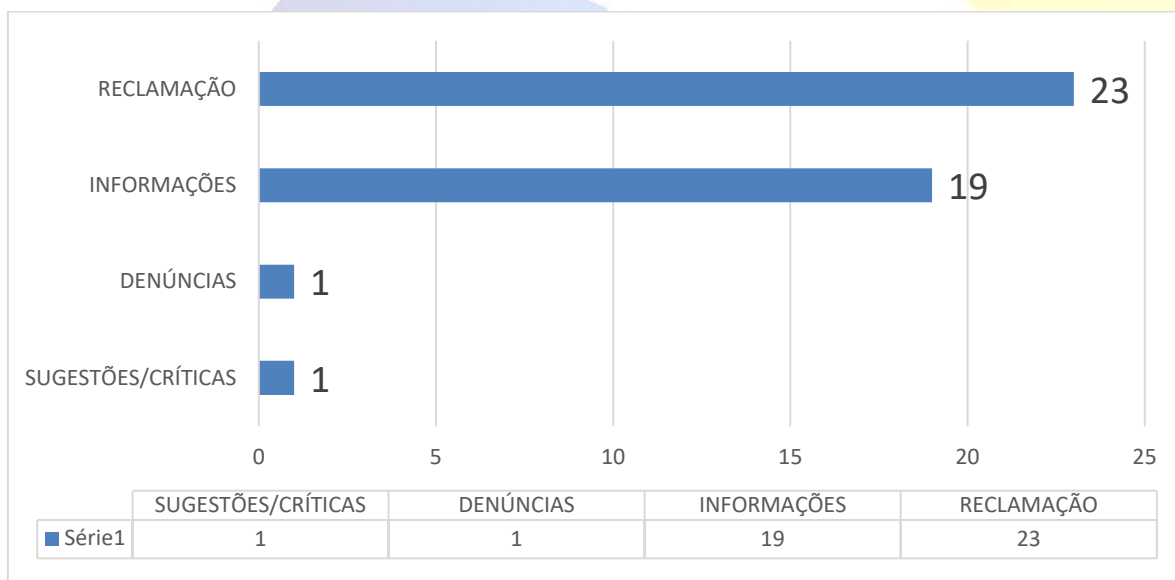


TABELA 48 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO

GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA - EPP	
CLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	52,27%
INFORMAÇÕES	43,18%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,27%
DENÚNCIAS	2,27%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 26 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GENÊSIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

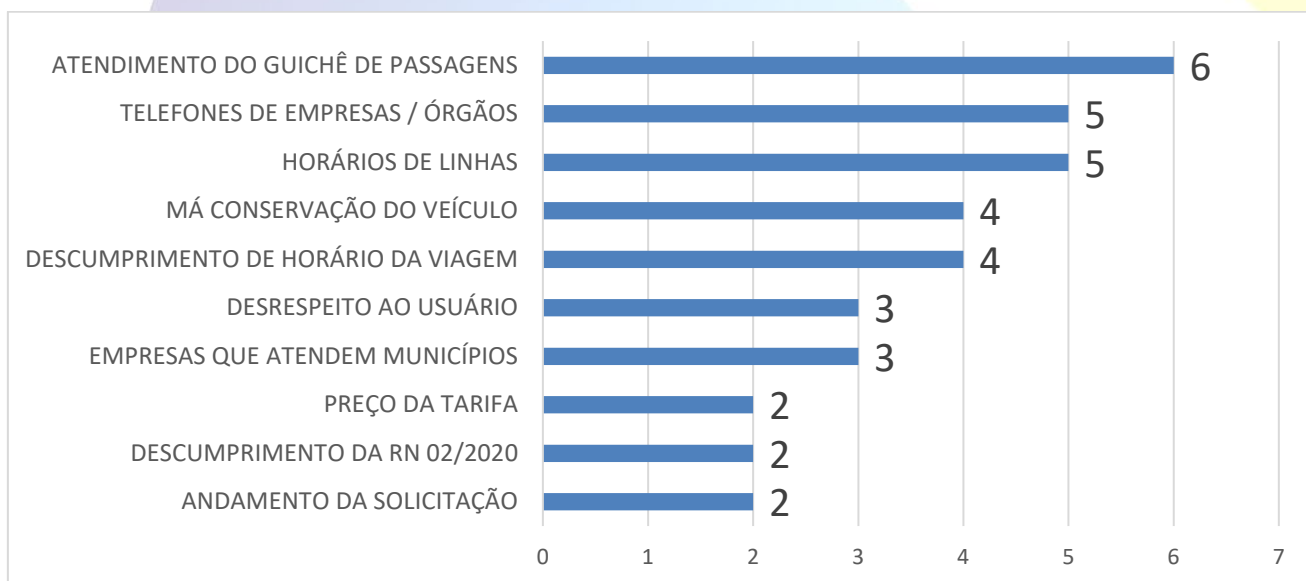


TABELA 49 – TABELA DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO

GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	16,67%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	13,89%
HORÁRIOS DE LINHAS	13,89%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	11,11%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	11,11%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	8,33%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS	8,33%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	5,56%
PREÇO DA TARIFA	5,56%
DESCUMPRIMENTO DA RN 02/2020	5,56%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 27 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.



8 – Ranking das reclamações por empresa registrada no ano de 2021:

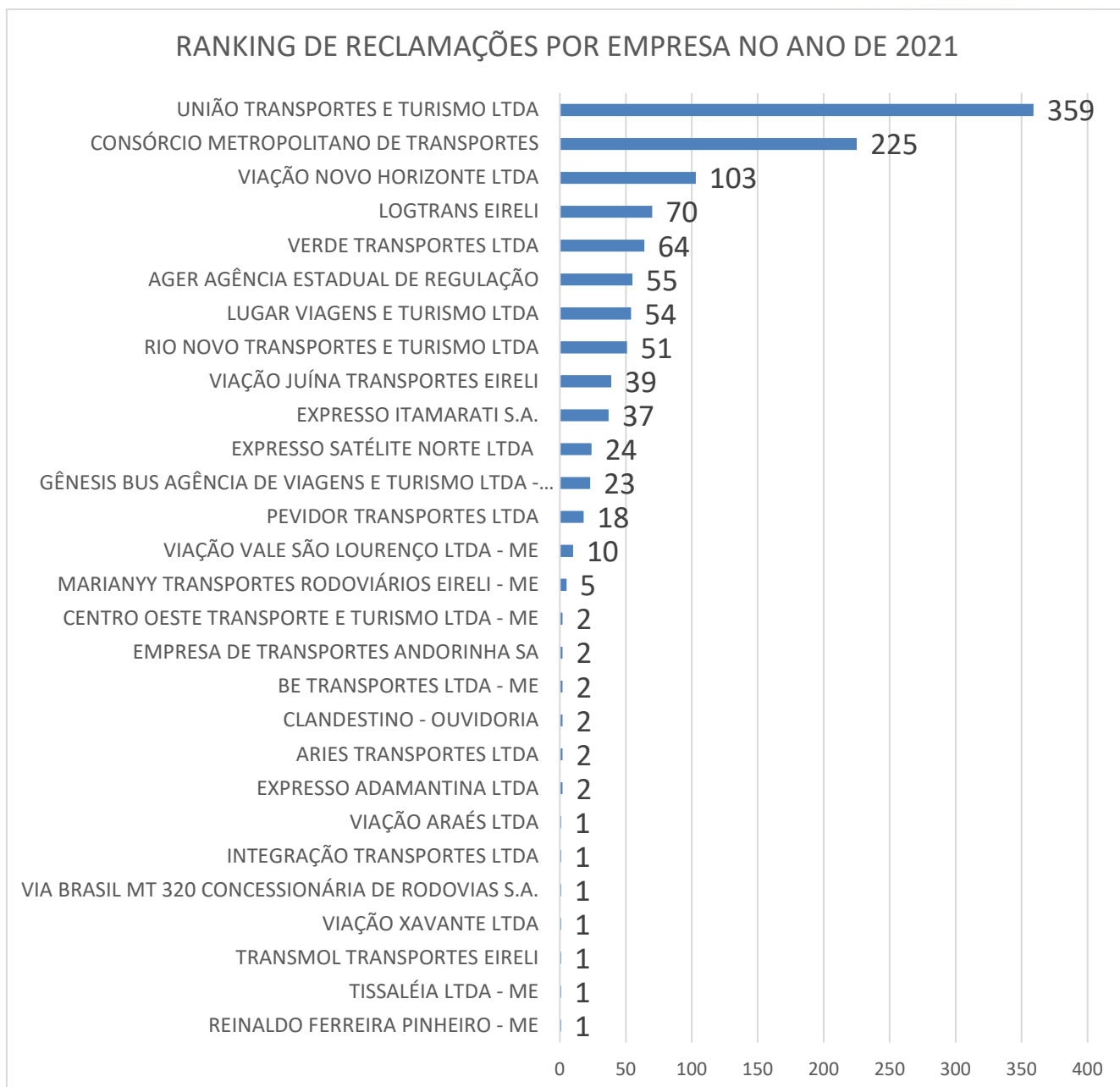




TABELA 50 – TABELA DE CURSOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2021

QUALIFICAÇÃO	DATA
EXCEL BASICO	
OUVIDORIA NA DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (CGE)	24/06/2021
OS DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA (CGE)	19/03/2021
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES SIGILOSAS (CGE)	07/10/2020
CAPACITAÇÃO EM RELAÇÃO AO DECRETO ESTADUAL Nº 806/2021 (CGE)	22/02/2021
LGPD, TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES SIGILOSAS	08/10/2020
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES SIGILOSAS	07/10/2020
5º Ciclo do CGE Orienta Virtual: LGPD, Transparência e Informações Sigilosas, carga horária 4 horas. Tema: Lei 13.709 de 2018,	realizado em 07 a 08/10/2021.
8º Ciclo do CGE Orienta Virtual: Capacitação em relação ao Decreto Estadual N.806/2021,	carga horária 6 horas, realizado em 22 a 23/02/2021.
10º Ciclo do CGE Orienta Virtual: Os desafios da Ouvidoria Pública	realizado em 16 a 19/03/2021.
Escola Nacional de Administração Pública – Enap, Curso: Gestão de Ouvidoria	08/12/20 à 07/2021.
Curso em andamento: Formação Continuada em Ouvidoria	termino em 03/12/2021.
Escola Nacional de Administração Pública – Enap, Curso: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma JUL/2021)	11/07/2021
Escola Nacional de Administração Pública – Primeiros passos para uso de Linguagem Simples (Turma MAR/2021)	16/03/2021



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

GRÁFICO 28 - EVENTOS E REUNIÕES PARTICIPADAS PELA OUVIDORIA DA AGER-MT



9.1 – Listagem de participação em eventos.

EVENTOS

- Ouvidoria & Canal de Denúncias.
- Encontro Nacional Das Agências de Regulação - ABAR.
- Participação inauguração do novo Centro de Operação Integrado da Energisa Mato Grosso.
- 1ª Ferrovia Estadual de Mato Grosso.
- Anfitriã da 2ª rodada de Câmaras da ABAR.
- Reunião conjunta AGER-MT, ANTT, PRF.
- Reunião de Consolidação de SWOT da AGER.
- Audiência Pública - Cáceres/MT.
- Audiência Pública - Juína/MT.
- Audiência Pública - Barra do Garças/MT.
- Audiência Pública - Rondonópolis/MT.
- Audiência Pública - Ribeirão Cascalheira/MT.
- Audiência Pública - Sinop/MT.
- Audiência Pública - Cuiabá/MT.
- Audiência Pública - Alta Floresta/MT.



10 – Implementação do sistema de telefone na ouvidoria

Instalado em dezembro de 2021, o sistema com o nome de Simples-IP foi implementado na ouvidoria para realizar o controle e registro das ligações e gravação.

10.1 – Tela inicial do sistema Simples-IP

Fila		Pausa		Modo Atendimento	
ATENDIMENTO	Conectar	-----	Entrar	<input type="radio"/> Automático	<input checked="" type="radio"/> Manual
Informações da Fila		Informações do Agente		Classificação	
Chamadas	Duração	Classificada	Atendidas	Originadas	TMA
0	00:00:00	...	0	0	0
Abandonadas	Sem Retorno	TME	Ramal	Horário	Tempo
0	0	0	104	13:46:58	00:00:00
Bina	Protocolo		Fila	Discador	Status
-	-		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OFF
Chamadas		Pesquisa		Campanha(s)	
<input type="radio"/> Ligar <input type="radio"/> Transf. <input type="radio"/> Consulta		-----		Contatos Discados Restantes	
Chamar Desligar		OK		0 0 0	
Mensagem		Encerramento			
-----		-----			
-----		Salvar Próximo			
Informações do Contato					
Identificador	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
Matricula	Mensagens e Alertas do Sistema			Ferramentas	Versão
1008					1.7.7.9



11 – Implantação da Sala de Mediação

Um importante avanço para o melhor atendimento da Ouvidoria da AGER foi a implementação de uma Sala de Mediação (inconclusa), que tem importante papel no processo de atendimento e discricção necessária quando o assunto merecer reserva e particularidades peculiares.

Abaixo, foto ilustrativa do projeto de lay-out a ser implementado, estando ainda em fase de conclusão.



Créditos: Alessandra Gregory (servidora – estudante de arquitetura)



12 – Considerações finais

As ouvidorias públicas e privadas tiveram seu reconhecimento legal após a publicação da lei n 13.460/17 que consolidou o papel e sua importância junto as organizações públicas e privadas.

Somos agentes indutores de mudanças, atuando na defesa e melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços pelos setores que o praticam, sobretudo, na esfera pública, na qual nos inserimos.

Nossa missão é a garantia da melhor prestação dos serviços prestados juntos aos seus usuários e trabalhamos para que isso seja realizado de forma contínua e sustentável, com atendimento humanizado e equipe motivada.

A Ouvidoria exerce um papel mediador, desde o primeiro contato do usuário através dos nossos canais de atendimento até instâncias superiores onde se requer envolvimento formal entre as partes, contribuindo para a solução adequada e conduzindo uma melhor interlocução entre a instituição reclamada e o cidadão.

Entendemos que o comprometimento da Diretoria Executiva Colegiada da AGER é fundamental neste processo. Alinhadas neste entendimento a AGER tem realizado mudanças significativas que refletem diretamente na melhoria da rotina da execução das nossas tarefas e conseqüentemente no melhor atendimento aos usuários, na credibilidade da instituição e no menor prazo de respostas.

Somos a primeira ouvidoria pública do Estado de Mato Grosso. Nossa meta atual, é ser um modelo a ser seguido!