



Governo de
**Mato
Grosso**



Agência de Regulação
dos Serviços Públicos
Delegados do Estado
de Mato Grosso

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



OUVIDORIA REGULADORA - AGER/MT

Ano 2022



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

Diretor Regulador de Ouvidoria

José Rodrigues Rocha Júnior

Superintendência Reguladora de Ouvidoria

Clarice Aparecida Zunta

Equipe da Ouvidoria

Adriana Neves Rodrigues

Célia Dalmaris Alves Nogueira

Wesley Pereira Vieira

Hewerton Marcelus de Siqueira

Gilda Gomes Dias de Barros

Jouse Anne Lélis Curvo Gugelmin

Emerson Almeida de Souza

Maria Cecília Pires de Miranda

Rosane Gleice Siqueira Alves

Claudina Martins de Oliveira Pereira



Equipe da Ouvidoria por Município

Kayque Eduardo Garcia dos Santos Castro Ribeiro – Juína

Adriana Quirino de Amaral – Sinop

Deisiane Basílio de Matos – Rondonópolis

Ingryd Cordeiro Garcia – Barra do Garça

Laisa Fonseca Marques – Ribeirão Cascalheira

Raiany Mota Ribeiro - Cáceres

Estéfane Gomes – Alta Floresta



SUMÁRIO

2 - A Ouvidoria da AGER/MT	11
3 - Atribuições–Regimento Interno	12
4 - Manifestações recebidas pela ouvidoria da AGER/MT – por Tipologias.....	13
5 - Quando entrar em contato com a Ouvidoria da AGER/MT?	14
6 - Resultados obtidos:	15
7 – Informações por empresas:.....	28
8 – Informações por Rodovias:	52
9 – Ranking das reclamações por empresa registrada no ano de 2022:	72
10 - Cursos realizados pela ouvidoria no ano de 2021	73
11 – Reuniões, Eventos e Visitas aos Postos Avançados da AGER (PAAGs).....	75
12 - Pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria da AGER.....	82
13 - Fluxo de Atendimento	85
14 – Considerações Finais.....	87



Lista de Gráficos

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO NO DE 2021	16
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES	17
GRÁFICO 3 - MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA	20
GRÁFICO 4 - Tabela de classificações sobre a concessionária consórcio metropolitano	28
GRÁFICO 5 - Classificações sobre a concessionária Consórcio metropolitano	28
GRÁFICO 6 - 10 maiores reclamações sobre a concessionária consórcio metropolitano	29
GRÁFICO 7 - GRÁFICO DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS	30
GRÁFICO 8 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES	30
GRÁFICO 9 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS.....	31
GRÁFICO 10 - TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE..	32
GRÁFICO 11 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE.....	32
GRÁFICO 12 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE .	33
GRÁFICO 13 - TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI	34
GRÁFICO 14 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI.....	34
GRÁFICO 15 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI.....	35
GRÁFICO 16 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	36
GRÁFICO 17 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE	36
GRÁFICO 18 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE	37
GRÁFICO 19 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE	38
GRÁFICO 20 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE	38
GRÁFICO 21 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE	39
GRÁFICO 22 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO	40
GRÁFICO 23 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO	40
GRÁFICO 24 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO	41
GRÁFICO 25 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI ..	42
GRÁFICO 26 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI ..	42
GRÁFICO 27 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI.....	43
GRÁFICO 28 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO	44
GRÁFICO 29 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO	44
GRÁFICO 30 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO	45
GRÁFICO 31 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI	46
GRÁFICO 32 - CLASSIFICAÇÕES VIAÇÃO JUINA TRANSPORTES EIRELI	46
GRÁFICO 33 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUINA TRANSPORTES EIRELI.....	47
GRÁFICO 34 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A	48



GRÁFICO 35 - CLASSIFICAÇÕES CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A.....	48
GRÁFICO 36 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A.....	49
GRÁFICO 37 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO	50
GRÁFICO 38 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GENÊSIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO	50
GRÁFICO 39 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO.....	51
GRÁFICO 40 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 246	52
GRÁFICO 41 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 246	52
GRÁFICO 42 – Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 246.....	53
GRÁFICO 43 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 320	54
GRÁFICO 44 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 320	54
GRÁFICO 45 – Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 320.....	55
GRÁFICO 46 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 100.....	56
GRÁFICO 47 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 100	56
GRÁFICO 48 – Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 100.....	57
GRÁFICO 49 – Classificações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A	58
GRÁFICO 50 – Classificações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A	58
GRÁFICO 51 – Subclassificações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A.....	59
GRÁFICO 52 – Classificações sobre a SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235.....	60
GRÁFICO 53 – Classificações sobre a SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235.....	60
GRÁFICO 54– Subclassificações sobre a SPS-Concessionária da Exploração da Rodovia MT - 235	61
GRÁFICO 55– Classificações sobre a Concessionária Administradora de Pedágios Rodovia da Mudança LTDA	62
GRÁFICO 56 – Classificações sobre a Concessionária Administradora de Pedágios Rodovia da Mudança LTDA	62
GRÁFICO 57 – Subclassificações sobre a Concessionária ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA.....	63
GRÁFICO 58 – Classificações sobre a Apasi – Concessionária da Exploração da Rod. MT – 242/491	64
GRÁFICO 59 – Classificações sobre a Apasi – Concessionária da Exploração da Rod. MT – 242/491	64
GRÁFICO 60– Subclassificações sobre A Apasi – Concessionária da Exploração da Rod. MT – 242/491	65
GRÁFICO 61 – Classificações sobre a Concessionária de Rodovias Rota Dos Grãos S/A	66
GRÁFICO 62– Classificações sobre a Concessionária de Rodovias Rota Dos Grãos S/A	66
GRÁFICO 63– Subclassificações sobre a Concessionária de Rodovias Rota Dos Grãos S/A.....	67
GRÁFICO 64 – Classificações sobre a Concessionária Intervias Concessionária da Exploração da Rodovia MT 242/493/140	68
GRÁFICO 65– Classificações sobre a Concessionária Intervias Concessionária da Exploração da Rodovia MT 242/493/140	68



GRÁFICO 66 – Subclassificações sobre a Concessionária Intervias Concessionária da Exploração da Rodovia MT 242/493/140	69
GRÁFICO 67– Classificações sobre a Concessionária Morro da Mesa Concessionária S/A	70
GRÁFICO 68– Classificações sobre a Concessionária Morro da Mesa Concessionária S/A	70
GRÁFICO 69– Subclassificações sobre a Concessionária Morro da Mesa Concessionária S/A...	71
GRÁFICO 70 – DEMANDAS POR MÊS	82
GRÁFICO 71 - DEMANDAS POR CANAL	83
GRÁFICO 72 - PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO.....	83
GRÁFICO 73 - GRAU DE SATISFAÇÃO	84



Lista de Tabelas

Tabela 1 – Solicitações recebidas por canal de atendimento.....	15
Tabela 2 – total de manifestações registradas em 2021	Erro! Indicador não definido.
Tabela 3 – Total de manifestações registradas em comparação ao ano de 2021	16
Tabela 4 – Perfil do usuário por cidade	18
Tabela 5 – Manifestações por status	19
Tabela 6 – Dez maiores informações sobre transporte intermunicipal.....	21
Tabela 7 – Dez maiores reclamações sobre transporte intermunicipal.....	21
Tabela 8 – Dez maiores denúncias sobre transporte intermunicipal	22
Tabela 9 – outras manifestações sobre transporte intermunicipal.....	22
Tabela 10 – Dez maiores informações sobre energia elétrica	23
Tabela 11 – Dez maiores reclamações sobre energia elétrica	23
Tabela 12 – Outras manifestações sobre energia elétrica.....	24
Tabela 13 – informações sobre rodovias pedagiadas	24
Tabela 14 – reclamações sobre rodovias pedagiadas.....	25
Tabela 15 – denúncias sobre rodovias pedagiadas.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 16 – Reclamações sobre terminal rodoviário.....	25
Tabela 17 – informações sobre saneamento	Erro! Indicador não definido.
Tabela 18 – reclamações sobre saneamento	Erro! Indicador não definido.
Tabela 19 – informações sobre outros serviços.....	26
Tabela 20 – reclamações sobre outros serviços.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 21 – denúncias sobre outros serviços	26
Tabela 22 – outras manifestações sobre outros serviços	26
Tabela 23 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária consórcio metropolitano	29
Tabela 24 - Ranking das maiores reclamações sobre a concessionária Marianyy Transportes Rodoviários.....	31
Tabela 25 – Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária União Transporte ...	33
Tabela 26 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Logtrans Eireli	35
Tabela 27 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Expresso Satélite Norte	37
Tabela 28 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Viação Novo Horizonte	39
Tabela 29 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Rio Novo Transporte e Turismo.....	41
Tabela 30 - Ranking das maiores reclamações sobre a concessionária Transmol Transporte Eireli.....	43
Tabela 31 - Ranking das maiores reclamações sobre a concessionária Lugar Viagens e Turismo	45
Tabela 32 - Ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária Viação Juína Transportes Eireli	47
Tabela 33 - tabela das 10 maiores reclamações sobre a concessionária expresso Itamarati S.A	49
Tabela 34 - Tabela das maiores reclamações sobre a concessionária Gênesis Bus Agência de Viagens e Turismo	51
Tabela 35– Reclamações sobre a concessionária Via Brasil MT - 246	53



Tabela 36 – Reclamações sobre a concessionária Via Brasil – MT 100.....	57
Tabela 37 – Informações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A.....	59
Tabela 38 – Reclamações sobre a SPS-Concessionária da Exploração da Rodovia MT - 235	61
Tabela 39 – Reclamações sobre a Concessionária Administradora de Pedágios Rodovia da Mudança LTDA	63
Tabela 40 – Informações sobre a Apasi – Concessionária da Exploração da Rod. MT – 242/491	65
Tabela 41– Reclamações sobre a Concessionária de Rodovias Rota Dos Grãos S/A.....	67
Tabela 42 – Reclamações sobre a Concessionária Intervias Concessionária da Exploração da Rodovia MT 242/493/140	69
Tabela 43– Reclamações sobre a Concessionária Morro da Mesa Concessionária S/A	71
Tabela 44 - TABELA DE CURSOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2022.....	73



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.

a

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

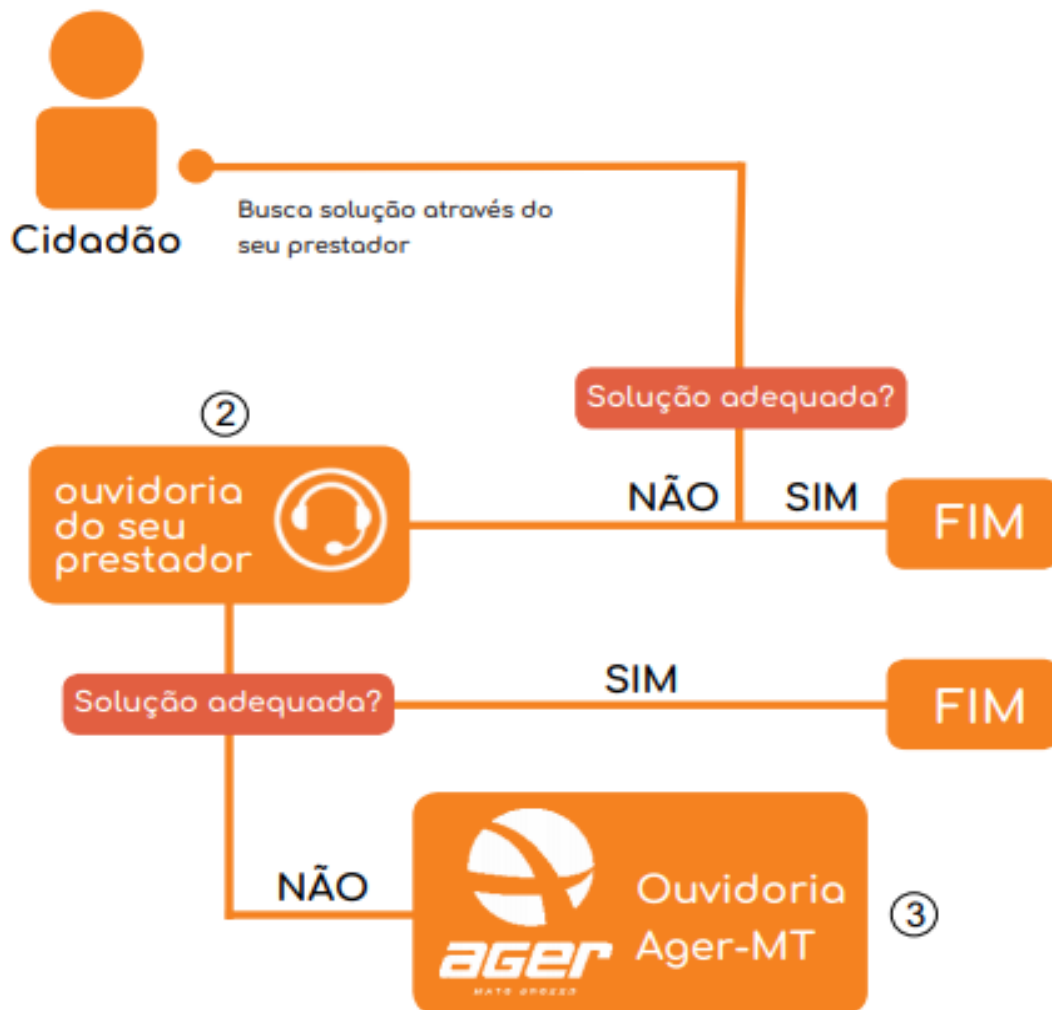
- É o reconhecimento de um trabalho de qualidade efetuado pela AGER/MT.



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) que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;

TABELA 1 – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
WHATSAPP	2316	40,67%
TELEFONE	1122	19,70%
RODOVIÁRIA CBÁ	920	16,16%
RODOVIÁRIA SINOP	330	5,80%
PESSOALMENTE	316	5,55%
RODOVIÁRIA RONDONÓPOLIS	156	2,74%
E-MAIL	122	2,14%
SITE	97	1,70%
RODOVIÁRIA ALTA FLORESTA	81	1,42%
RODOVIÁRIA CÁCERES	74	1,30%
CGE/OGE	73	1,28%
RODOVIÁRIA JUINA	66	1,16%
RODOVIÁRIA BARRA DO GARÇAS	11	0,19%
RODOVIÁRIA RIBEIRÃO CASCALHEIRA	4	0,07%
AUDIÊNCIA PÚBLICA	4	0,07%
CARTA	2	0,04%
Total Geral	5694	100%

FONTE: SCSP.

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



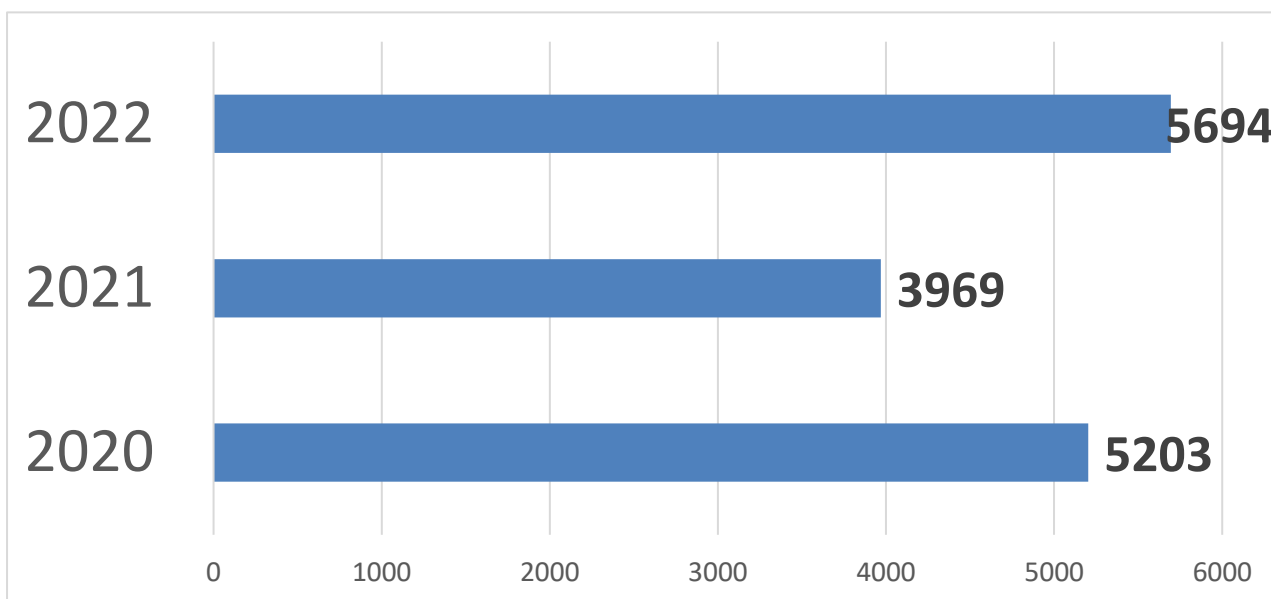
6.3 – Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

TABELA 2 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2021

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES		
ANO	QD	%
2020	5203	53,84%
2021	3969	41,07%
2022	5694	58,93%
TOTAL	9663	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2021



FONTE: SCSP.

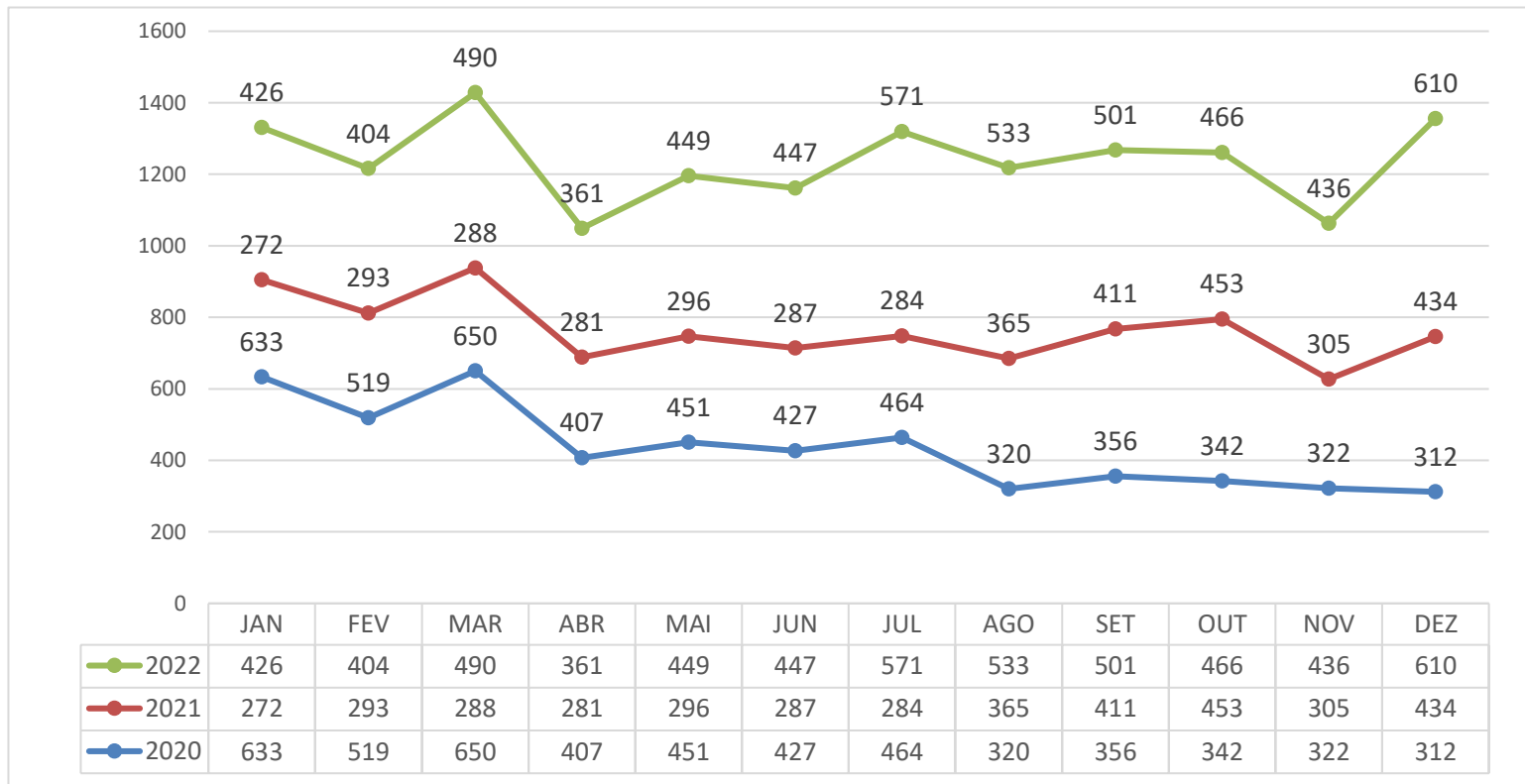
No ano de 2022 foram registradas 5694 manifestações pela ouvidoria da AGER. Isto representa um avanço de 14,34% em relação ao ano de 2021, quando registrou-se o total de 5.694 registros.

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;

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: SCSP.



6.4.1 - Perfil do usuário estado e cidade;

TABELA 3 – PERFIL DO USUÁRIO POR CIDADE

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR CIDADE			
CIDADE	QD	CIDADE	QD
CUIABÁ	80	COLÍDER	2
VÁRZEA GRANDE	47	NOVA SANTA HELENA	2
ALTA FLORESTA	24	CONFRESA	2
SANTO ANTÔNIO DO LEVERGER	22	NORTELÂNDIA	1
CÁCERES	22	CAMPINÁPOLIS	1
SINOP	21	SÃO FÉLIX DO ARAGUAIA	1
RIBEIRÃO CASCALHEIRA	13	LUCIARA	1
PRIMAVERA DO LESTE	9	QUERÊNCIA	1
BARRA DO GARÇAS	7	COLNIZA	1
RONDONÓPOLIS	6	SALTO DO CÉU	1
SORRISO	6	TABAPORÃ	1
GUARANTÃ DO NORTE	5	CANARANA	1
CAMPO VERDE	5	NOVA XAVANTINA	1
NOVA MUTUM	5	DENISE	1
NOVO SANTO ANTÔNIO	5	COMODORO	1
ARIPUANÃ	4	DIAMANTINO	1
CAMPO NOVO DO PARECIS	4	PARANAÍTA	1
NOVA BANDEIRANTES	4	ROSÁRIO OESTE	1
JUARA	4	ALTO PARAGUAI	1
CARLINDA	3	ARAPUTANGA	1
NOVA OLÍMPIA	3	ALTO ARAGUAIA	1
CHAPADA DOS GUIMARÃES	3	SAPEZAL	1
GUIRATINGA	3	POCONÉ	1
PARANATINGA	3	NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO	1
PEDRA PRETA	3	PORTO ALEGRE DO NORTE	1
TANGARÁ DA SERRA	3	LUCAS DO RIO VERDE	1
JUÍNA	2	TERRA NOVA DO NORTE	1
PORTO ESPERIDIÃO	2	VILA RICA	1
JURUENA	2	MARCELÂNDIA	1
APIACÁS	2	MARINGÁ	1
BARÃO DE MELGAÇO	2	NOBRES	1
Total Geral			358

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 4 – MANIFESTAÇÕES POR STATUS

STATUS	QUANTIDADE	%
RESPONDIDAS	5694	100%
EM TRATAMENTO	0	0%
Total Geral	5694	100%

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;

GRÁFICO 3 - MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA



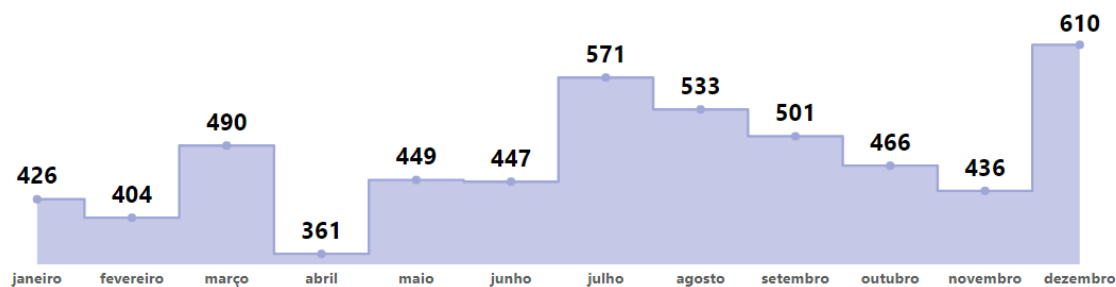
3224
INFORMAÇÕES

1991
RECLAMAÇÕES

98
DENÚNCIAS

52
ELOGIOS

5694
TOTAL



Classificações	Porcentagem
INFORMAÇÕES	56,62%
RECLAMAÇÕES	34,97%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	2,16%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	2,05%
DENÚNCIAS	1,72%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	1,05%
ELOGIOS	0,91%
LIGAÇÃO PERDIDA	0,51%
Total	100,00%

FINALIZADA VIA SCRIPT
53,81% 3064
Porcentagem Total

ENCAMINHADO PARA CONCESSIONÁRIA
25,90% 1475
Porcentagem Total

FINALIZADA
12,17% 693
Porcentagem Total

DEMANDA TRANSFERIDA
8,10% 461
Porcentagem Total

GEROU PROCESSO (EM ANDAMENTO)
0,02% 1
Porcentagem Total

FONTE: SCSP.



6.8 - Assuntos recorrentes;

6.8.1 – Informações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 5 – DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES INFORMAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	INFORMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
TRANSPORTE INTERESTADUAL		347	22,40%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES		255	16,46%
HORÁRIOS DE LINHAS		193	12,46%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)		161	10,39%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS		124	8,01%
PCD		115	7,42%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		105	6,78%
CADASTRAMENTO DE EMPRESA		91	5,87%
TRANSPORTE MUNICIPAL		81	5,23%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)		77	4,97%
Total Geral		1549	100%

FONTE: SCSP.

6.8.2 - Reclamações sobre transporte intermunicipal;

TABELA 6 – DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

10 MAIORES RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM		341	24,12%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO		331	23,41%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		136	9,62%
MOTORISTA		127	8,98%
DESRESPEITO AO USUÁRIO		112	7,92%
HORÁRIO DE LINHA		102	7,21%
SUPERLOTAÇÃO		74	5,23%
PARALIZAÇÃO DE LINHA		67	4,74%
PATROLAMENTO DE PONTO		65	4,60%
REEMBOLSO DA PASSAGEM		59	4,17%
Total Geral		1414	100%

FONTE: SCSP.



6.8.3 – Denúncias sobre transporte intermunicipal;

TABELA 7 – DEZ MAIORES DENÚNCIAS SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	DENÚNCIAS	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
TRANSPORTE CLANDESTINO		41	46,07%
OUTROS		24	26,97%
TRANSPORTE IRREGULAR / LINHA NÃO AUTORIZADA		9	10,11%
GUICHÊ DE PASSAGEM		8	8,99%
DE FISCAL DA AGER/MT		5	5,62%
TERMINAL RODOVIÁRIO		2	2,25%
Total Geral		89	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 8 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		109	69,87%
ELOGIOS A AGER/MT		26	16,67%
ELOGIOS A EMPRESA		11	7,05%
SUGESTÕES CRÍTICAS A AGER/MT		10	6,41%
Total Geral		156	100%

FONTE: SCSP.



6.8.5 – Informações sobre energia elétrica;

TABELA 9 – DEZ MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES INFORMAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	INFORMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
INFORMAÇÕES		34	36,56%
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)		20	21,51%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		13	13,98%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA – CIP		9	9,68%
FATURA DE ENERGIA		5	5,38%
COBRANÇA		4	4,30%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA		2	2,15%
QUALIDADE DO FORNECIMENTO		2	2,15%
ANEEL		2	2,15%
FATURAMENTO		2	2,15%
Total Geral		93	100%

FONTE: SCSP.

6.8.6 – Reclamações sobre energia elétrica;

TABELA 10 – DEZ MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

10 MAIORES RECLAMAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
RECLAMAÇÕES		9	14,75%
LIGAÇÃO		8	13,11%
FALTA DE ENERGIA		8	13,11%
FLUTUAÇÃO/VARIAÇÃO/OSCILAÇÃO DE TENSÃO		7	11,48%
RECUSA DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA		6	9,84%
VARIAÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO/ERRO LEITURA		6	9,84%
RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS		5	8,20%
COBRANÇA INDEVIDA		5	8,20%
FATURAMENTO MICROGERAÇÃO		4	6,56%
TARIFAS DE ENERGIA ELÉTRICA		3	4,92%
Total Geral		61	100%

FONTE: SCSP.



6.8.7 – Solicitações sobre outras classificações de energia elétrica;

TABELA 11 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE ENERGIA ELÉTRICA

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE ENERGIA			
ENERGIA	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
CAMINHO DO ENTENDIMENTO*		60	96,77%
ELOGIOS A AGER/MT		2	3,23%
Total Geral		62	100%

FONTE: SCSP.

*A ANEEL estabeleceu o atendimento às demandas do setor elétrico nas distribuidoras através do Caminho do Entendimento que é o fluxo de atendimento ao usuário. O primeiro nível do atendimento é realizado no SAC da distribuidora, registrado com o número do protocolo; o segundo atendimento, se necessário, é realizado na Ouvidoria da Distribuidora e, em último nível, o registro pode ser feito na Ouvidoria das Agências Reguladoras Estaduais conveniadas com a ANEEL.

6.8.8 – Informações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 12 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

INFORMAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS	INFORMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		45	72,58%
PREÇO DA TARIFA		8	12,90%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		7	11,29%
RECLAMAÇÕES		1	1,61%
OUTROS		1	1,61%
Total Geral		62	100%

FONTE: SCSP.



6.8.9 – Reclamações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 13 – RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

RECLAMAÇÕES DE RODOVIAS			
RODOVIAS	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA		63	61,17%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		17	16,50%
OUTROS		12	11,65%
PREÇO DA TARIFA		7	6,80%
SERVIÇO DE GUINCHO		2	1,94%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO		1	0,97%
SERVIÇO DE AMBULÂNCIA		1	0,97%
Total Geral		103	100%

FONTE: SCSP.

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

6.8.10 – Reclamações sobre terminal rodoviário;

TABELA 14 – RECLAMAÇÕES SOBRE TERMINAL RODOVIÁRIO

RECLAMAÇÕES DE TERMINAL RODOVIÁRIO			
TERMINAL RODOVIÁRIO	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
BANHEIRO		9	36,00%
ATENDENTE DO TERMINAL RODOVIÁRIO		8	32,00%
PLATAFORMA DE EMBARQUE		7	28,00%
LIMPEZA INADEQUADA		1	4,00%
Total Geral		25	100%

FONTE: SCSP.



6.8.11 – Informações sobre outros serviços;

TABELA 15 – INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS		
SUBCLASSIFICAÇÕES	QD	%
OUTRAS INFORMAÇÕES	406	72,76%
ENGANO	149	26,70%
AGENCIA REGULADORA OU AGER	9	1,61%
INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DA CONCESSIONÁRIA	7	1,25%
FALTA DE ÁGUA	1	0,18%
ÁGUA SUJA	1	0,18%
PROCESSO SELETIVO	2	0,36%
OUTROS	1	0,18%
Total Geral	558	100%

FONTE: SCSP.

6.8.12 – Denúncias sobre outros serviços;

TABELA 16 – DENÚNCIAS SOBRE OUTROS SERVIÇOS

DENÚNCIAS DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	DENÚNCIAS	QD	%
CLASSIFICAÇÕES			
DE SERVIDOR DA AGER		7	100%
Total Geral		7	100%

FONTE: SCSP.

6.8.13 – Solicitações sobre outras classificações de outros serviços;

TABELA 17 – OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

OUTRAS MANIFESTAÇÕES DE OUTROS SERVIÇOS			
OUTROS SERVIÇOS	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO		117	72,22%
LIGAÇÃO PERDIDA		29	17,90%
ELOGIOS A OUVIDORIA DA AGER/MT		11	6,79%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		4	2,47%
ELOGIOS A AGER/MT		1	0,62%
Total Geral		162	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, Superintendência Reguladora de Transportes e Rodovia-SRTR; 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.

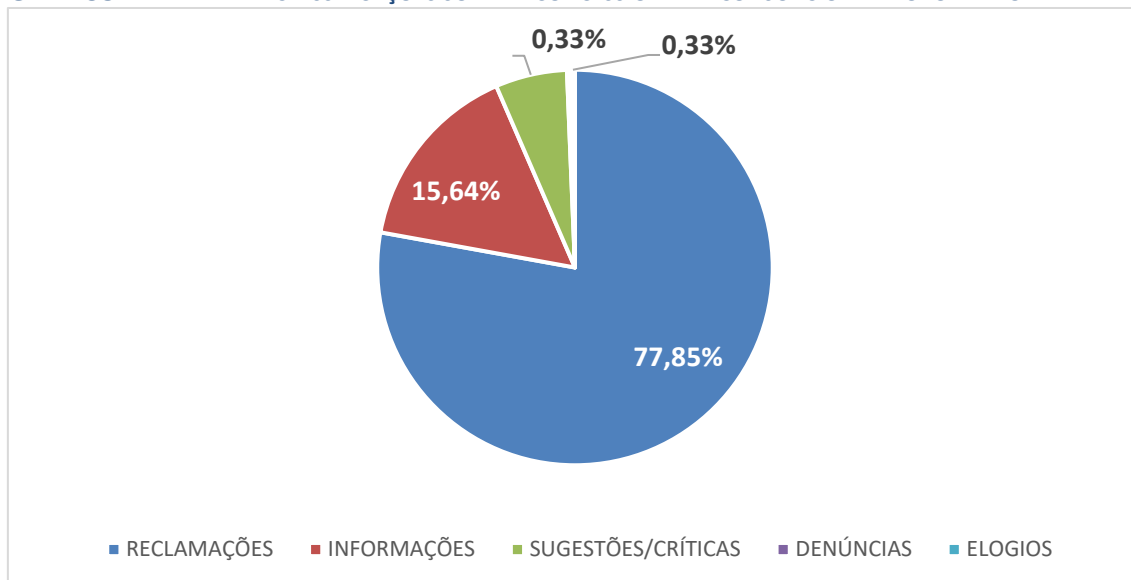
São realizadas reuniões de alinhamento mensal com a Distribuidora Energisa para fins de solução de divergências e a prática de ouvidoria ativa, assim como, são realizadas reuniões ou contato direto com as concessionárias dos demais setores regulados pela AGER.



7 – Informações por empresa:

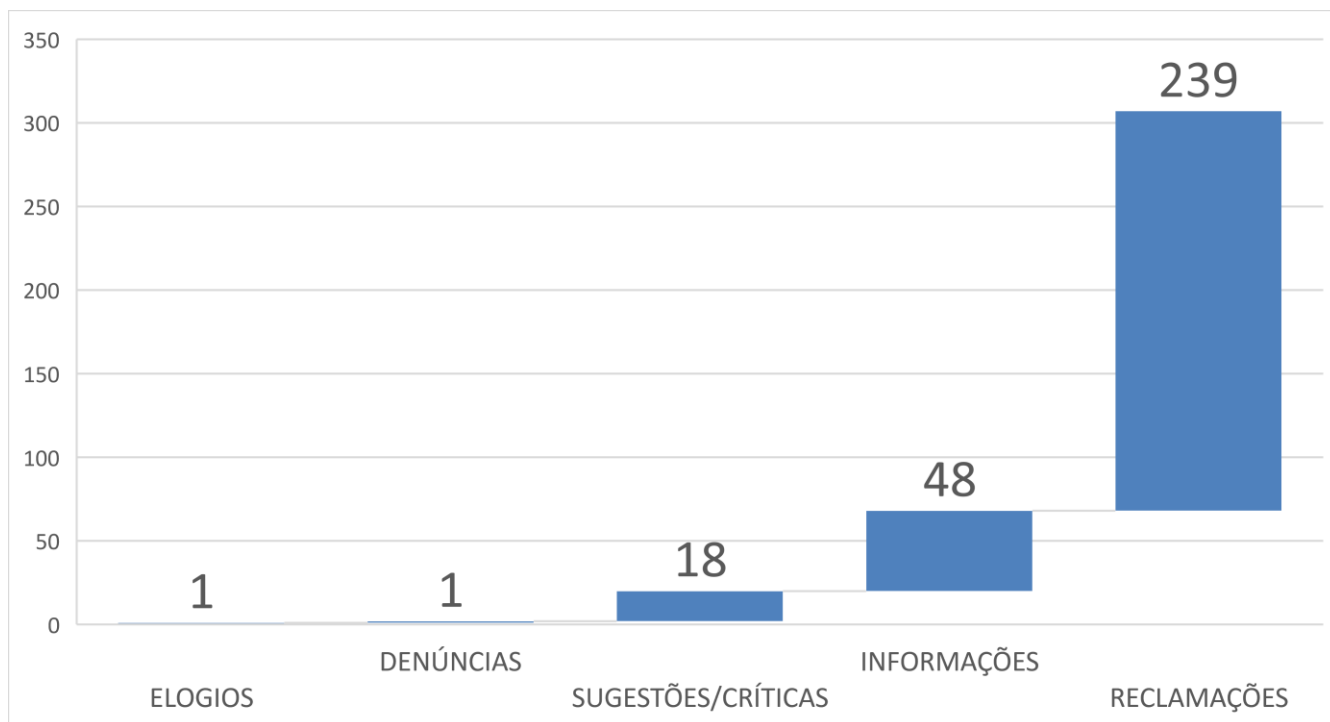
7.1. Consórcio Metropolitan

GRÁFICO 4 - TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 5 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



FONTE: SCSP.

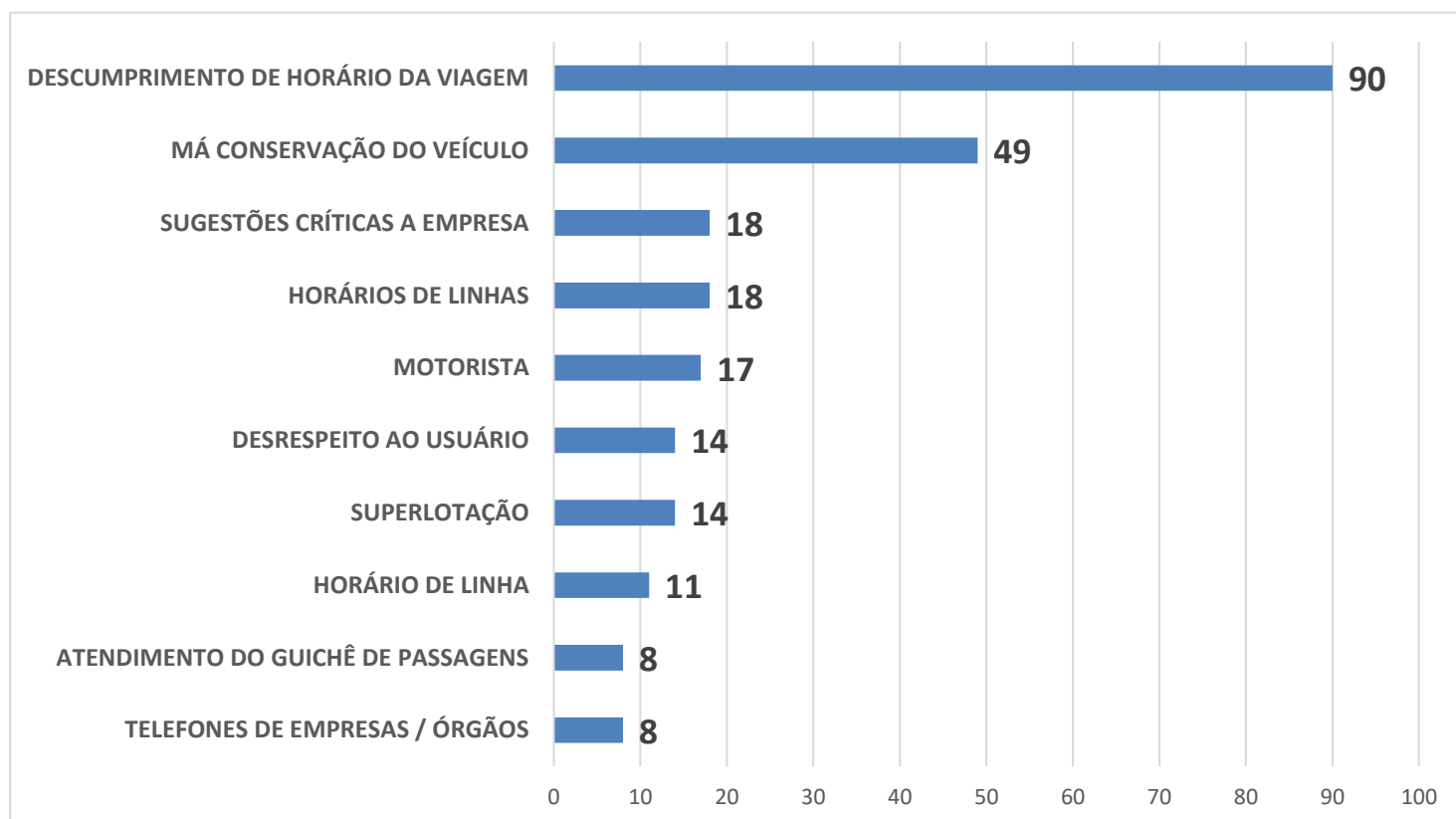


TABELA 18 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO

CONSÓRCIO METROPOLITANO	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	36,44%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	19,84%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	7,29%
HORÁRIOS DE LINHAS	7,29%
MOTORISTA	6,88%
SUPERLOTAÇÃO	5,67%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5,67%
HORÁRIO DE LINHA	4,45%
REFORÇO NA LINHA	3,24%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	3,24%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 6 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO

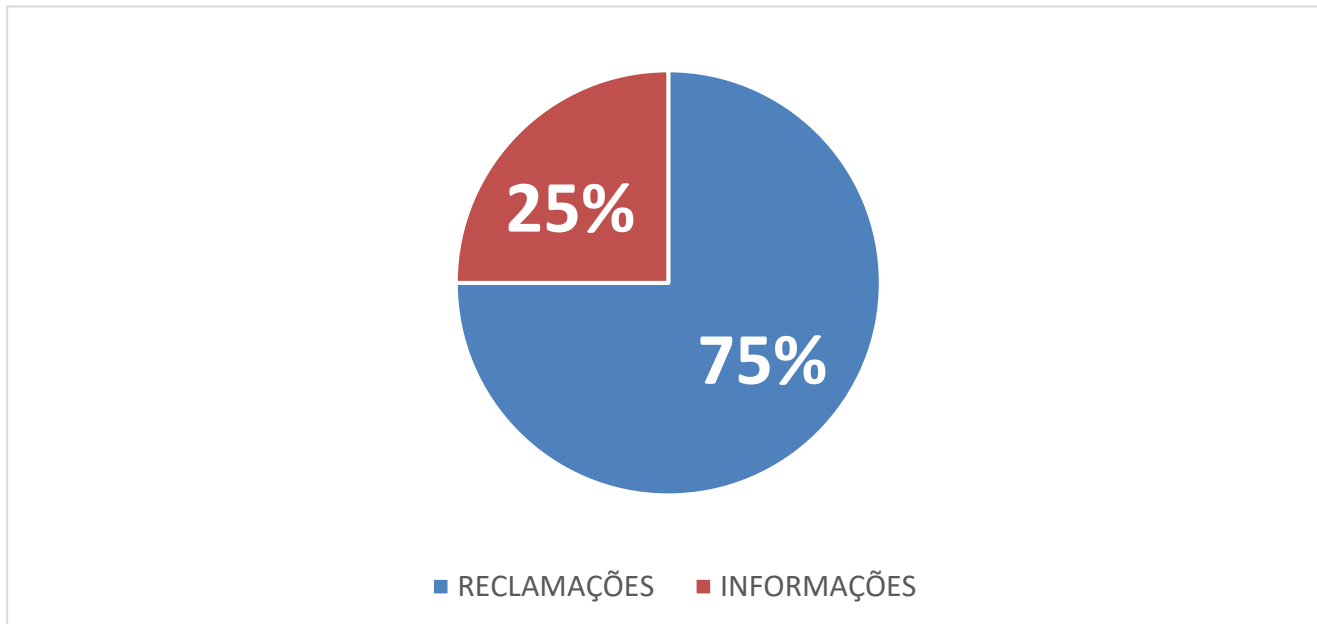


FONTE: SCSP.



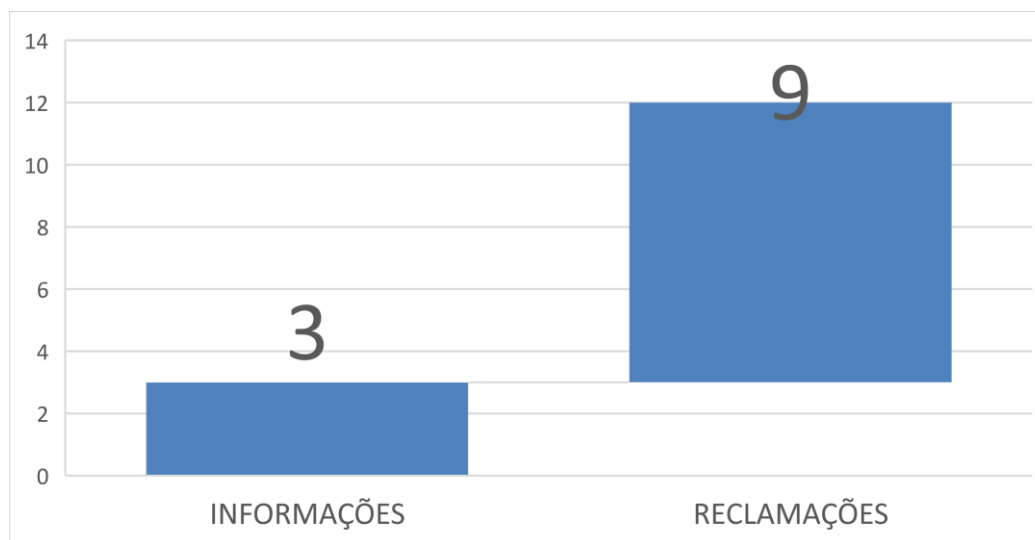
7.2. Marianyy Transportes Rodoviários

GRÁFICO 7 - GRÁFICO DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 8 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANYY TRANSPORTES



FONTE: SCSP.

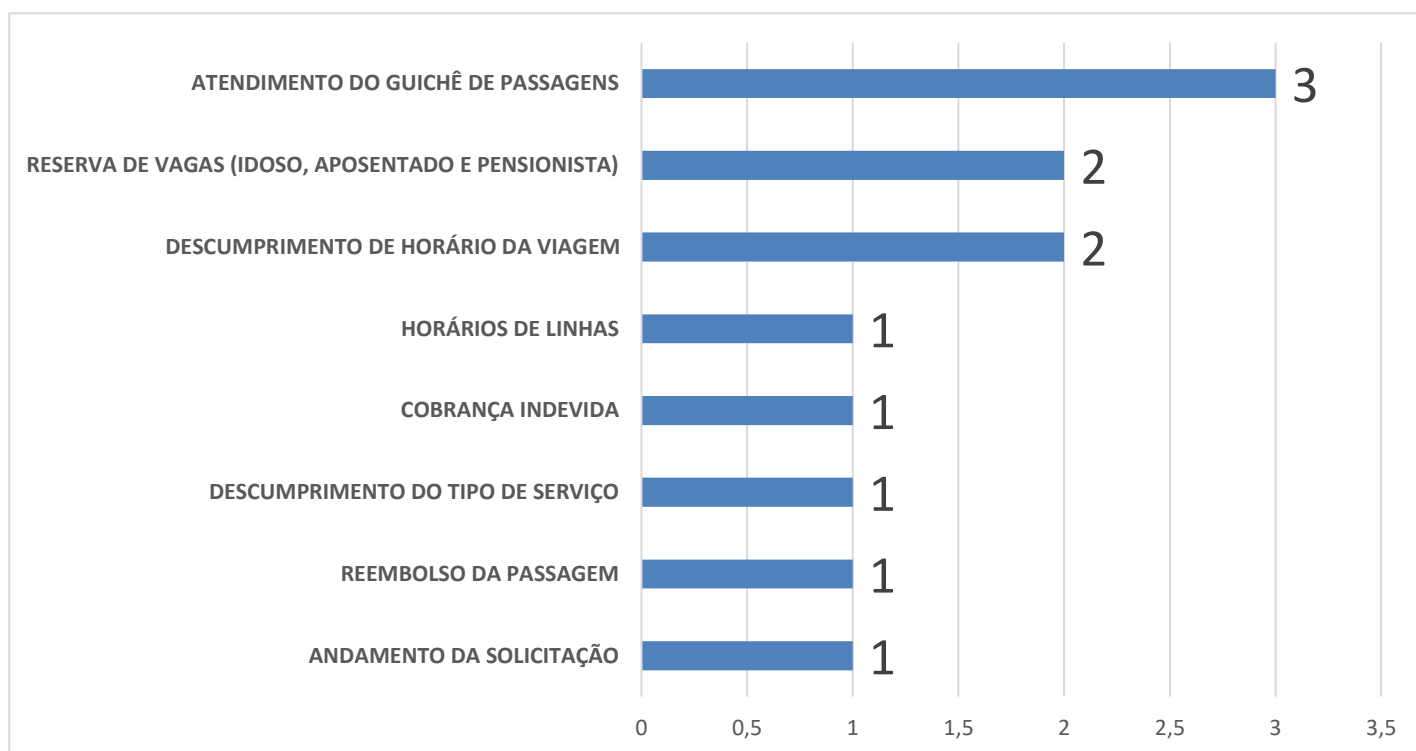


TABELA 19 - RANKING DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

MARIANY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	25,00%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	16,67%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	16,67%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	8,33%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	8,33%
COBRANÇA INDEVIDA	8,33%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	8,33%
HORÁRIOS DE LINHAS	8,33%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 9 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MARIANY TRANSPORTES RODOVIÁRIOS

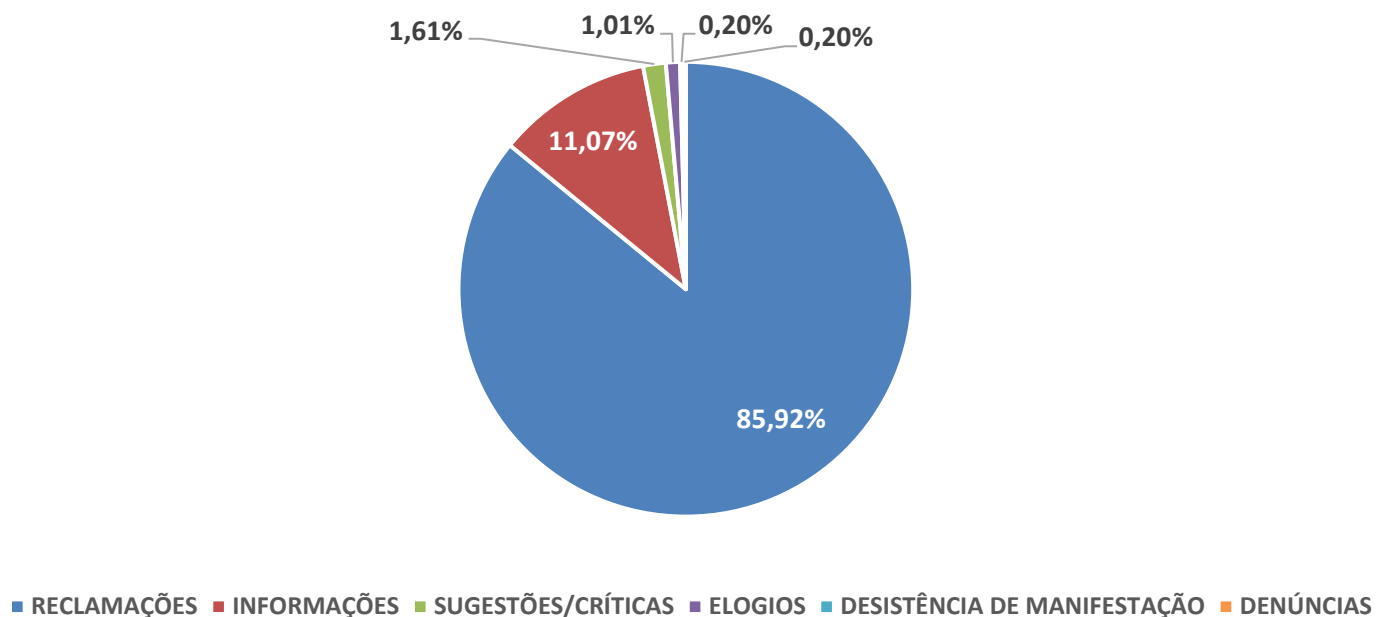


FONTE: SCSP.



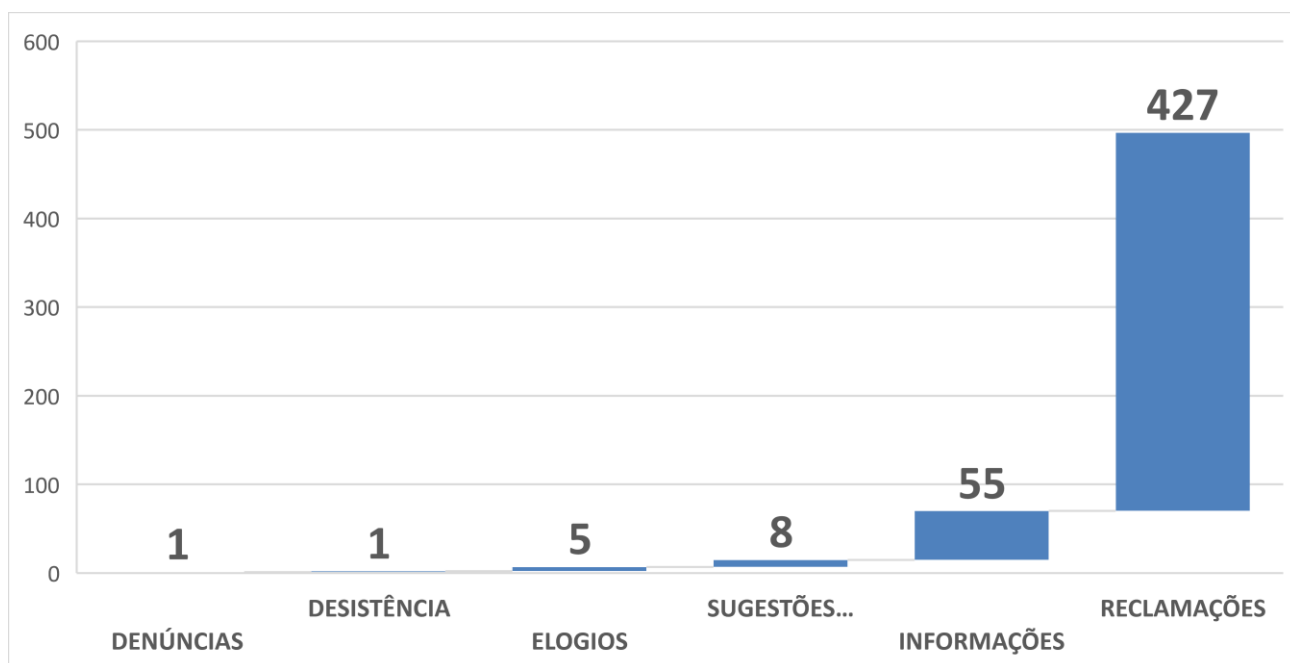
7.3. União Transportes

GRÁFICO 10 - TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 11 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE



FONTE: SCSP.

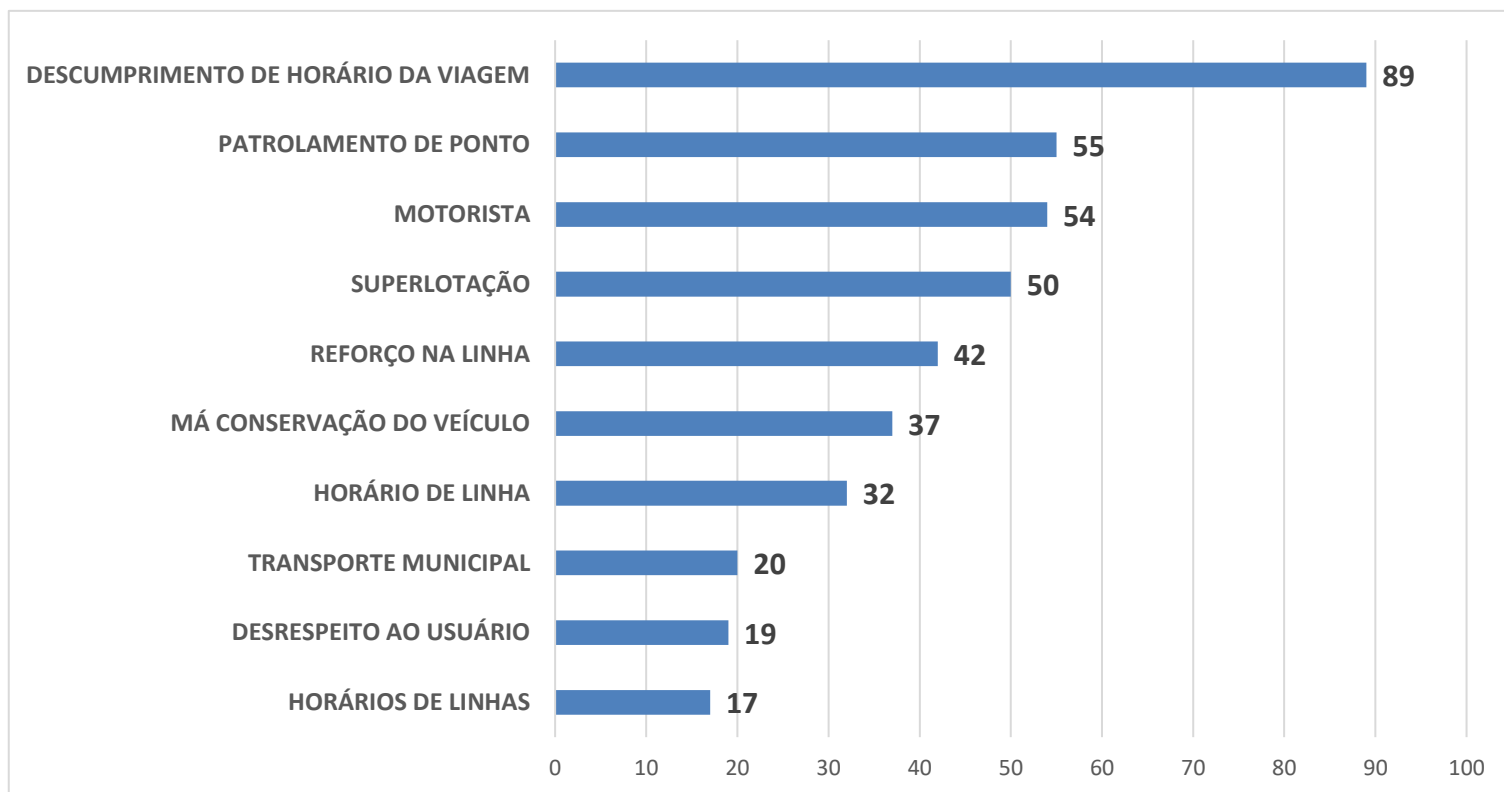


TABELA 20 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE

UNIÃO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	21%
PATROLAMENTO DE PONTO	13%
MOTORISTA	13%
SUPERLOTAÇÃO	12%
REFORÇO NA LINHA	10%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	9%
HORÁRIO DE LINHA	8%
TRANSPORTE MUNICIPAL	5%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5%
HORÁRIOS DE LINHAS	4%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 12 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTE

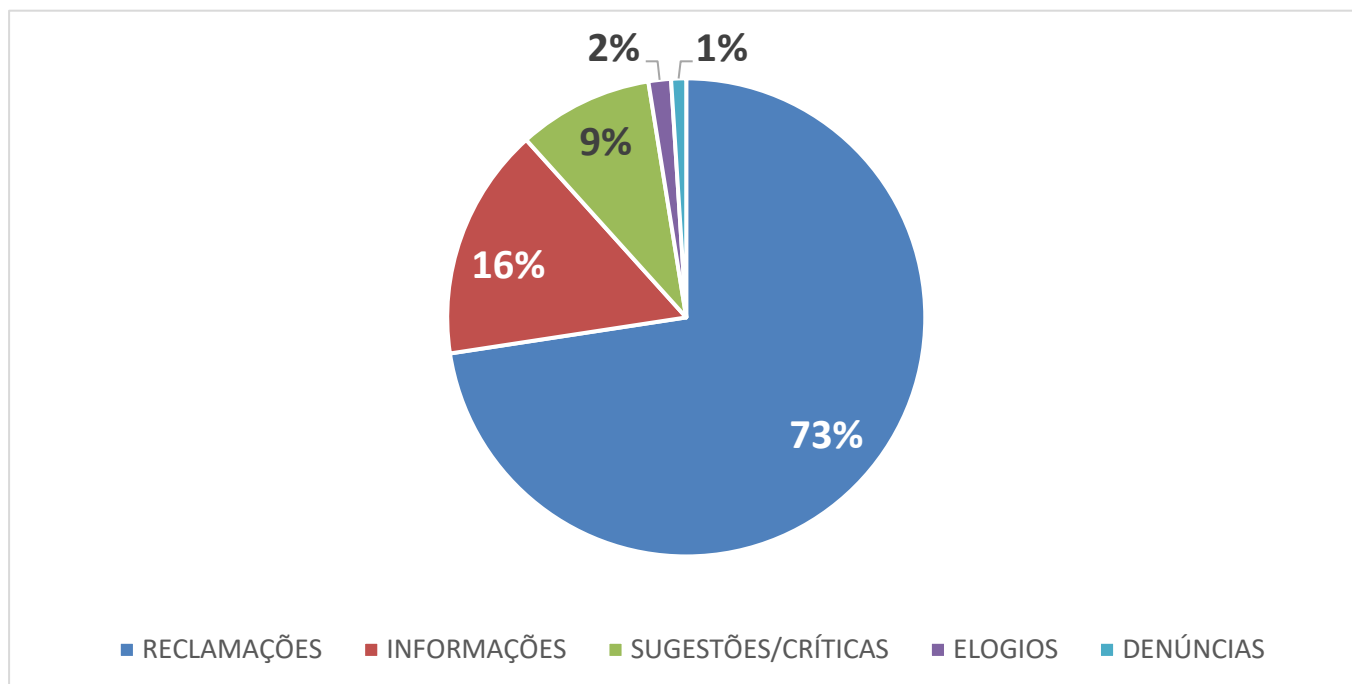


FONTE: SCSP.



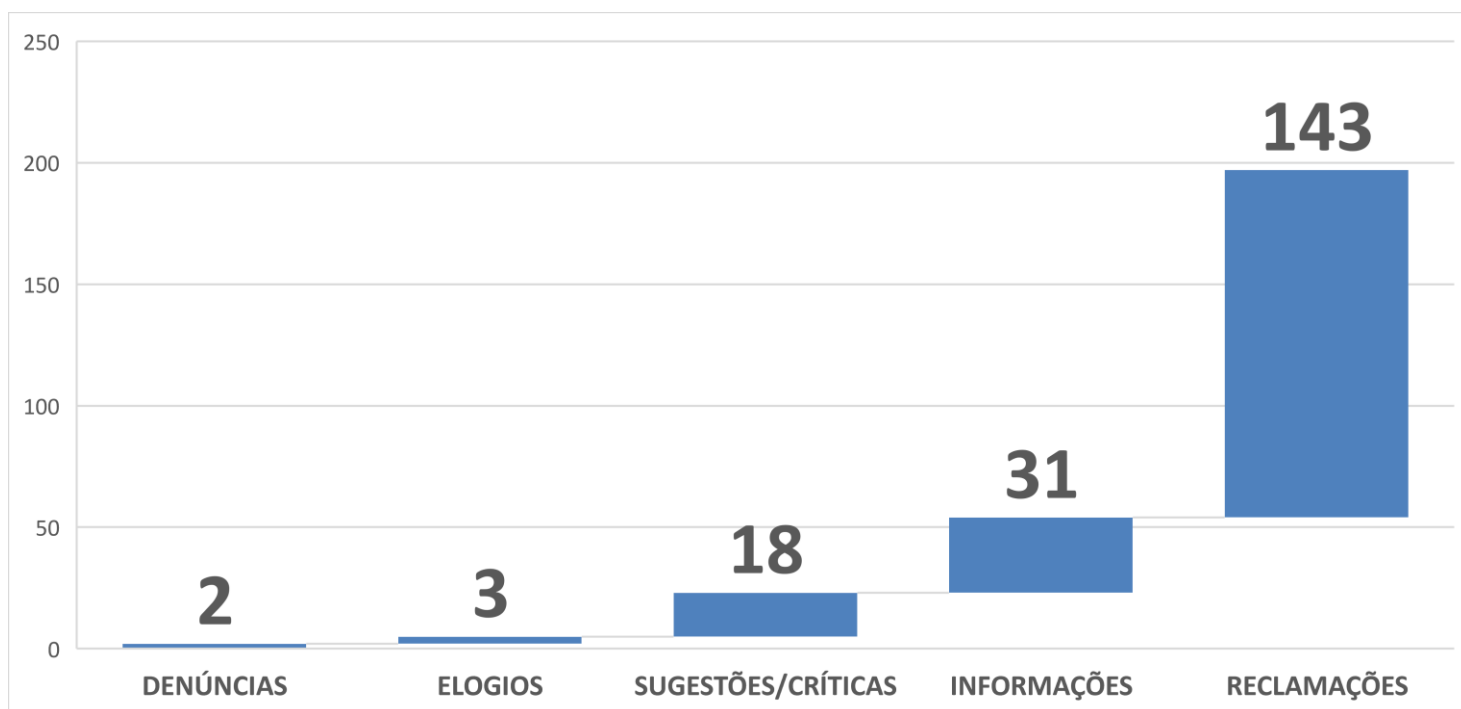
7.4. Logtrans Eireli

GRÁFICO 13 - TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 14 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI



FONTE: SCSP.

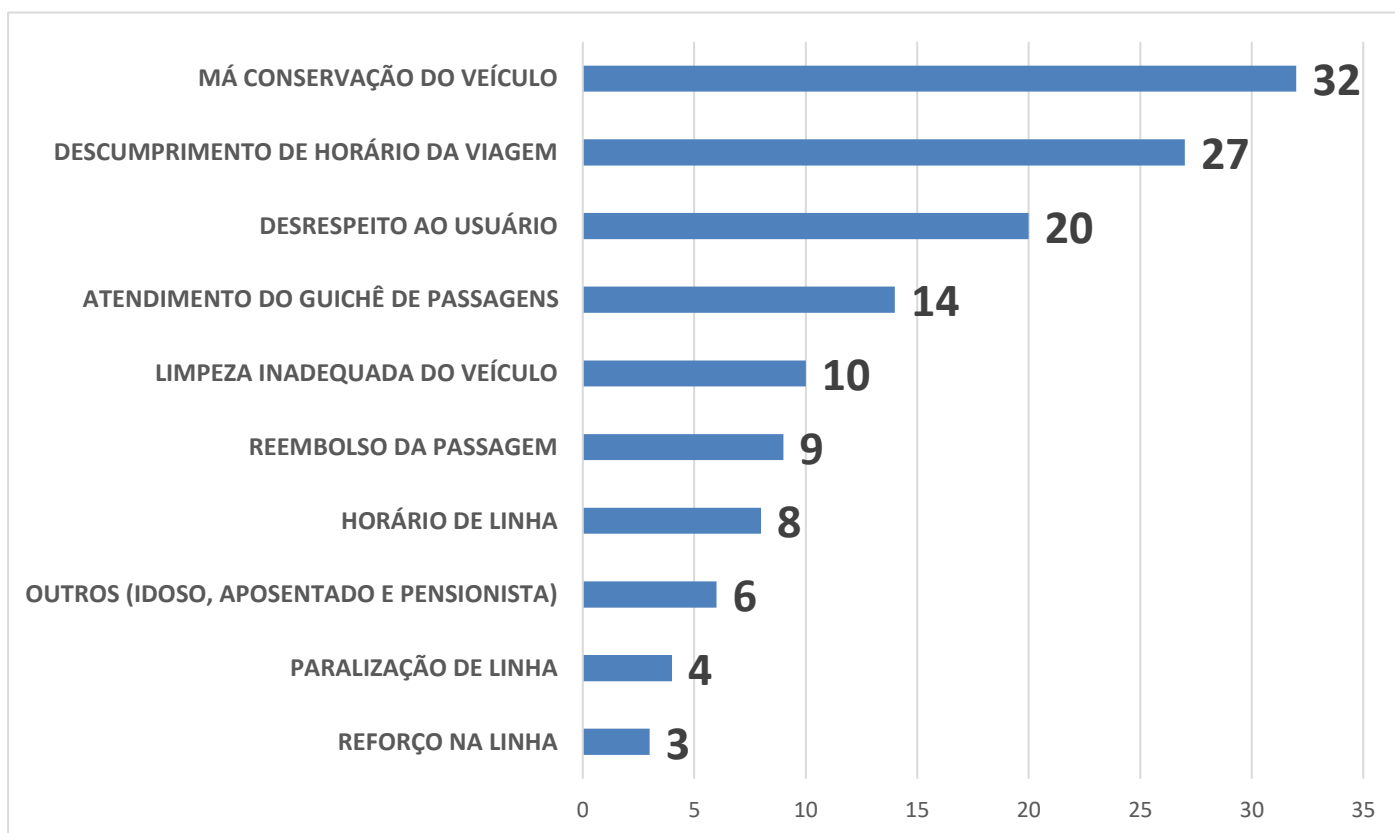


TABELA 21 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI

LOGTRANS EIRELI	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	24%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	20%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	15%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	11%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	8%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	7%
HORÁRIO DE LINHA	6%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	5%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	3%
REFORÇO NA LINHA	2%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 15 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI

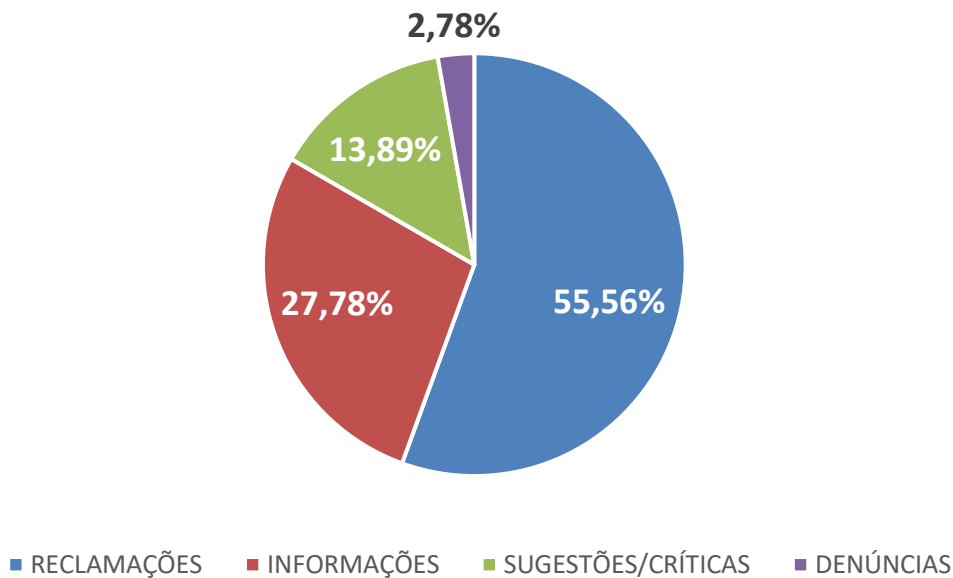


FONTE: SCSP.



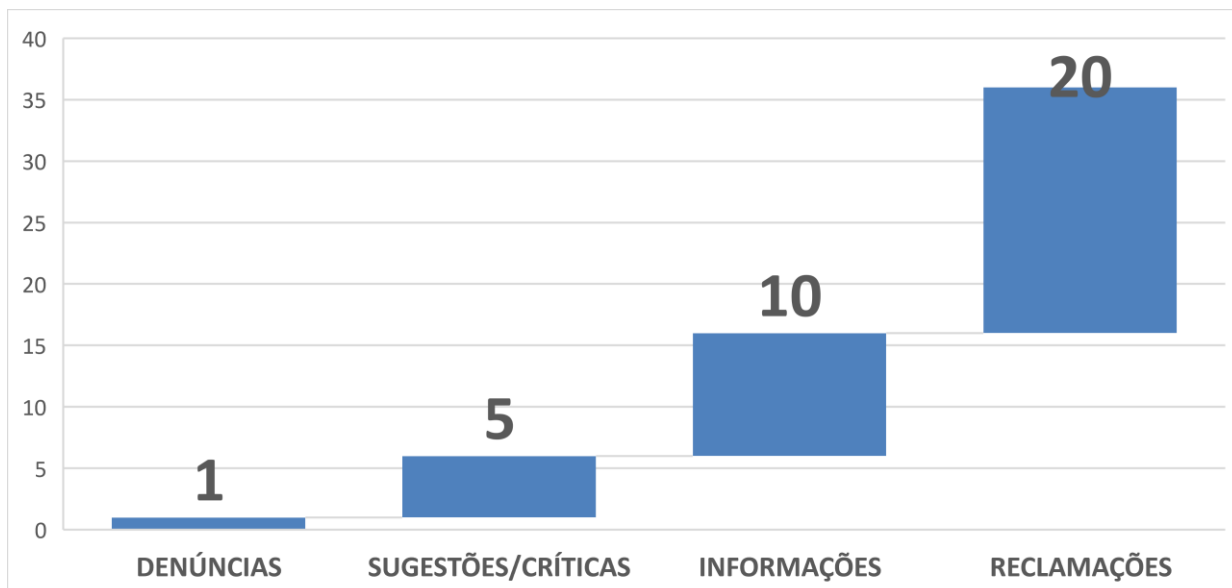
7.5. Satélite Norte

GRÁFICO 16 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 17 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE



FONTE: SCSP.

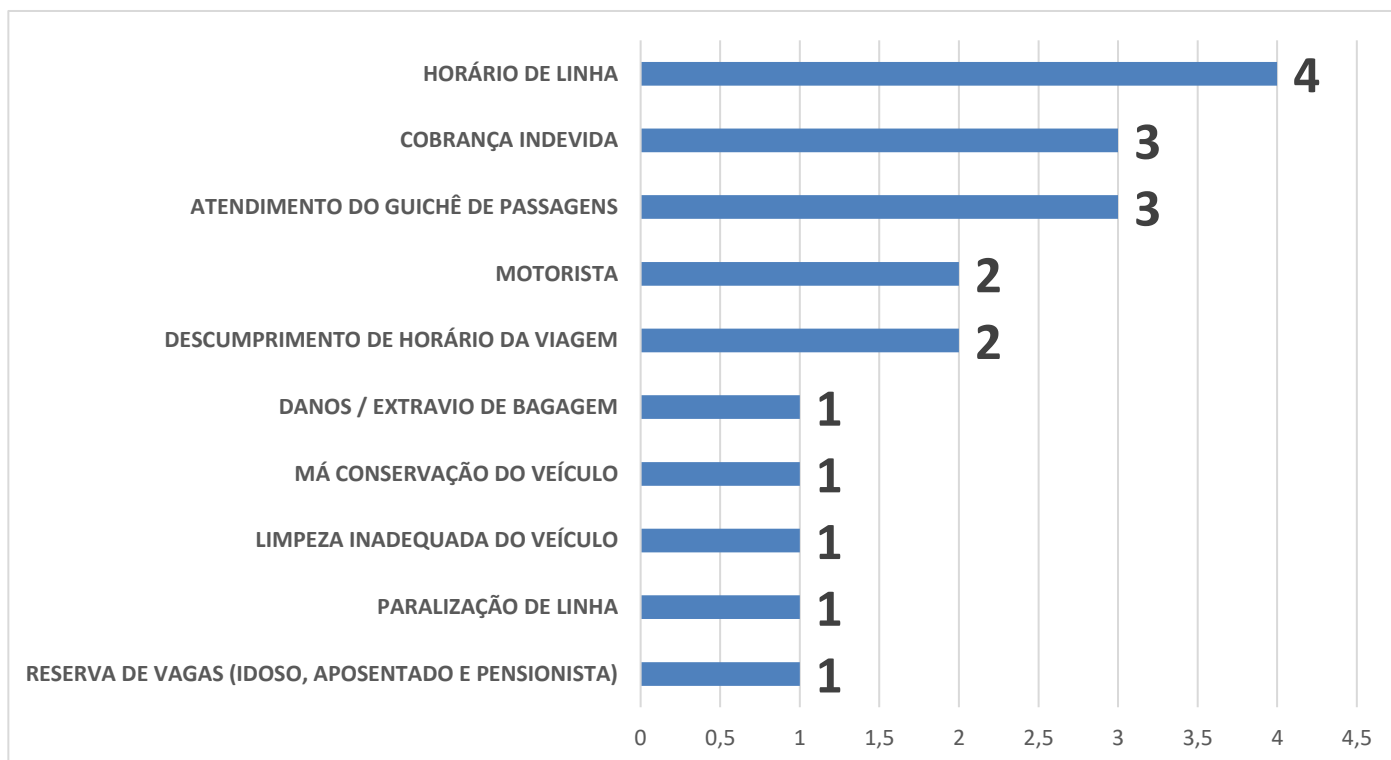


TABELA 22 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE

EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
HORÁRIO DE LINHA	20,00%
COBRANÇA INDEVIDA	15,00%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	15,00%
MOTORISTA	10,00%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	10,00%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5,00%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	5,00%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	5,00%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	5,00%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	5,00%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 18 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE

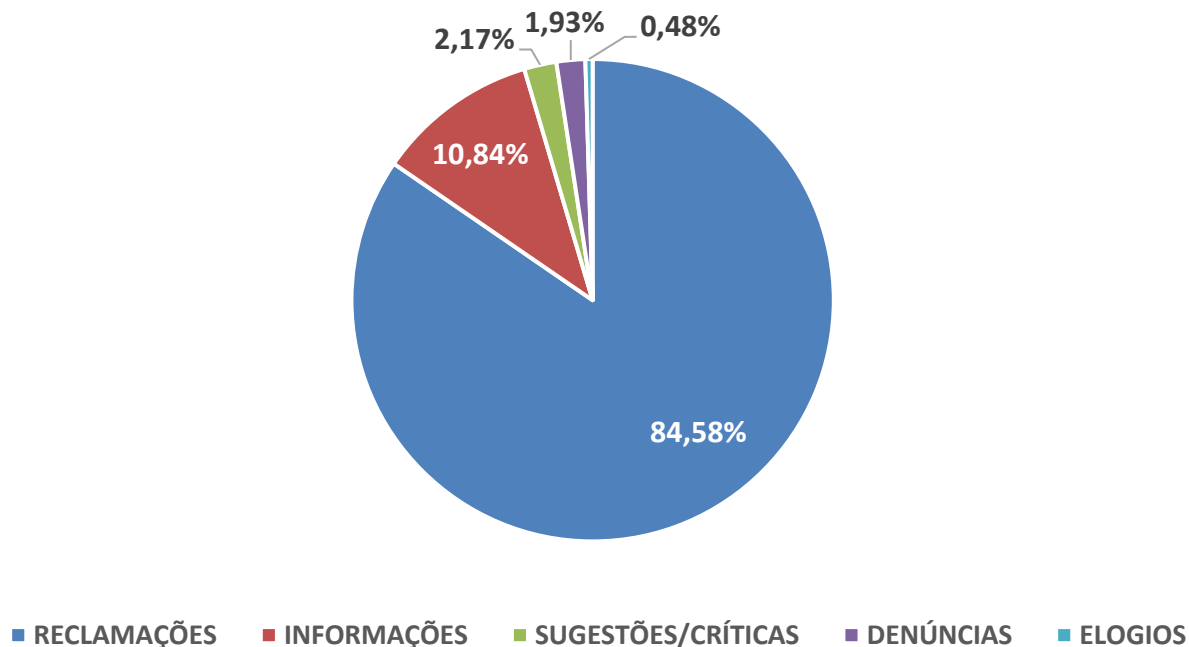


FONTE: SCSP.



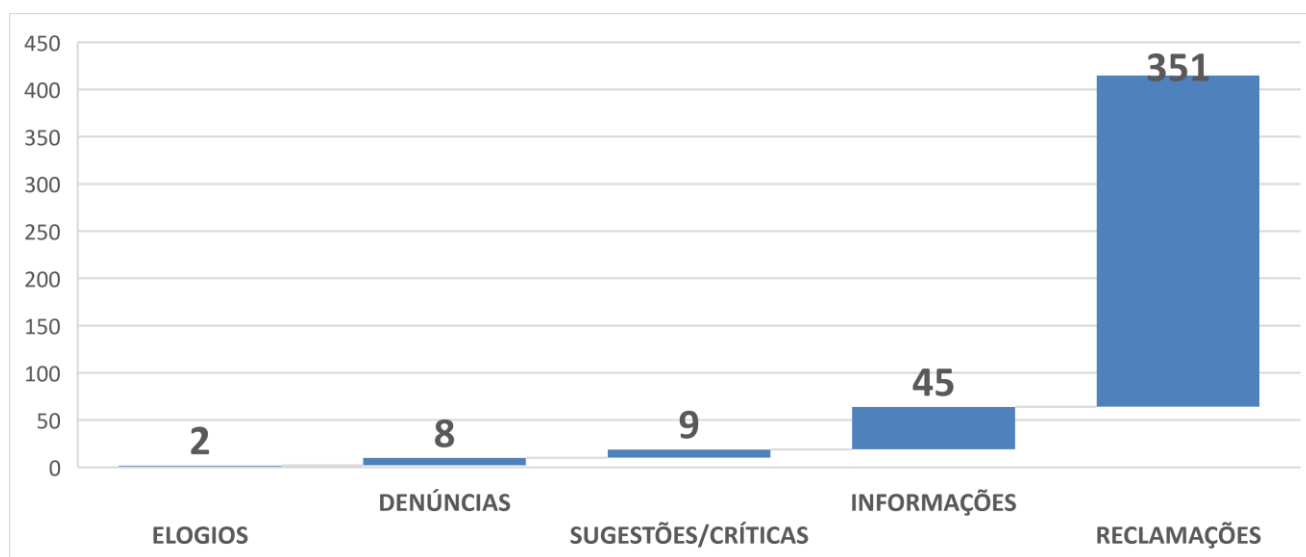
7.6. Viação Novo Horizonte

GRÁFICO 19 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 20 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



FONTE: SCSP.

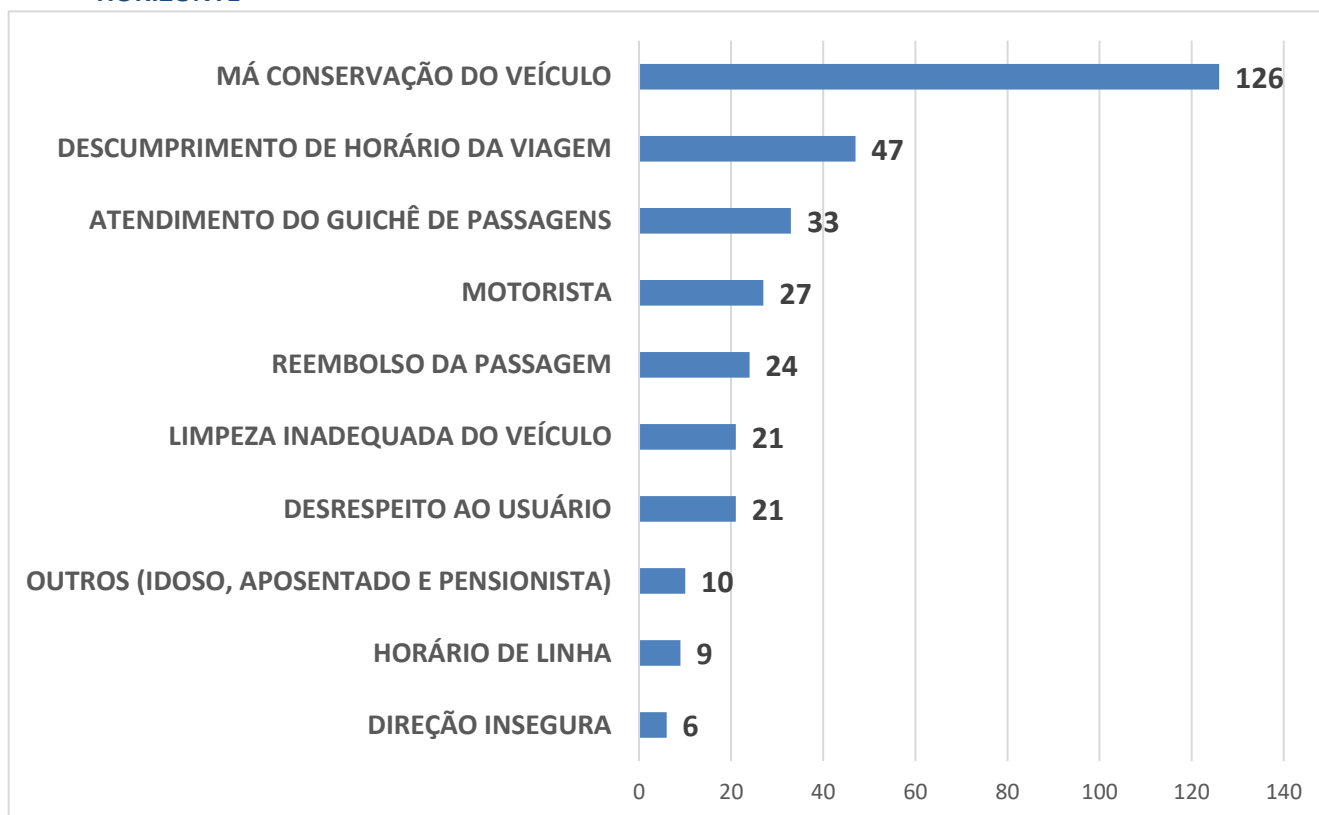


TABELA 23 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	38,89%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	14,51%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	10,19%
MOTORISTA	8,33%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	7,41%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	6,48%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	6,48%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	3,09%
HORÁRIO DE LINHA	2,78%
DIREÇÃO INSEGURA	1,85%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 21 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

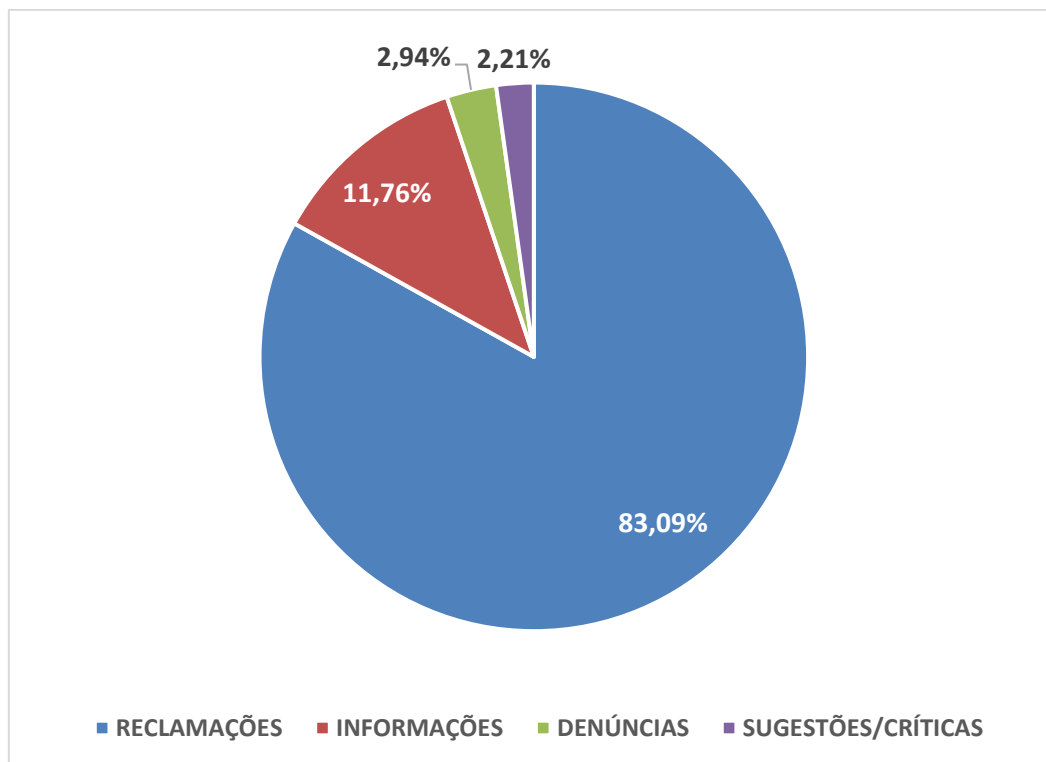


FONTE: SCSP.



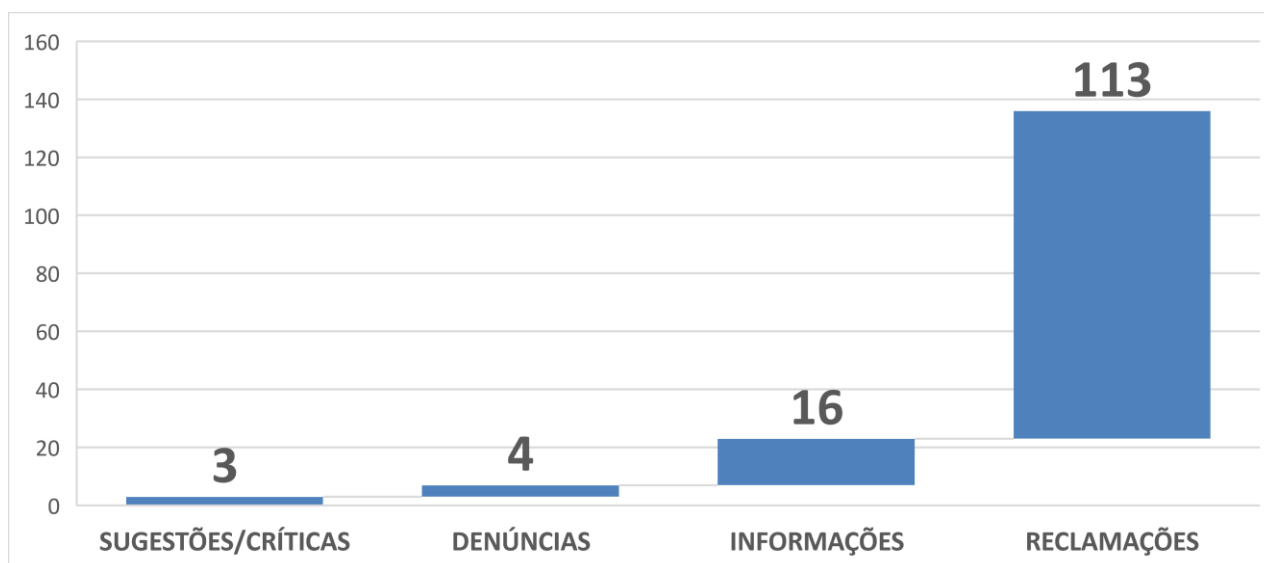
7.7. Rio Novo Transporte e Turismo

GRÁFICO 22 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 23 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO



FONTE: SCSP.

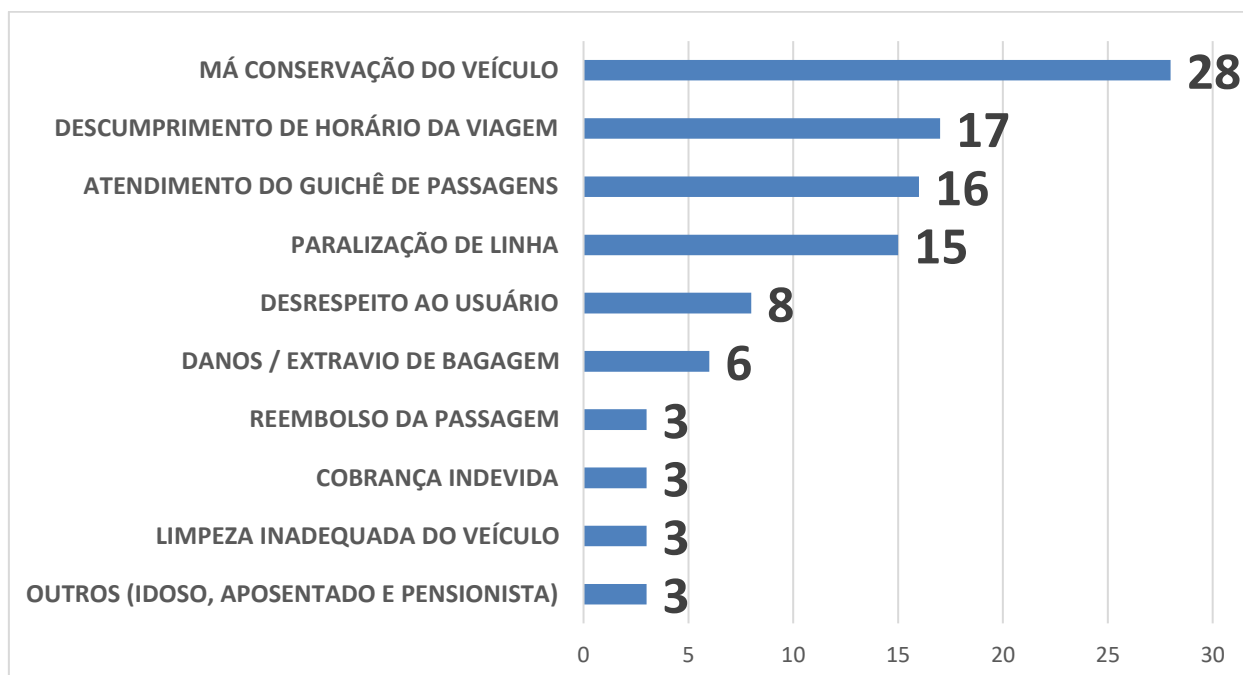


TABELA 24 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO

RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	27,45%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	16,67%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	15,69%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	14,71%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	7,84%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	5,88%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	2,94%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,94%
COBRANÇA INDEVIDA	2,94%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	2,94%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 24 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO

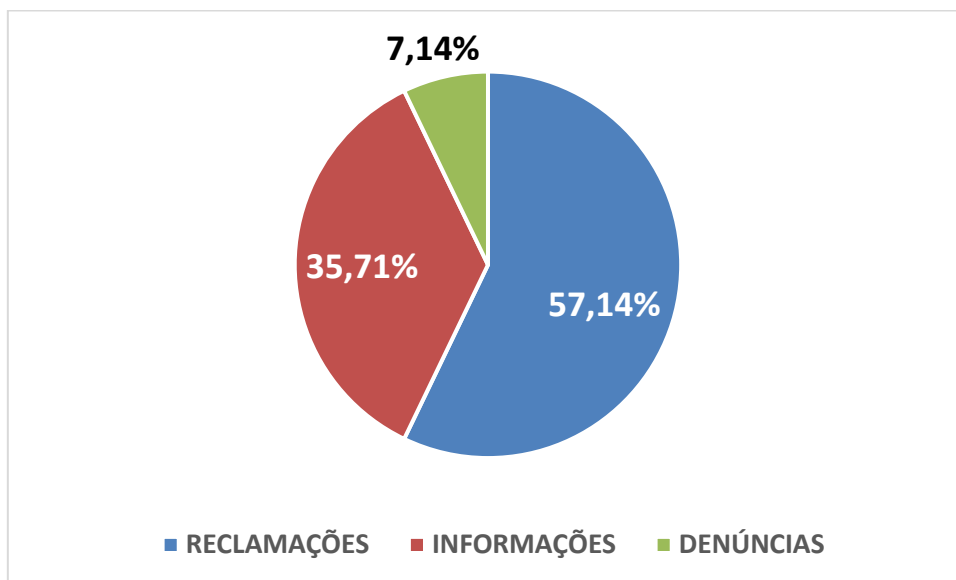


FONTE: SCSP.



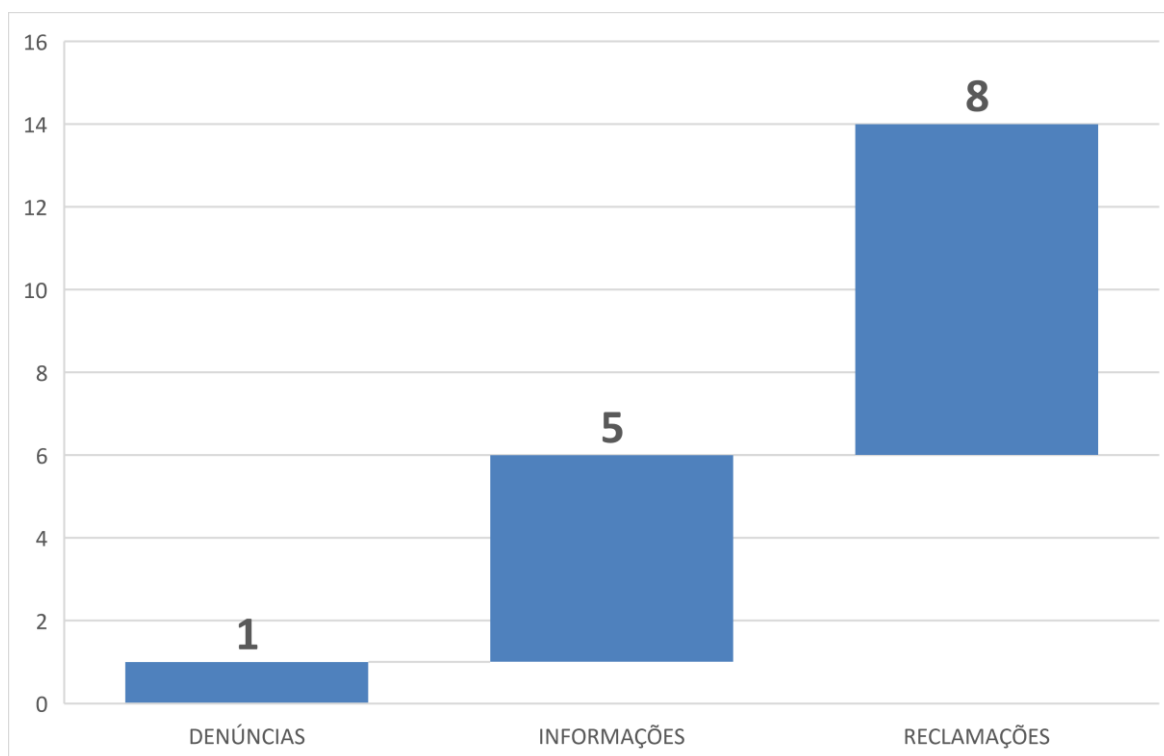
7.8. Transmol Transportes Eireli

GRÁFICO 25 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 26 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI



FONTE: SCSP.

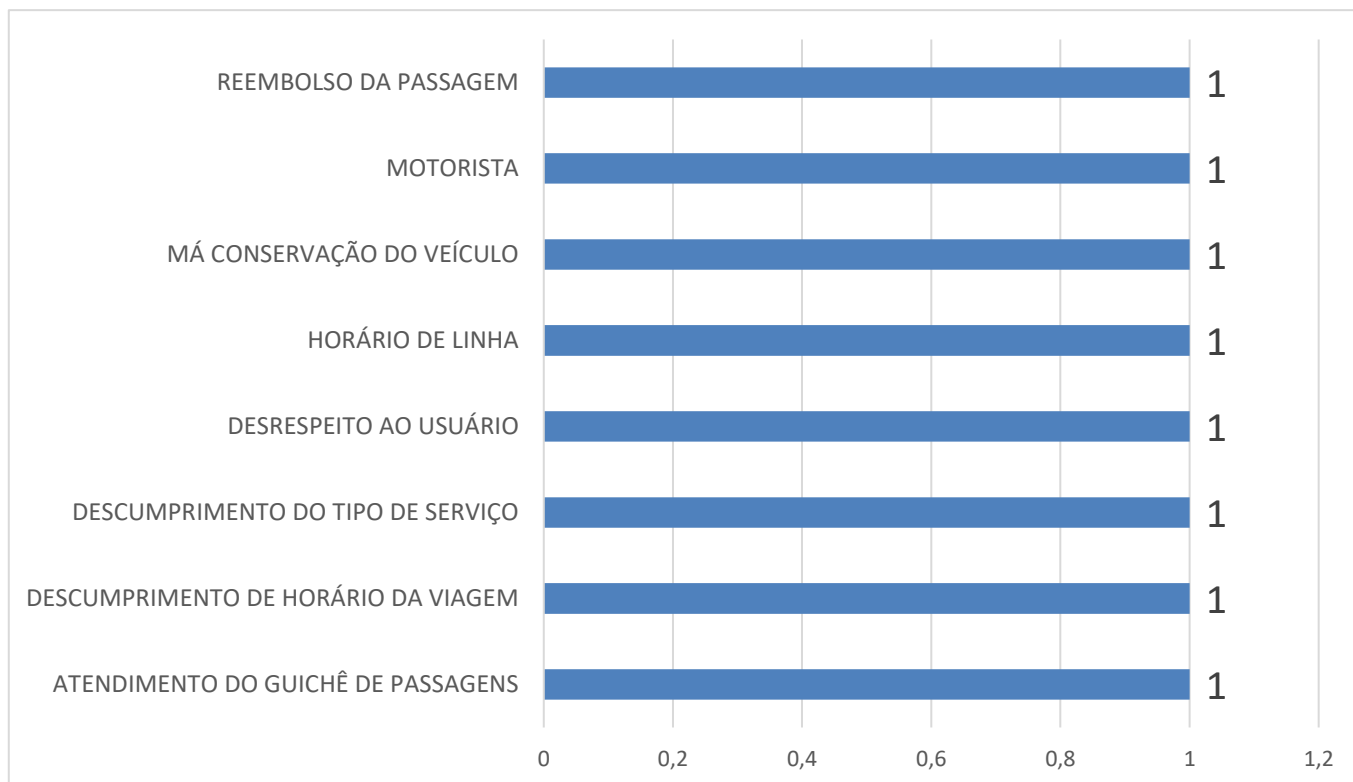


TABELA 25 - RANKING DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI

TRANSMOL TRANSPORTES EIRELI MAIORES RECLAMAÇÕES	
	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	12,50%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	12,50%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	12,50%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	12,50%
HORÁRIO DE LINHA	12,50%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	12,50%
MOTORISTA	12,50%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	12,50%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 27 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA TRANSMOL TRANSPORTE EIRELI

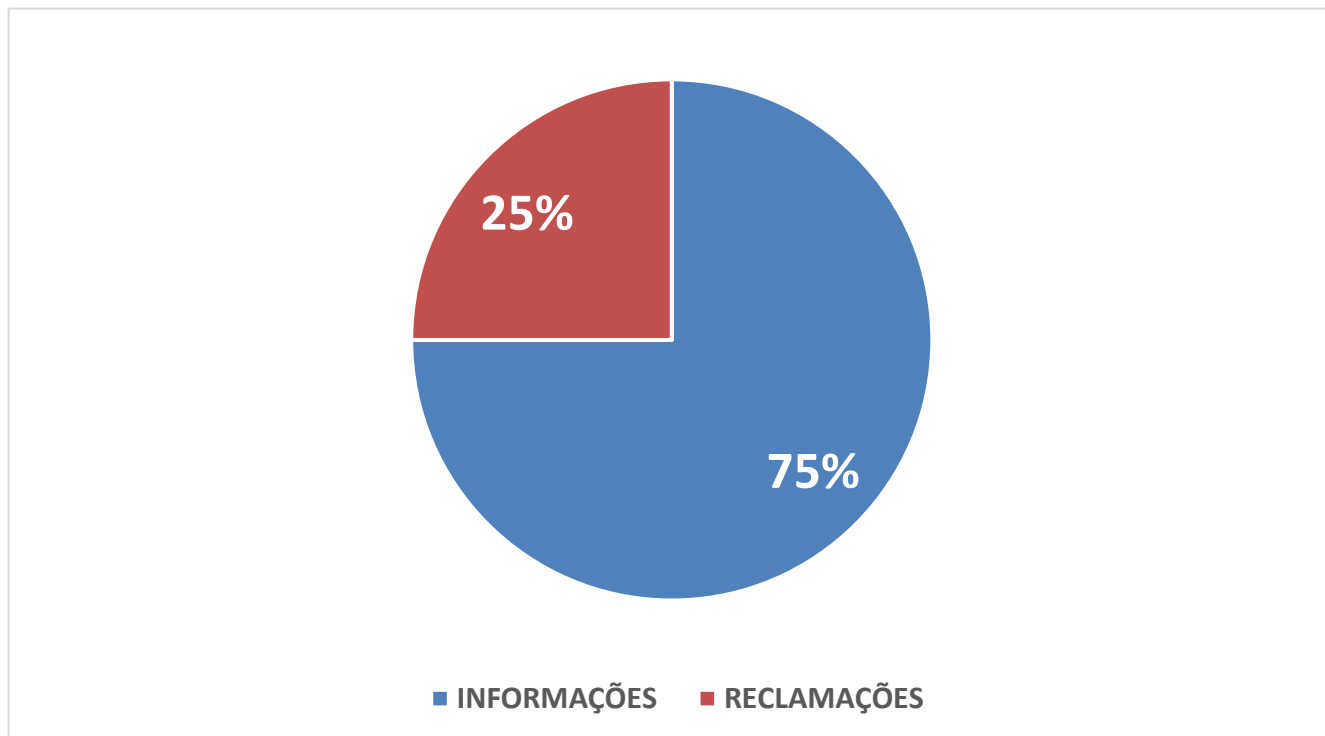


FONTE: SCSP.



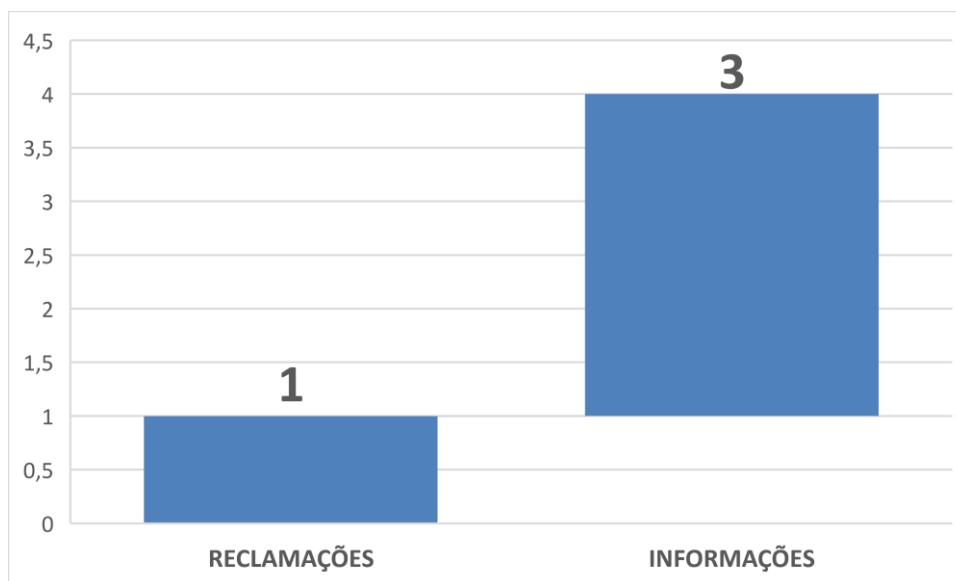
7.9. Lugar Viagens e Turismo

GRÁFICO 28 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 29 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

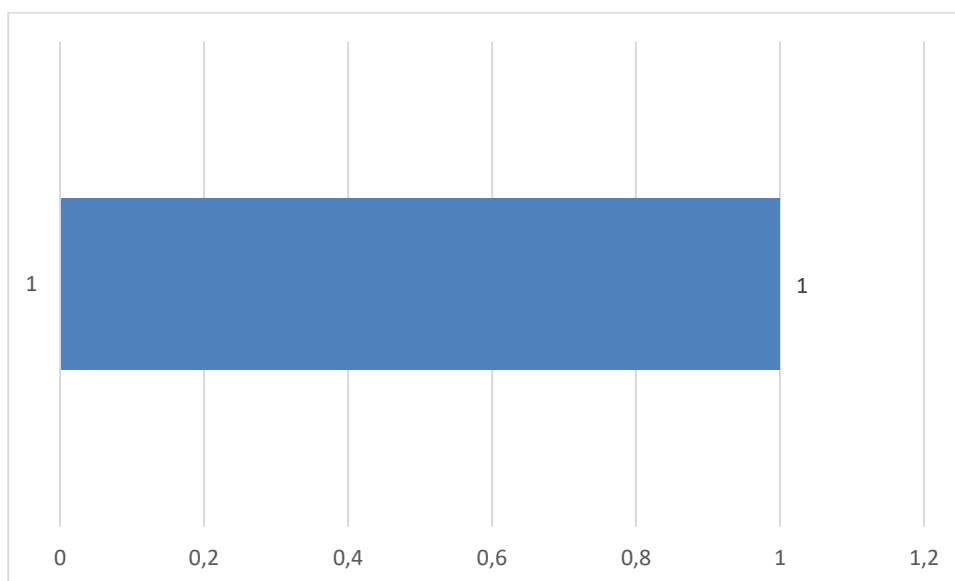


TABELA 26 - RANKING DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO

LUGAR VIAGENS E TURISMO LTDA		
SUBCLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
DESRESPEITO AO PNE	1	100%
Total Geral	1	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 30 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LUGAR VIAGENS E TURISMO

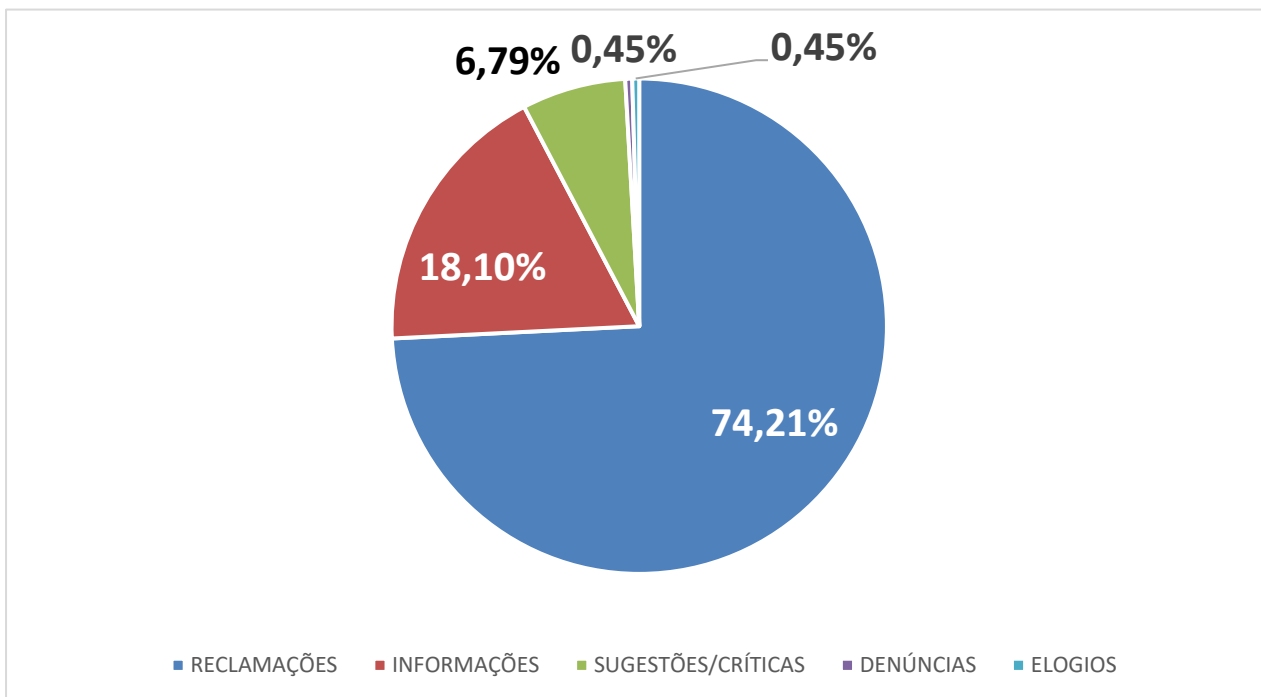


FONTE: SCSP.



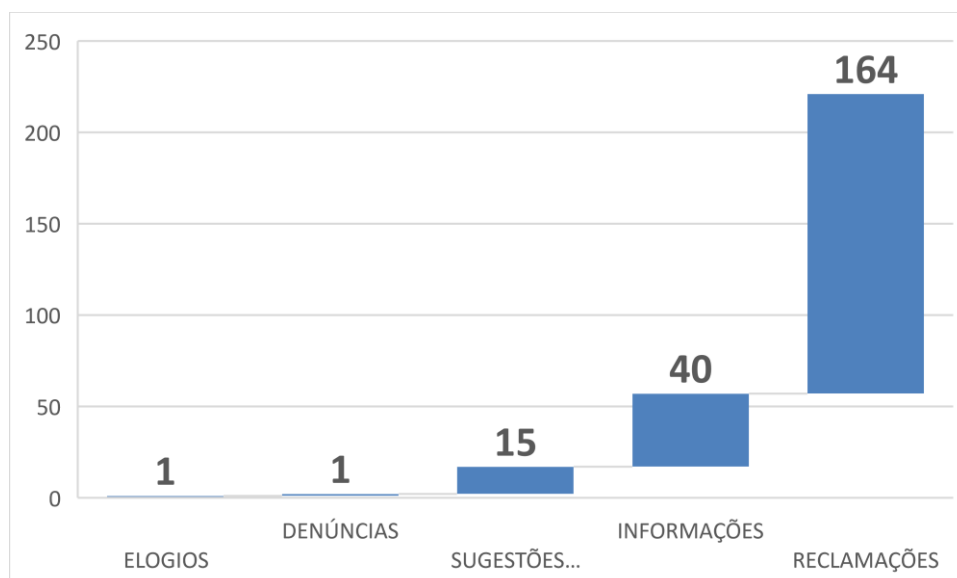
7.10 Viação Juína Transportes

GRÁFICO 31 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 32 - CLASSIFICAÇÕES VIAÇÃO JUINA TRANSPORTES EIRELI



FONTE: SCSP.

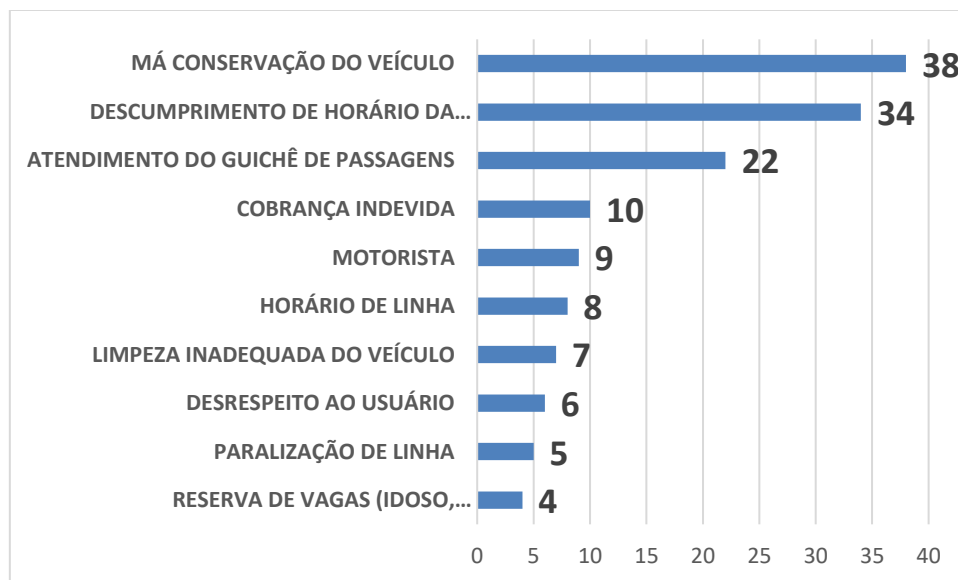


TABELA 27 - RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI

VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	26,57%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	23,78%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	15,38%
COBRANÇA INDEVIDA	6,99%
MOTORISTA	6,29%
HORÁRIO DE LINHA	5,59%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	4,90%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	4,20%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	3,50%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	2,80%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 33 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI

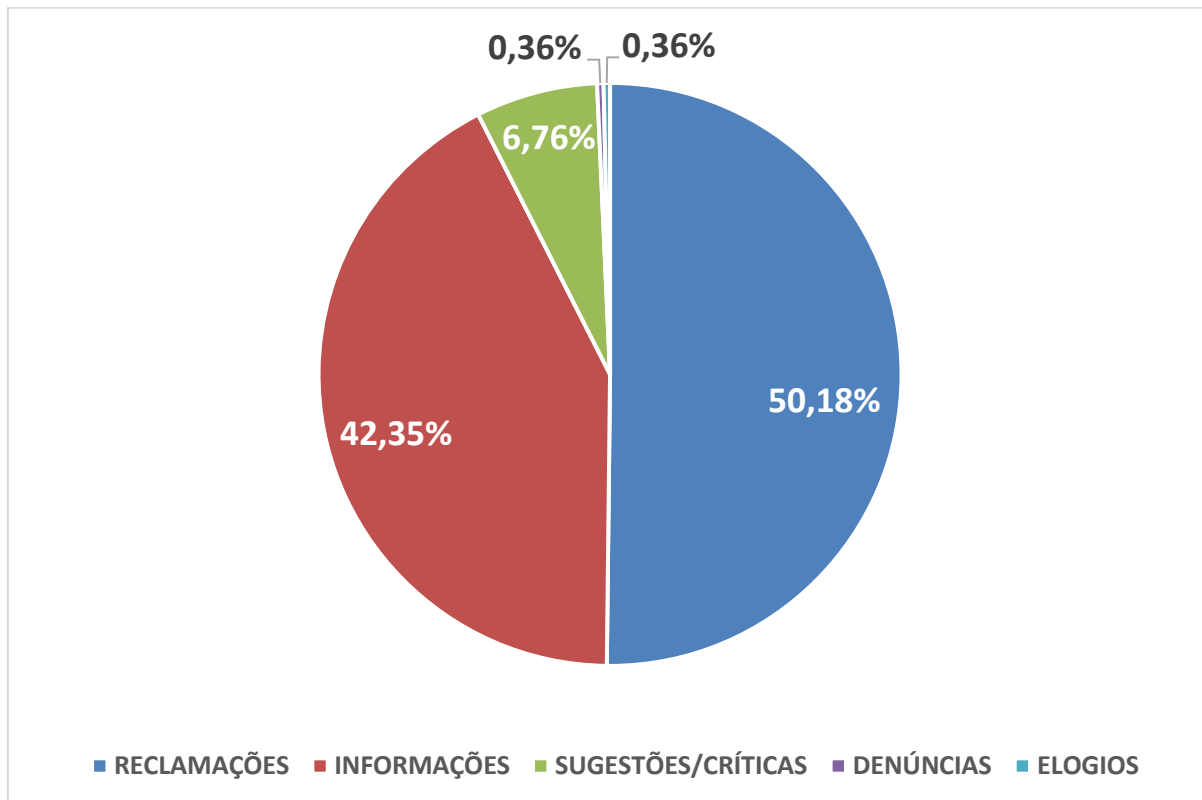


FONTE: SCSP.



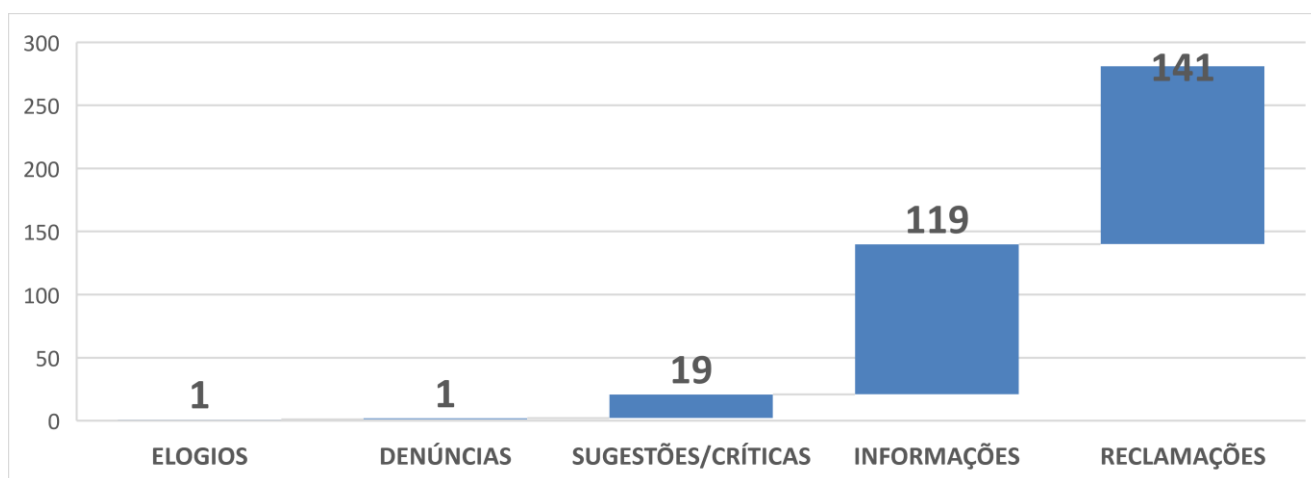
7.11. Expresso Itamarati

GRÁFICO 34 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 35 - CLASSIFICAÇÕES CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



FONTE: SCSP.

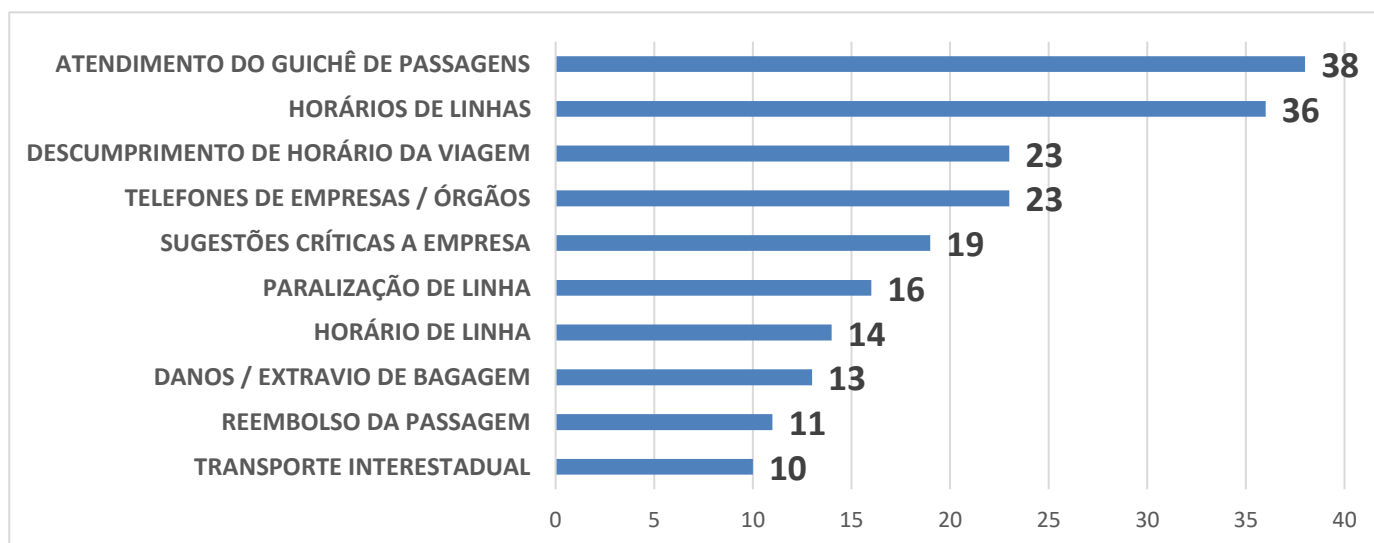


TABELA 28 - TABELA DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A

EXPRESSO ITAMARATI S.A	
10 MAIORES RECLAMAÇÕES	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	18,72%
HORÁRIOS DE LINHAS	17,73%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS	11,33%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	11,33%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA	9,36%
PARALIZAÇÃO DE LINHA	7,88%
HORÁRIO DE LINHA	6,90%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	6,40%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	5,42%
TRANSPORTE INTERESTADUAL	4,93%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 36 - 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A

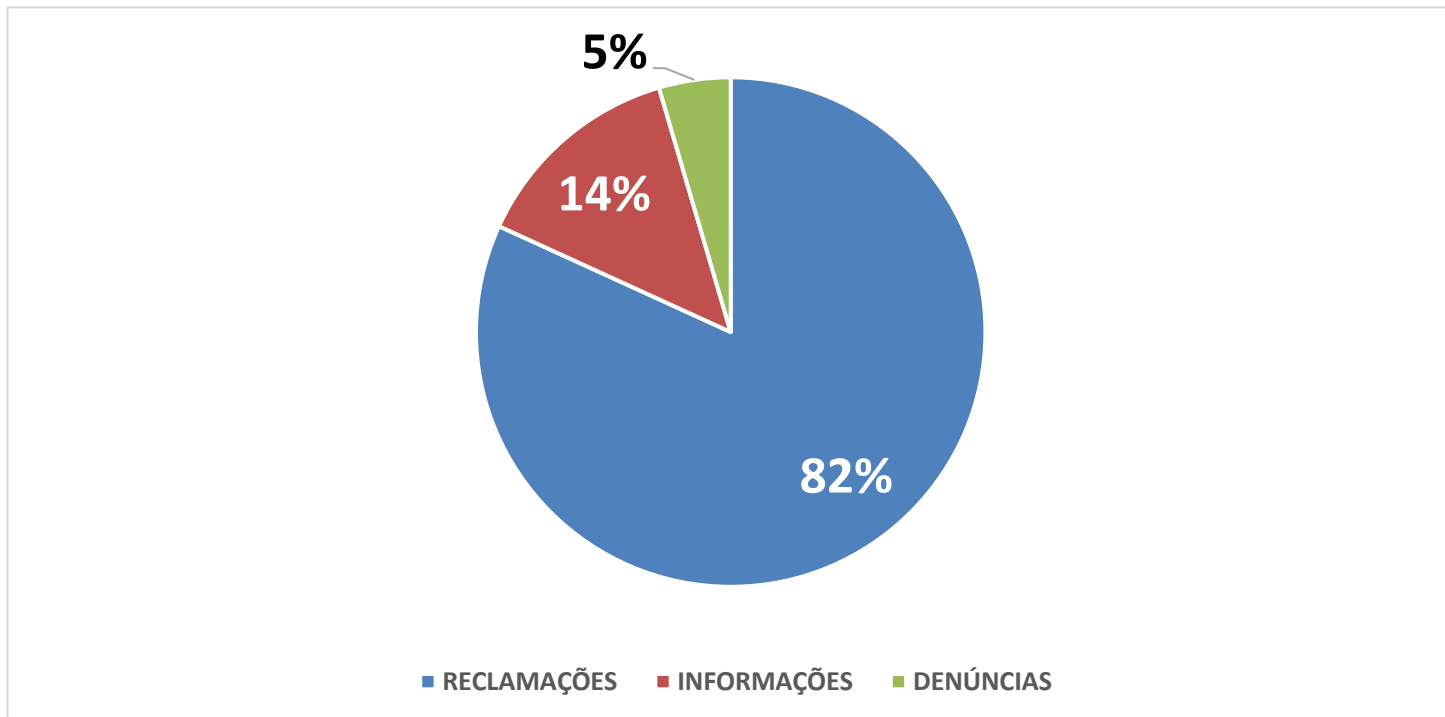


FONTE: SCSP.



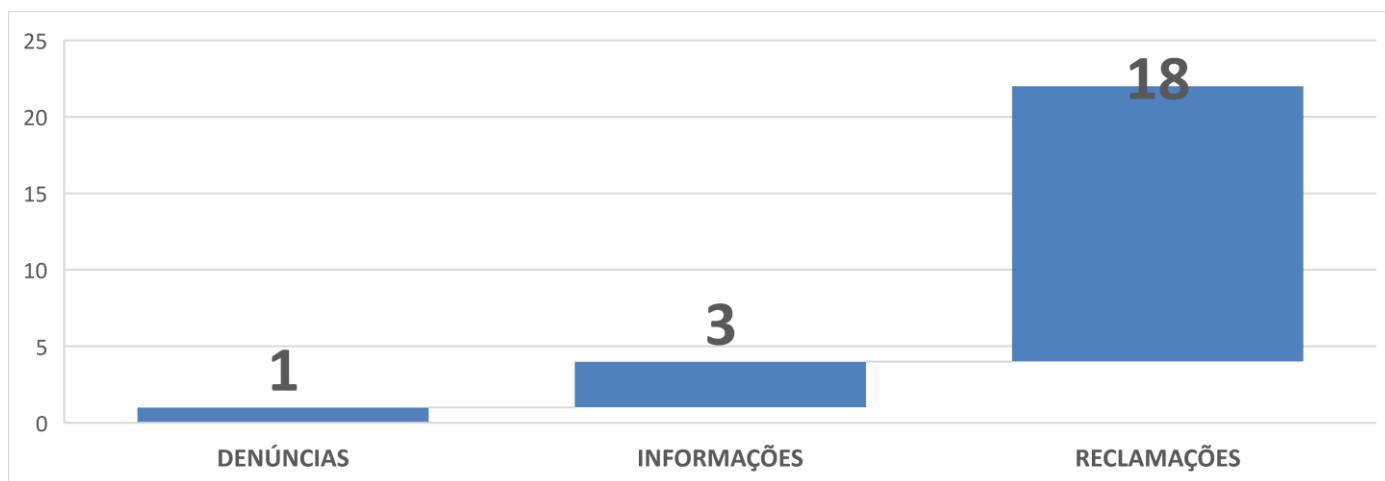
7.12. Gênesis Bus Agência de Viagens e Turismo

GRÁFICO 37 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 38 - CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GENÊSIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



FONTE: SCSP.

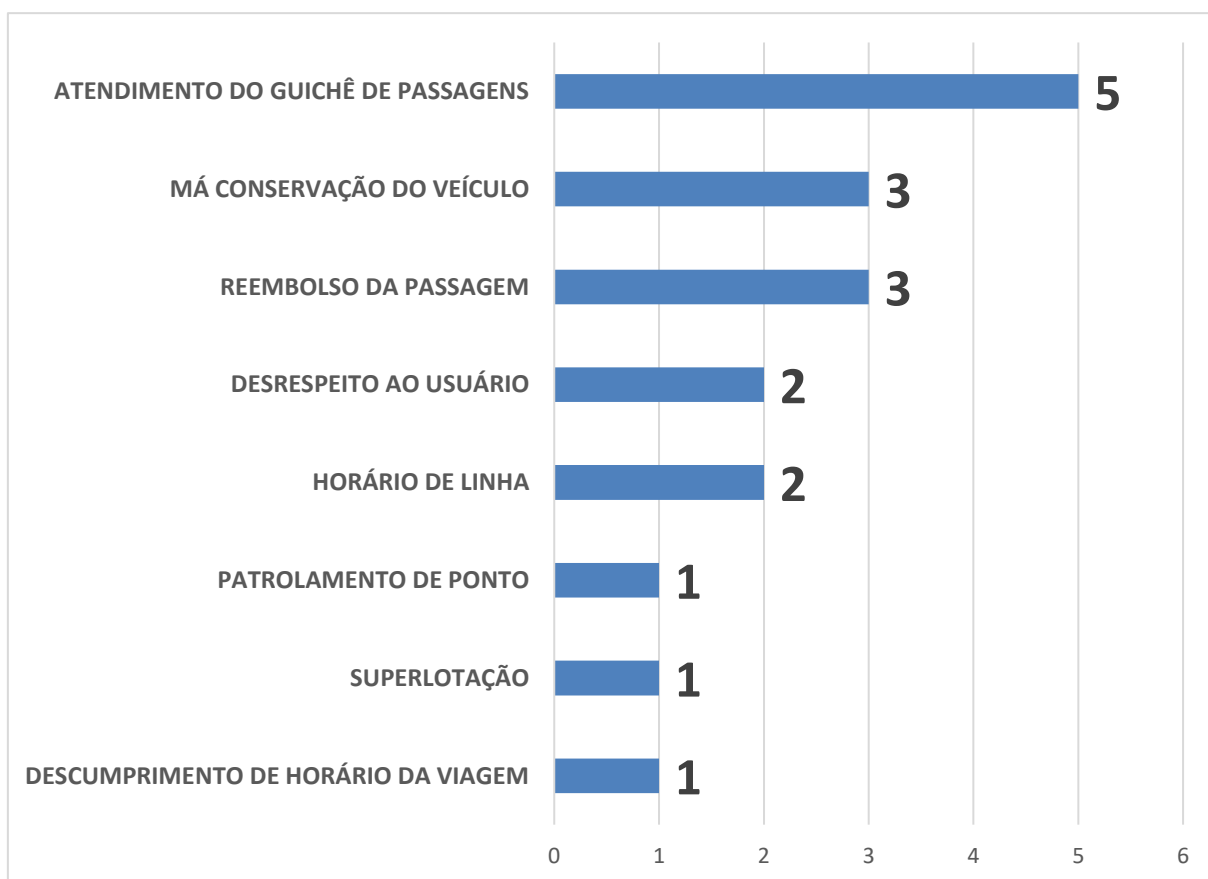


TABELA 29 - TABELA DAS MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO

GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	
MAIORES RECLAMAÇÕES	%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	27,78%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	16,67%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	16,67%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	11,11%
HORÁRIO DE LINHA	11,11%
PATROLAMENTO DE PONTO	5,56%
SUPERLOTAÇÃO	5,56%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	5,56%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 39 - MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



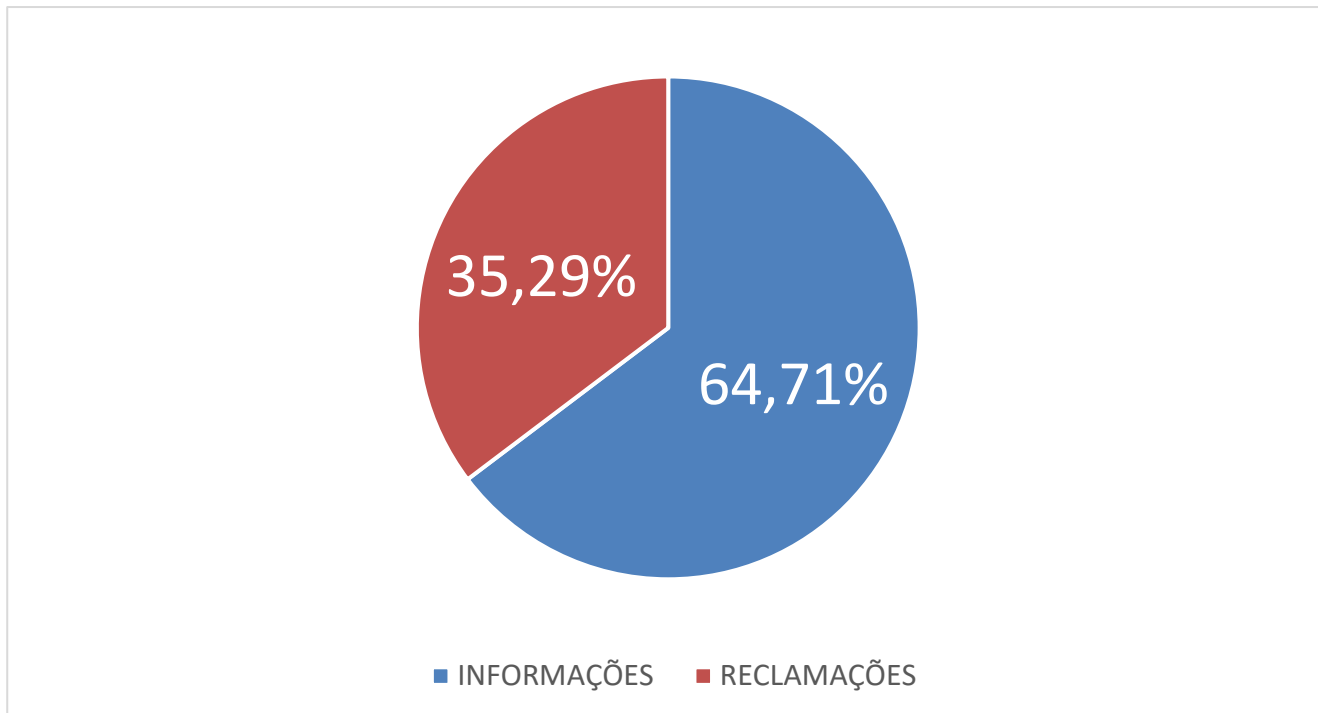
FONTE: SCSP.



8 – Informações por Rodovias:

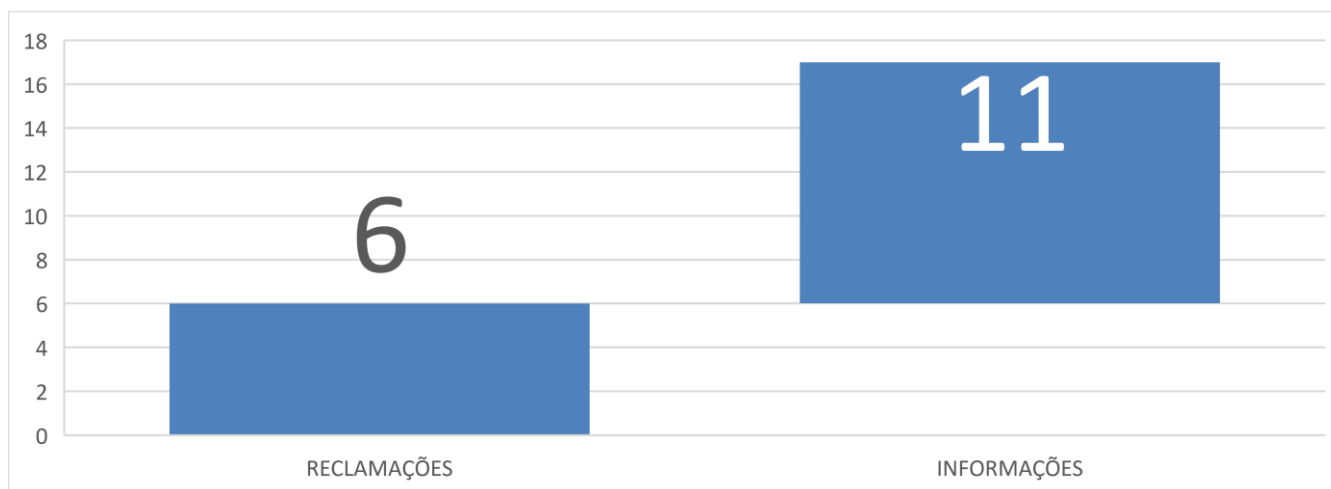
8.1. Via Brasil – MT 246

GRÁFICO 40 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 41 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246



FONTE: SCSP.

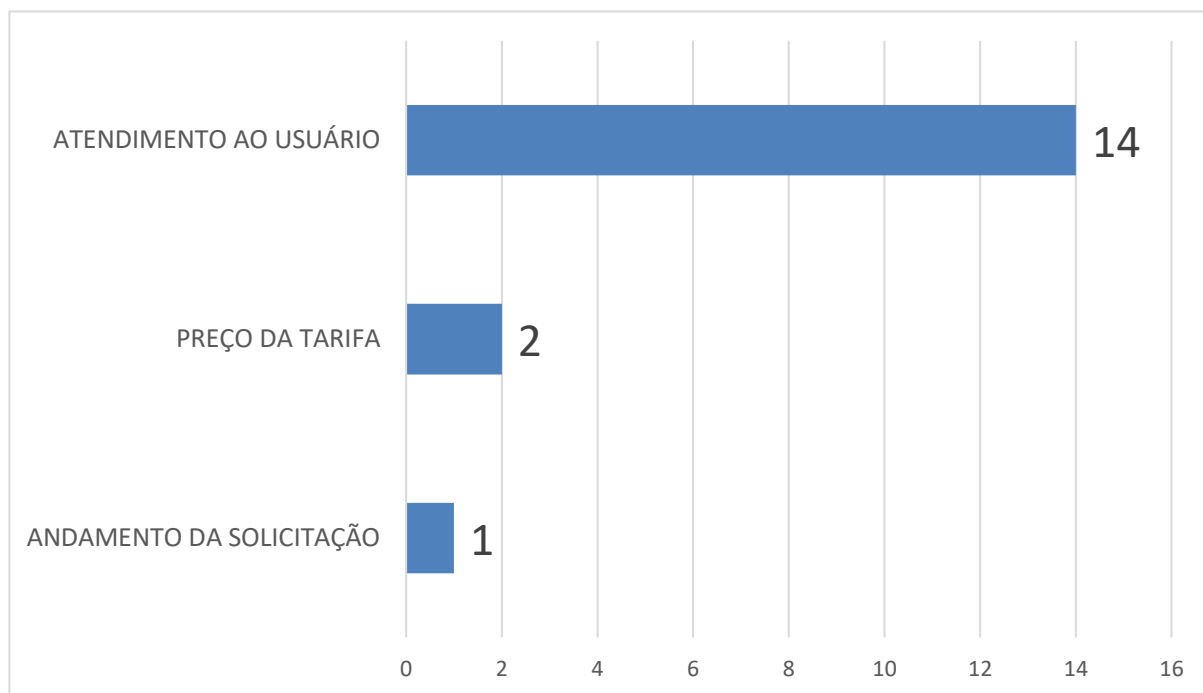


TABELA 30– RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL MT - 246

VIA BRASIL MT 246	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	66,67%
PREÇO DA TARIFA	33,33%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 42 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246

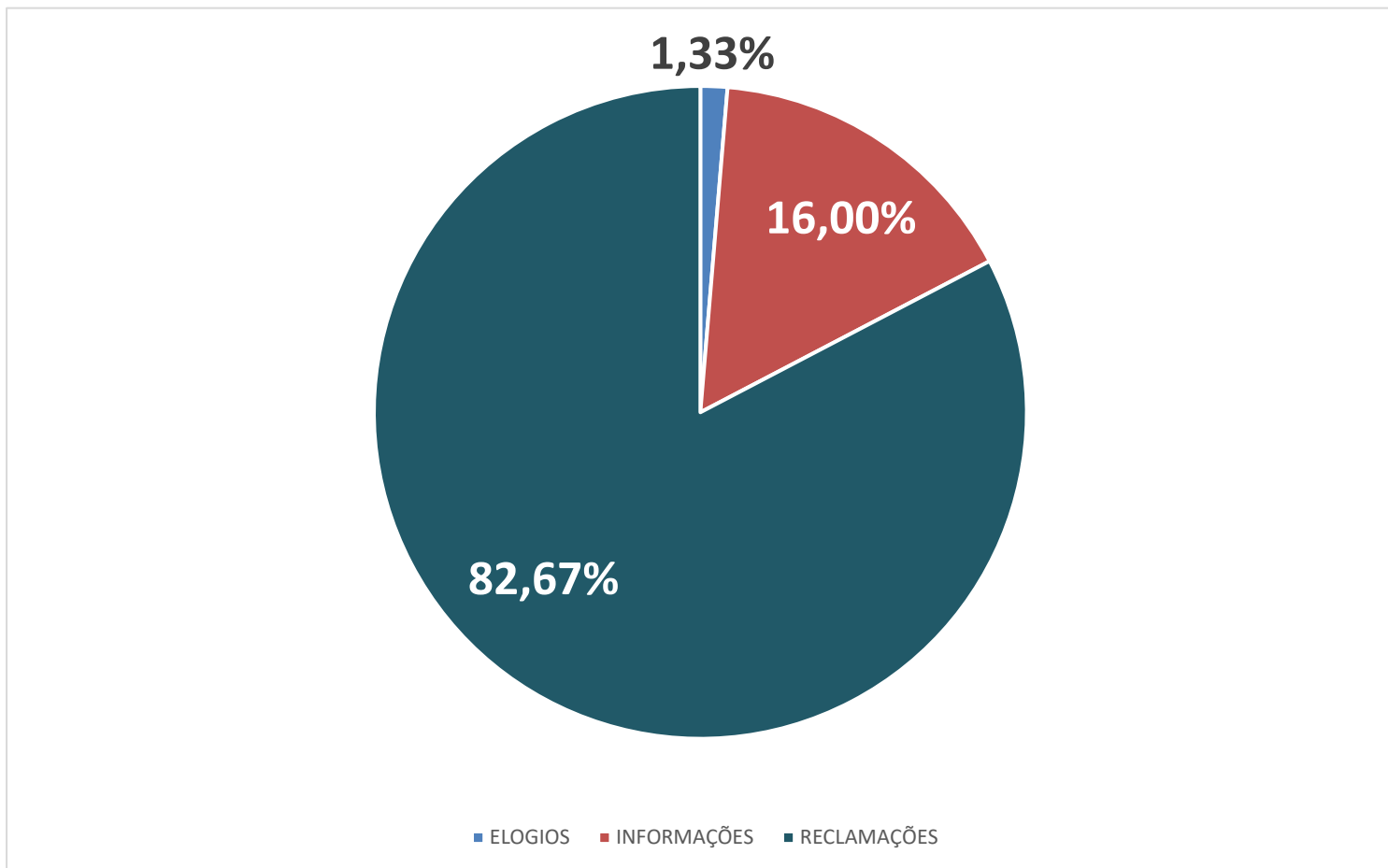


FONTE: SCSP.



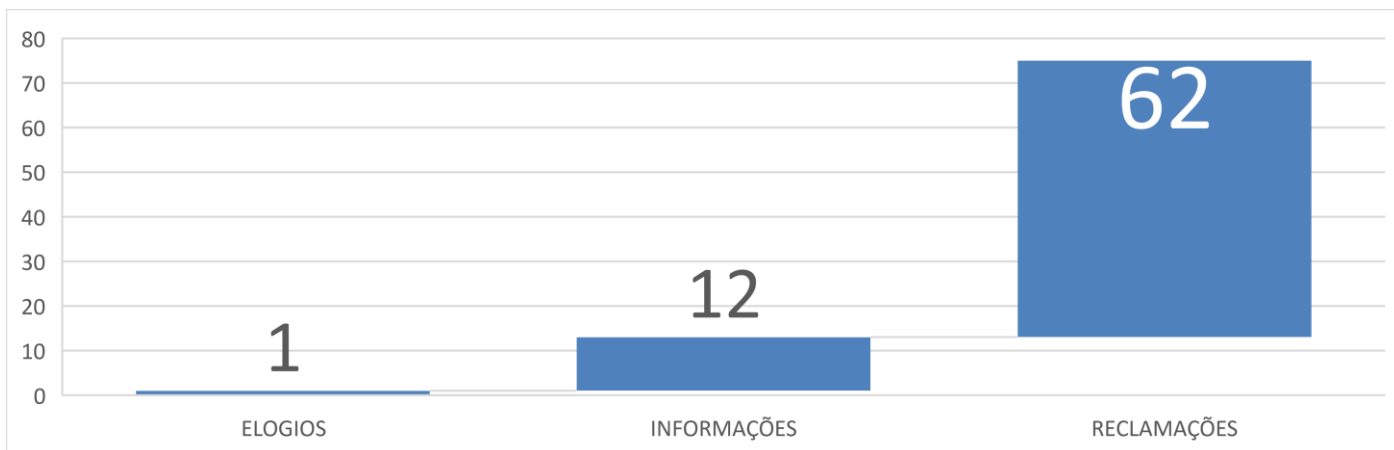
9.2. Via Brasil – MT 320

GRÁFICO 43 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 44 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320



FONTE: SCSP.

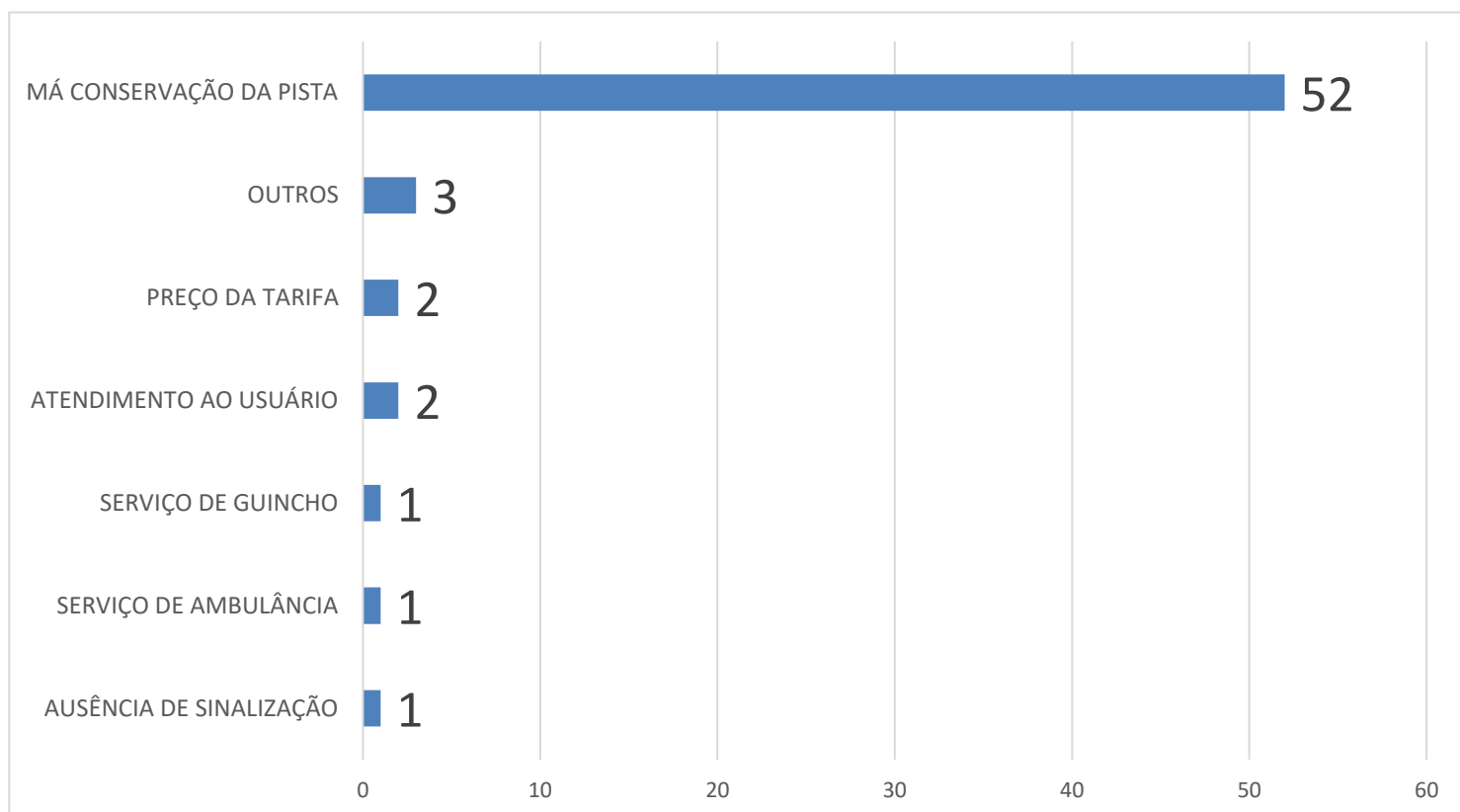


TABELA 36 – RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320

VIA BRASIL MT 320	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	83,87%
OUTROS	4,84%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	3,23%
PREÇO DA TARIFA	3,23%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO	1,61%
SERVIÇO DE GUINCHO	1,61%
SERVIÇO DE AMBULÂNCIA	1,61%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 45 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320

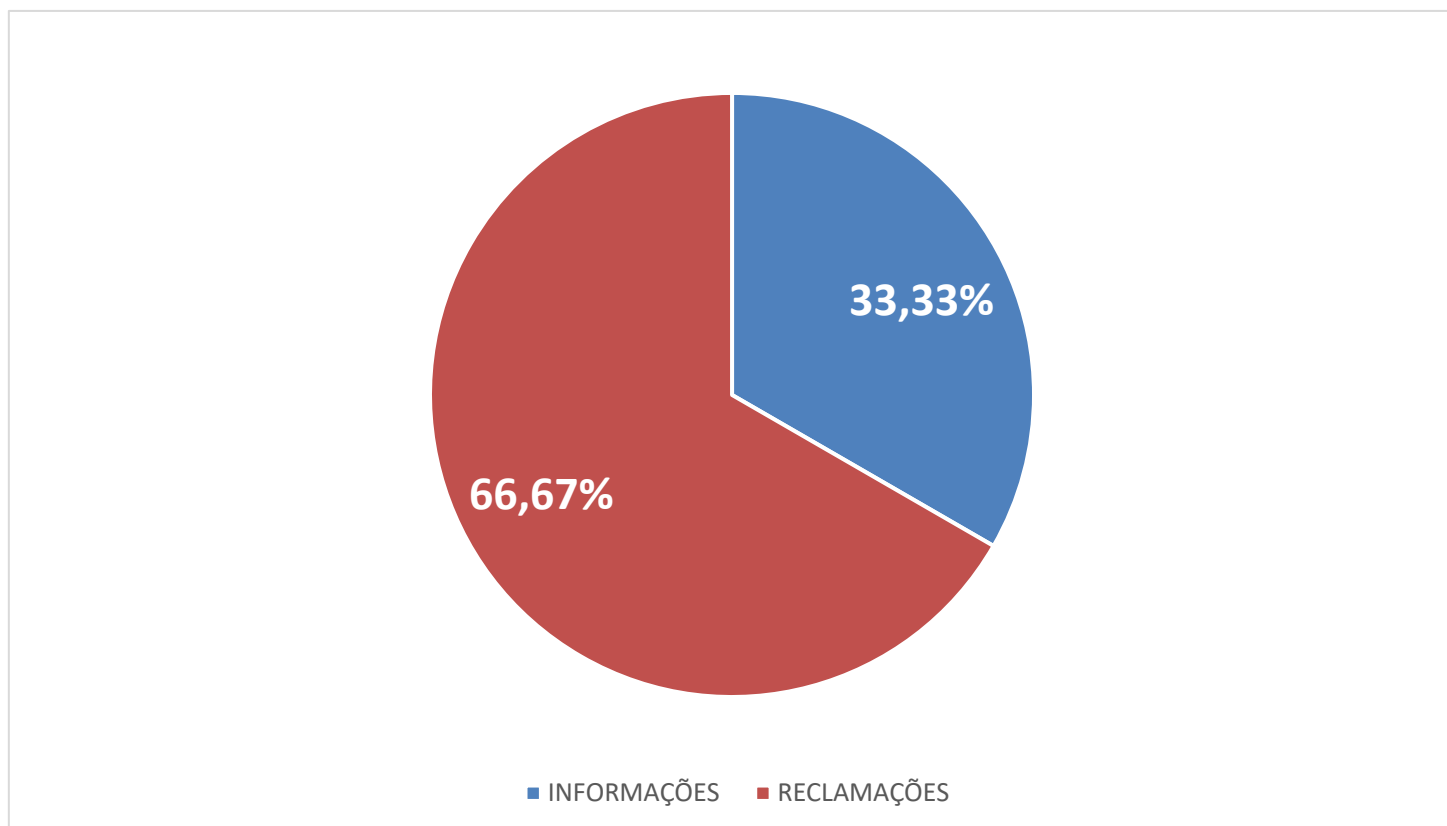


FONTE: SCSP.



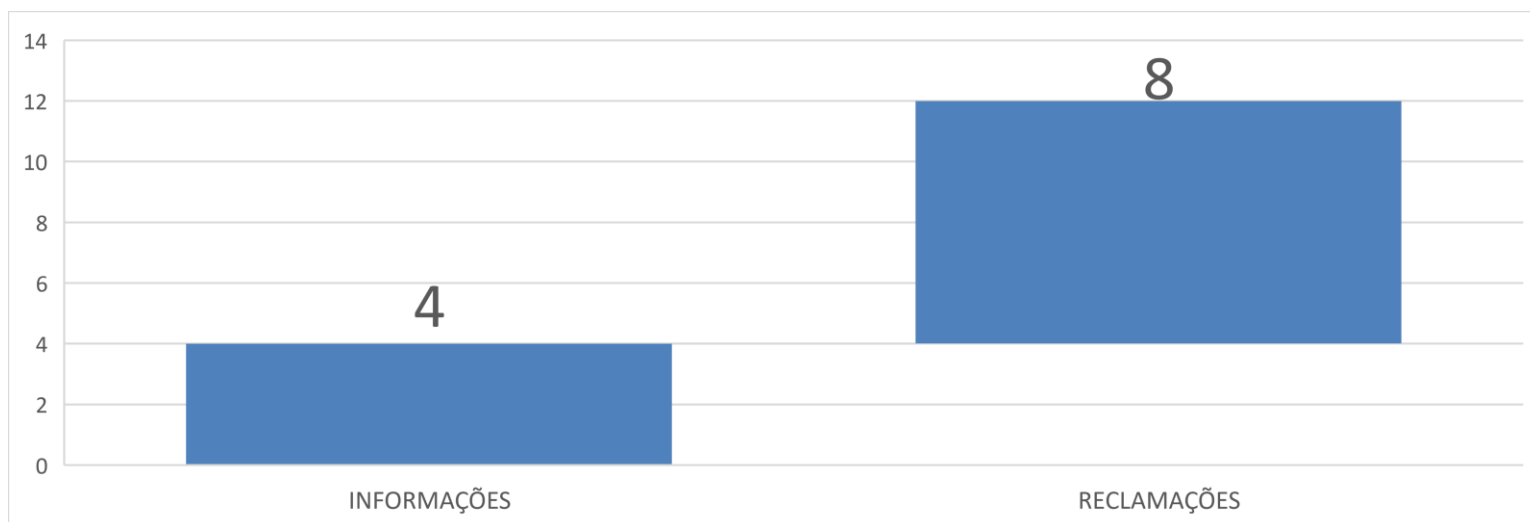
9.3. Via Brasil – MT 100

GRÁFICO 46 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 47 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



FONTE: SCSP.

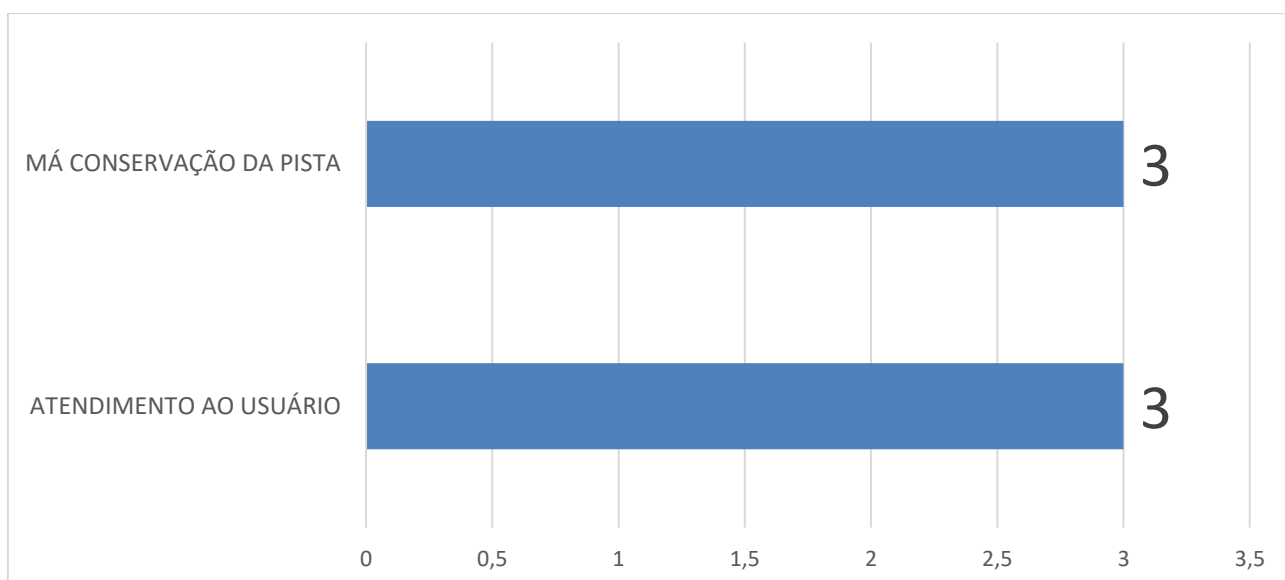


TABELA 31 – RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100

VIA BRASIL MT 100	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	50%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	50%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 48 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



FONTE: SCSP.



9.4. VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

GRÁFICO 49 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

FONTE: SCSP.

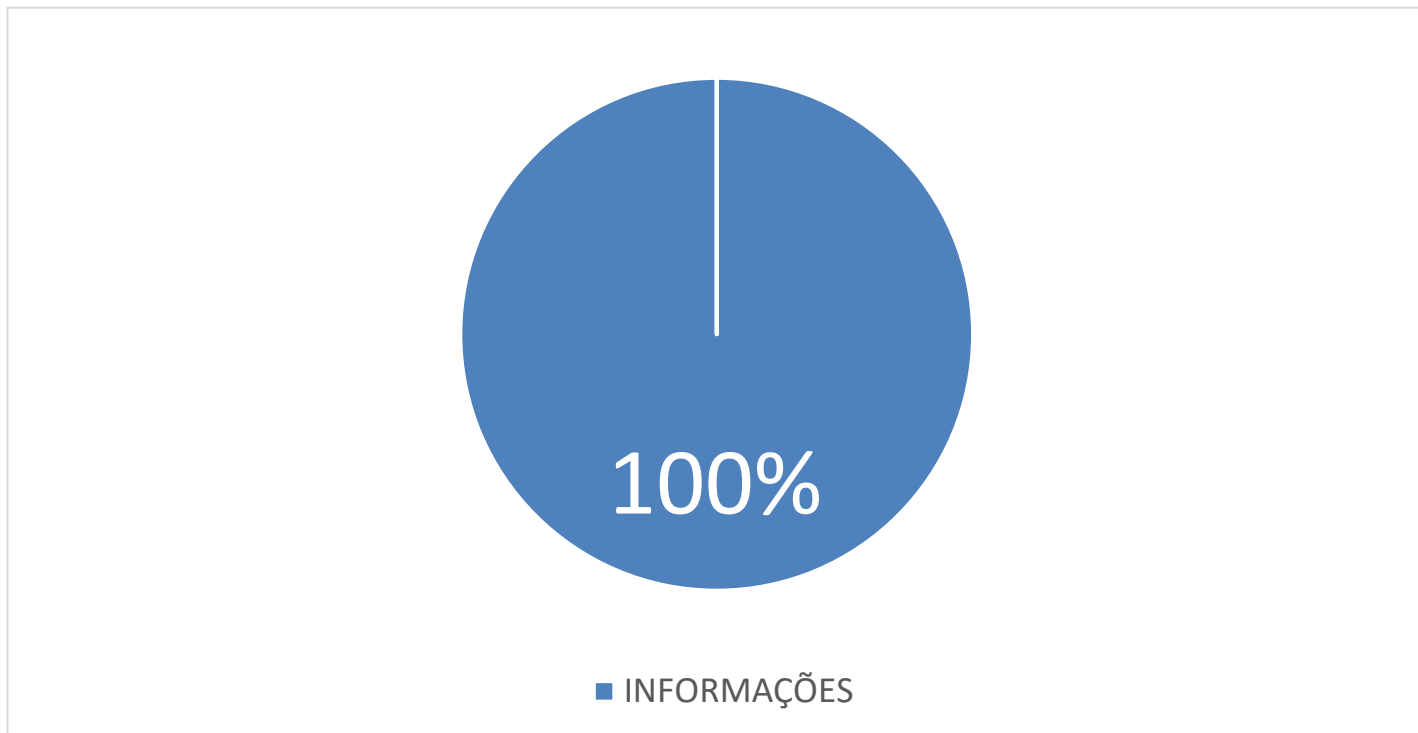
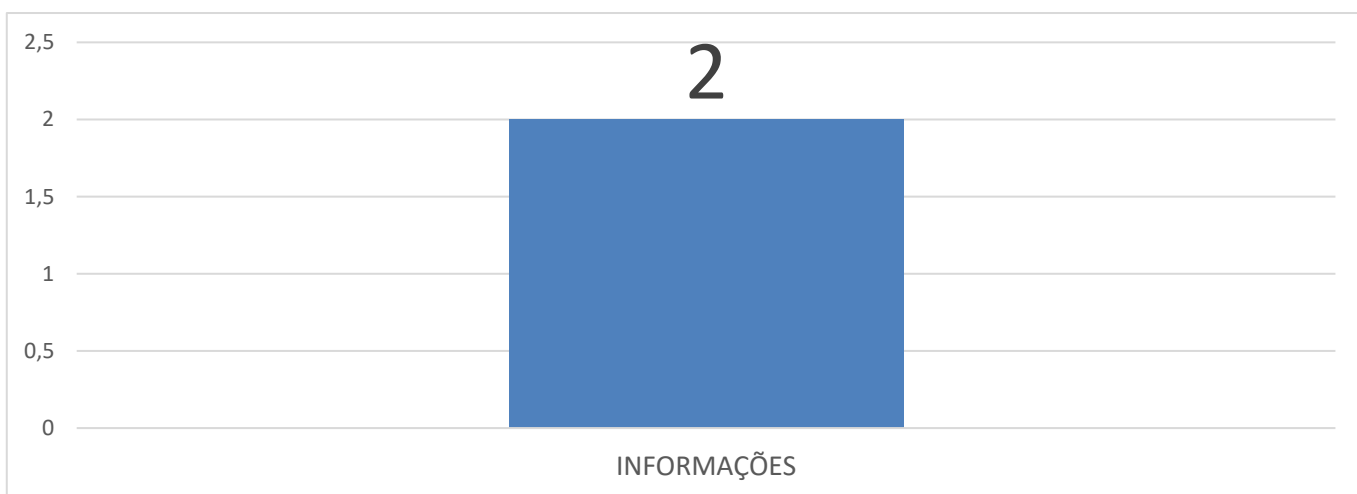


GRÁFICO 50 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A



FONTE: SCSP.

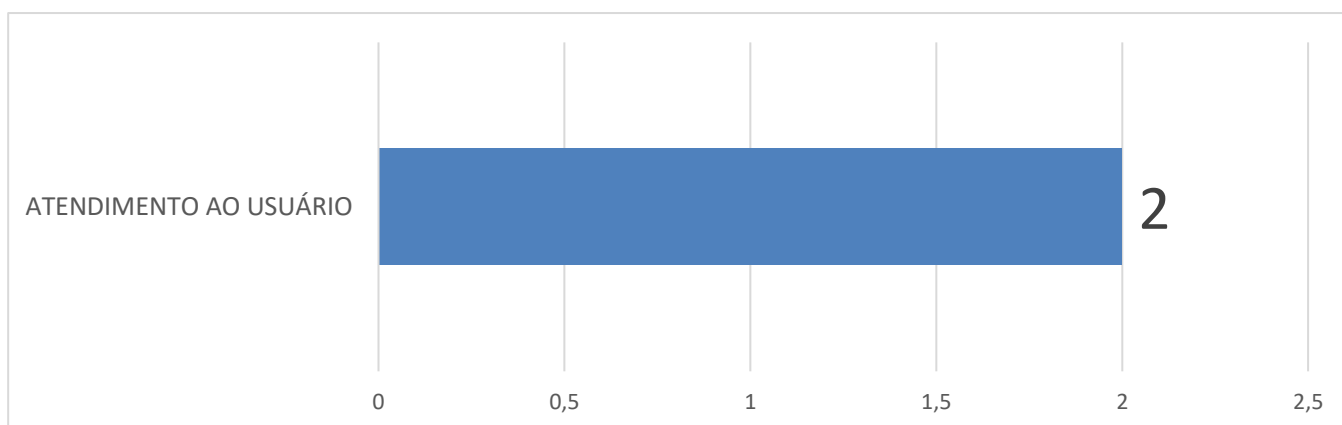


TABELA 32 – INFORMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	100%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 51 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

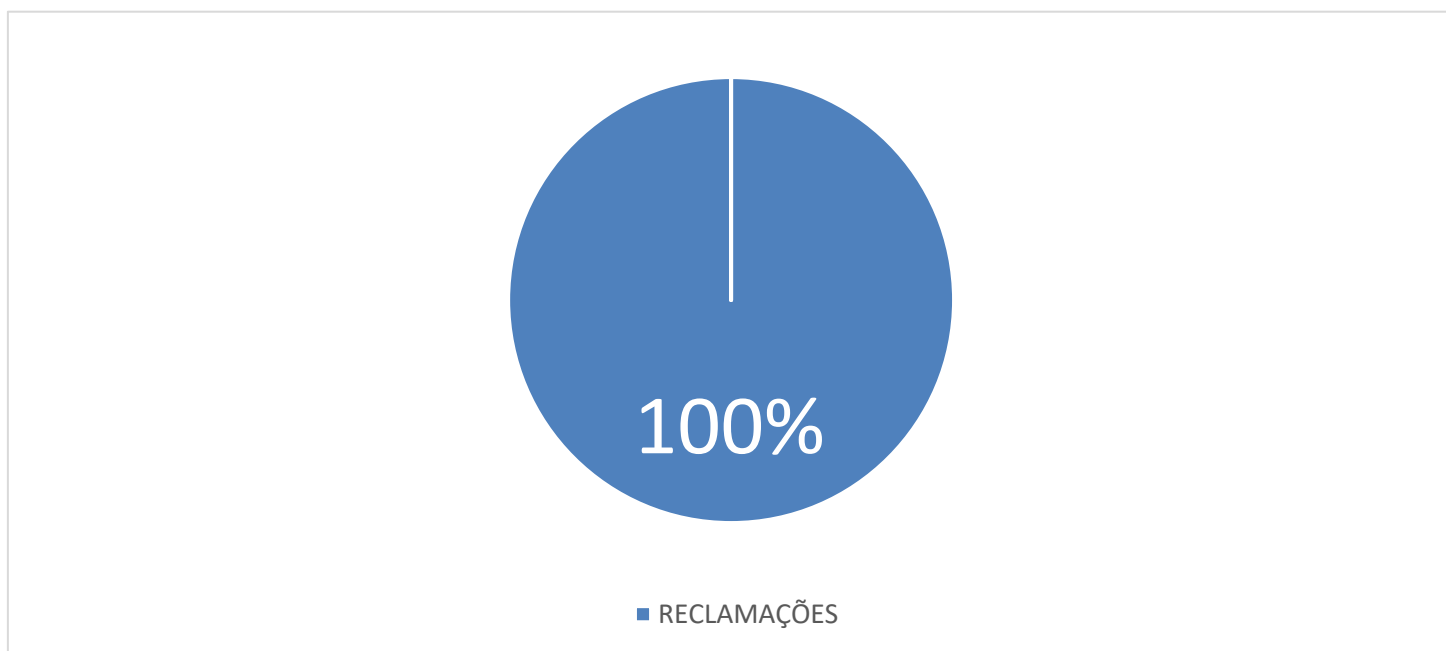


FONTE: SCSP.



9.5. SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235

GRÁFICO 52 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 53 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235



FONTE: SCSP.

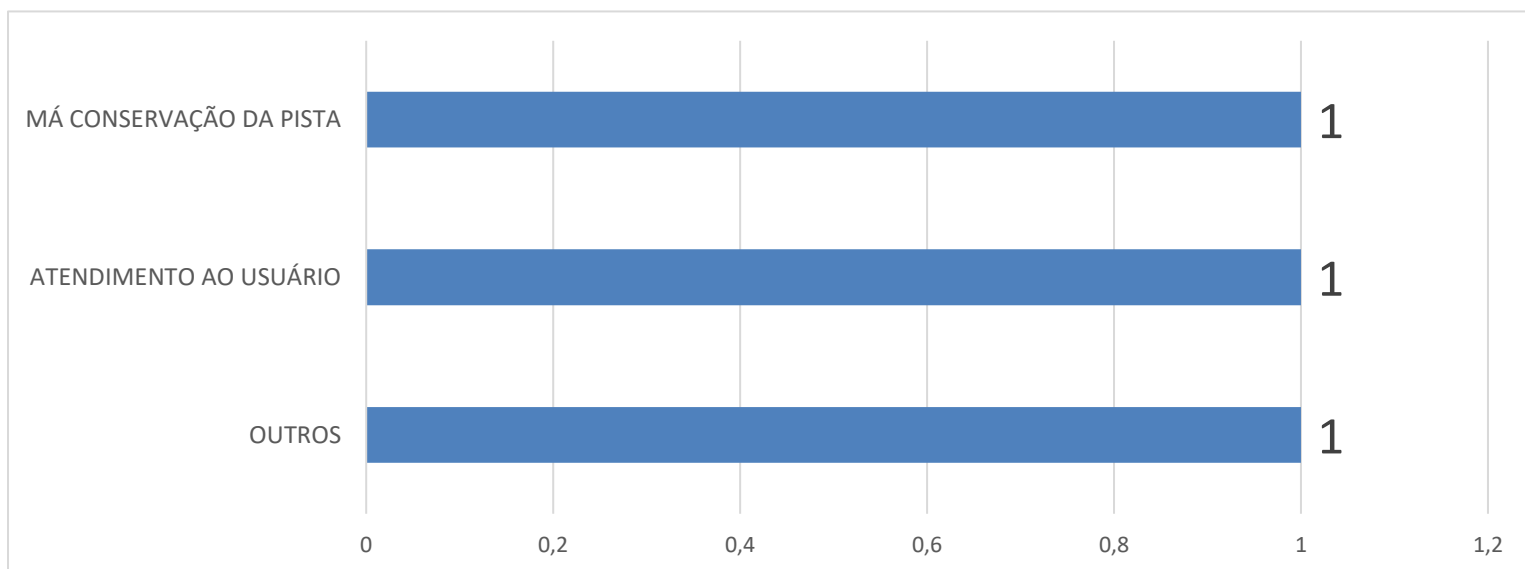


TABELA 33 – RECLAMAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT - 235

SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	33%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	33%
OUTROS	33%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 54 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT - 235

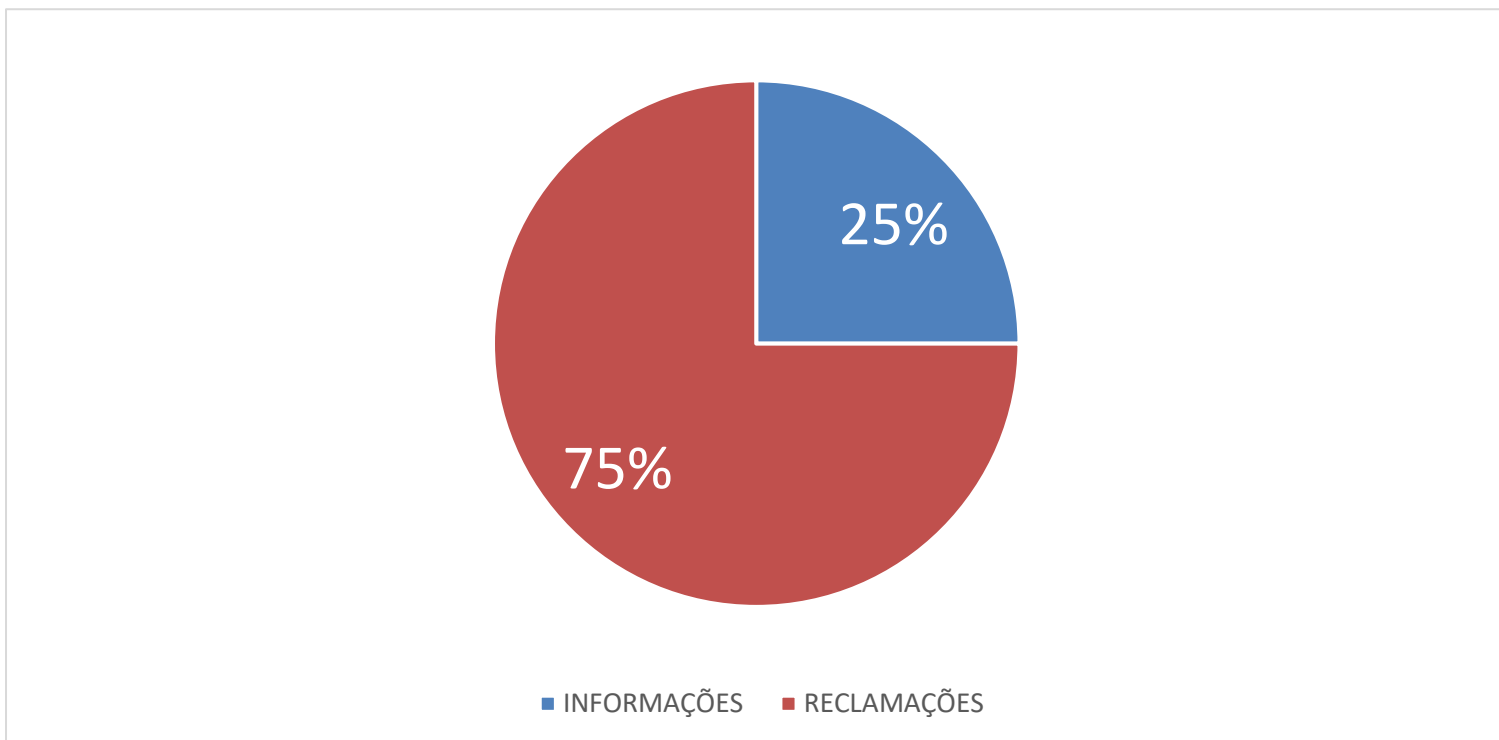


FONTE: SCSP.



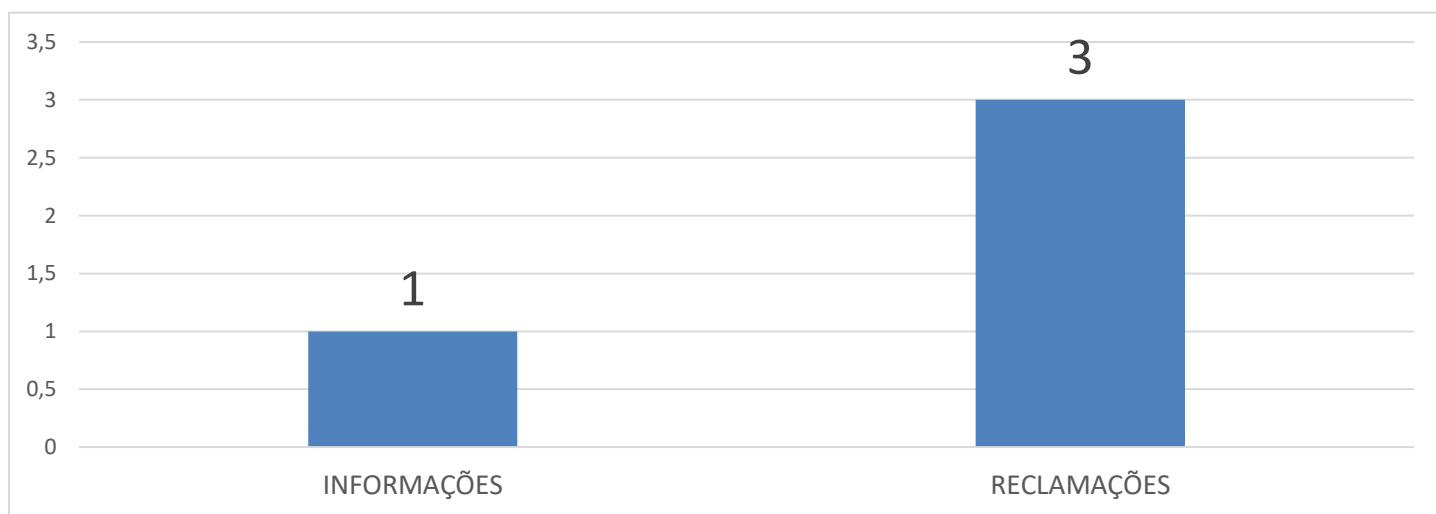
9.6. ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA

GRÁFICO 55 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 56 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA



FONTE: SCSP.

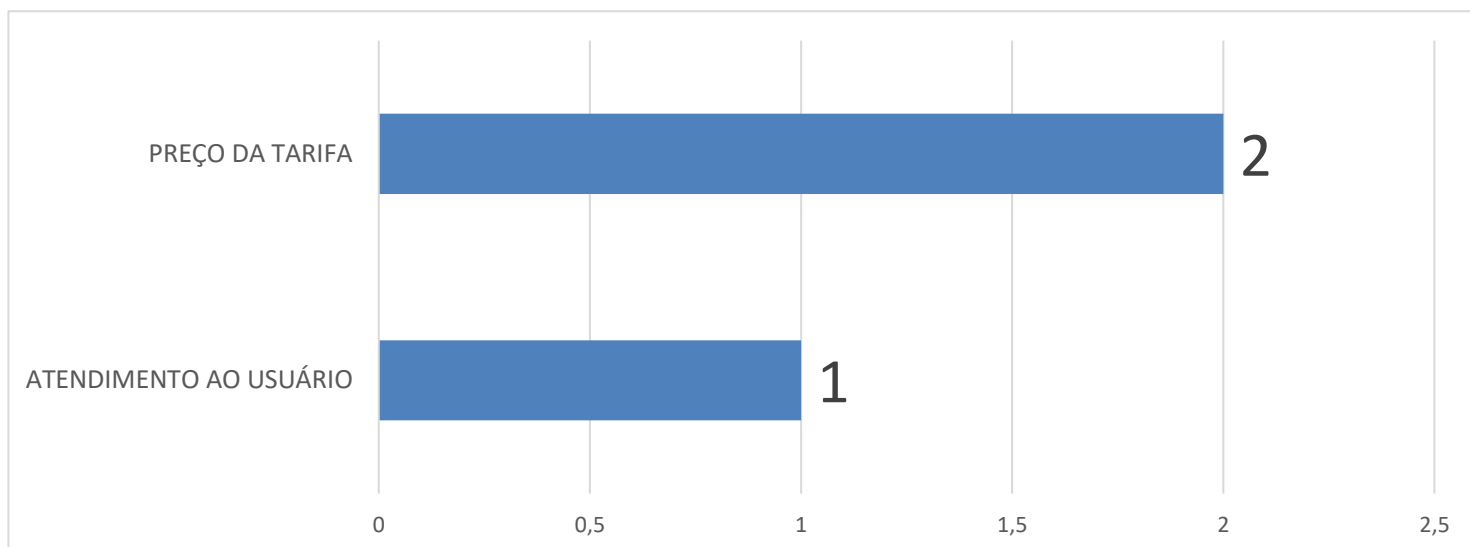


TABELA 34 – RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA

ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
PREÇO DA TARIFA	67%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	33%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 57 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA ADMINISTRADORA DE PEDÁGIOS RODOVIA DA MUDANÇA LTDA

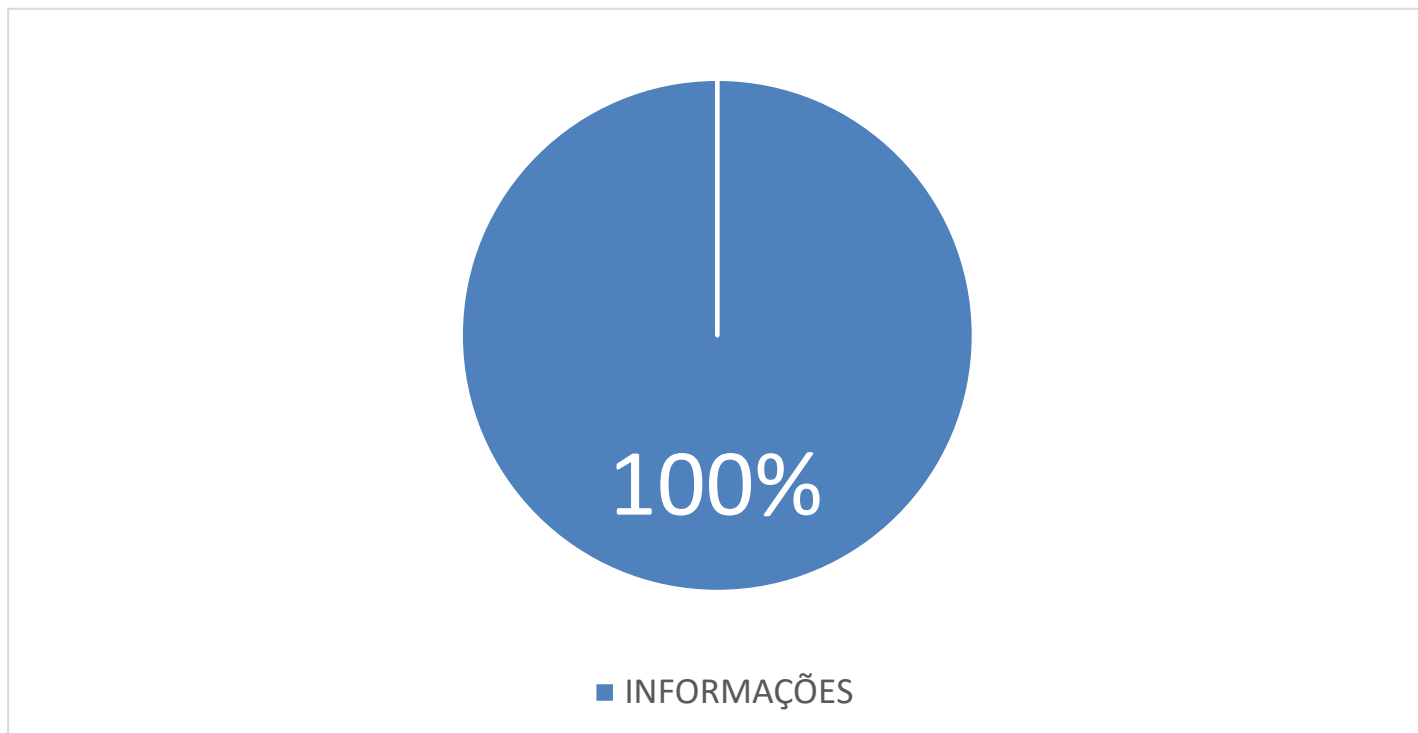


FONTE: SCSP.



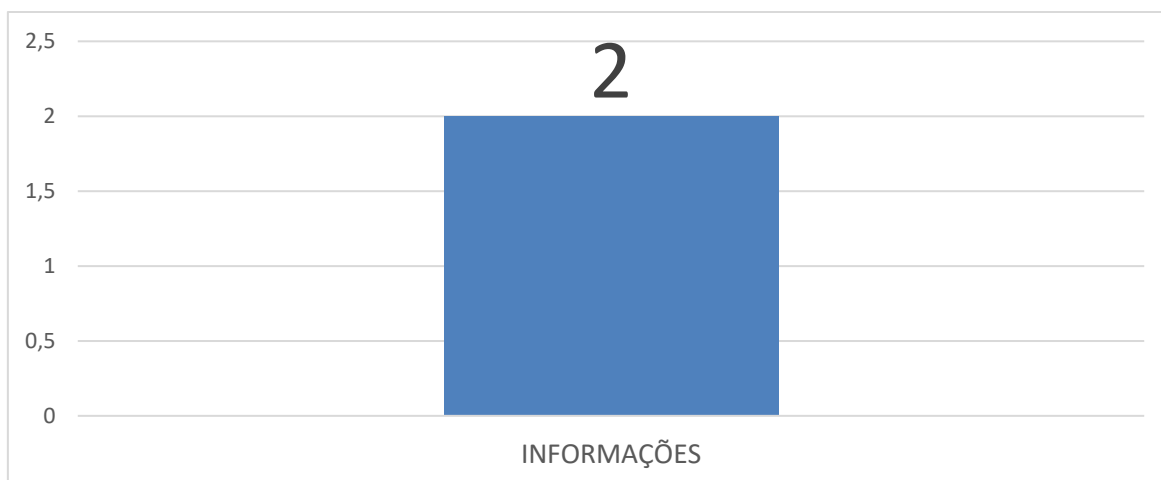
9.7. APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT-242/491

GRÁFICO 58 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A APASI – CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT – 242/491



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 59 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A APASI – CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT – 242/491



FONTE: SCSP.

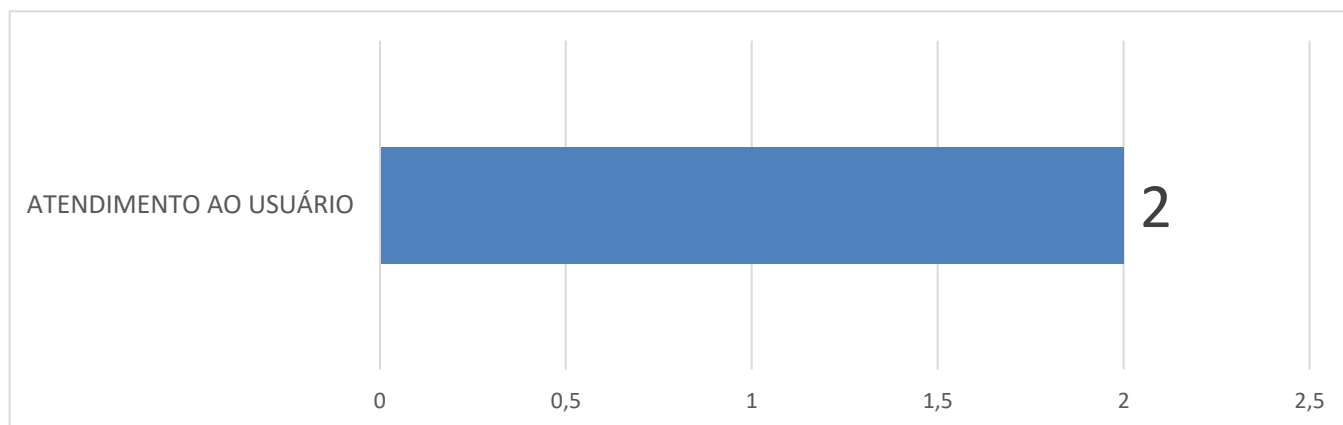


TABELA 35 – INFORMAÇÕES SOBRE A APASI – CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT – 242/491

VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	100%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 60– SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A APASI – CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT – 242/491

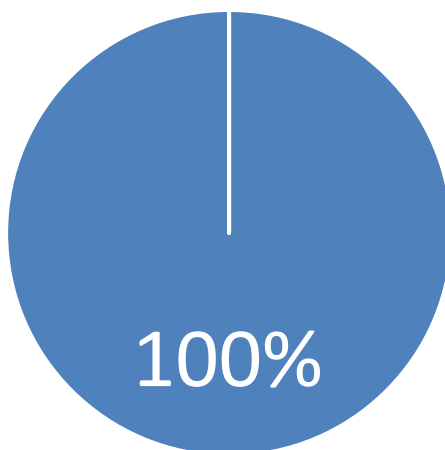


FONTE: SCSP.



9.8. CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A

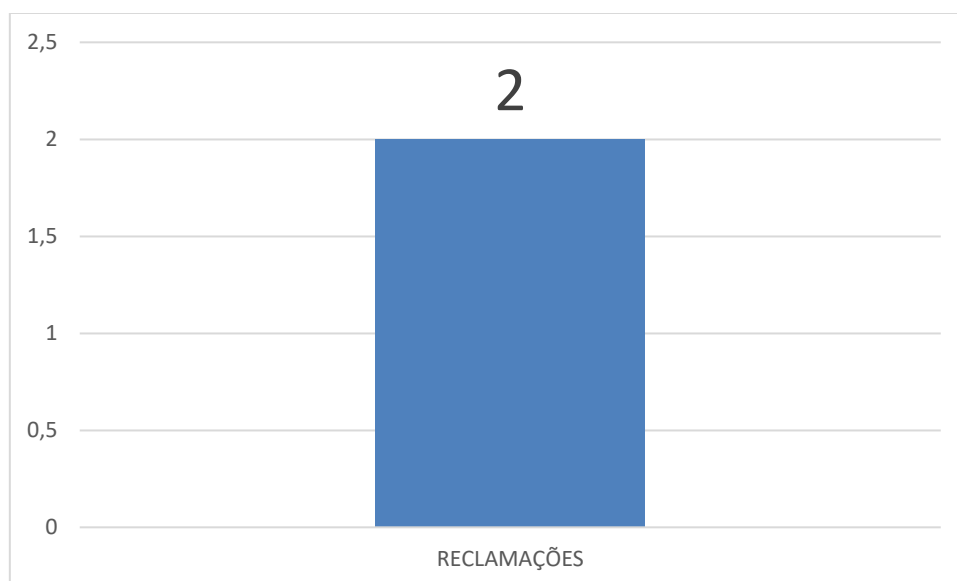
GRÁFICO 61 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A



■ RECLAMAÇÕES

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 62 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A



FONTE: SCSP.

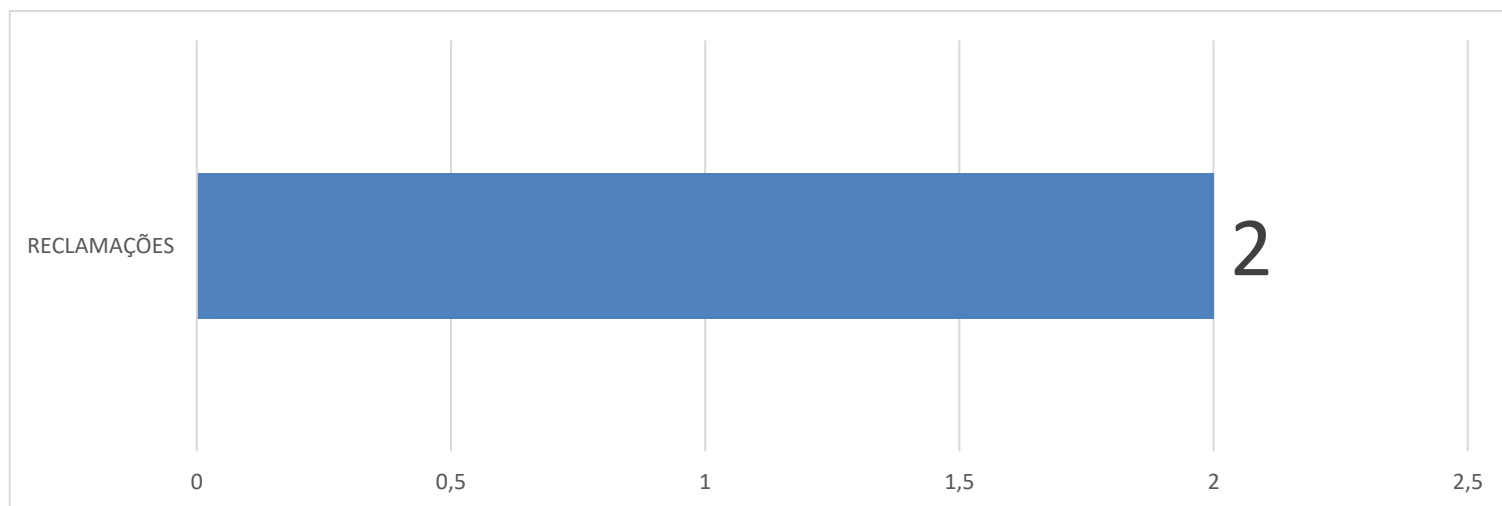


TABELA 36— RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A

CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
RECLAMAÇÕES	100%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 63— SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A

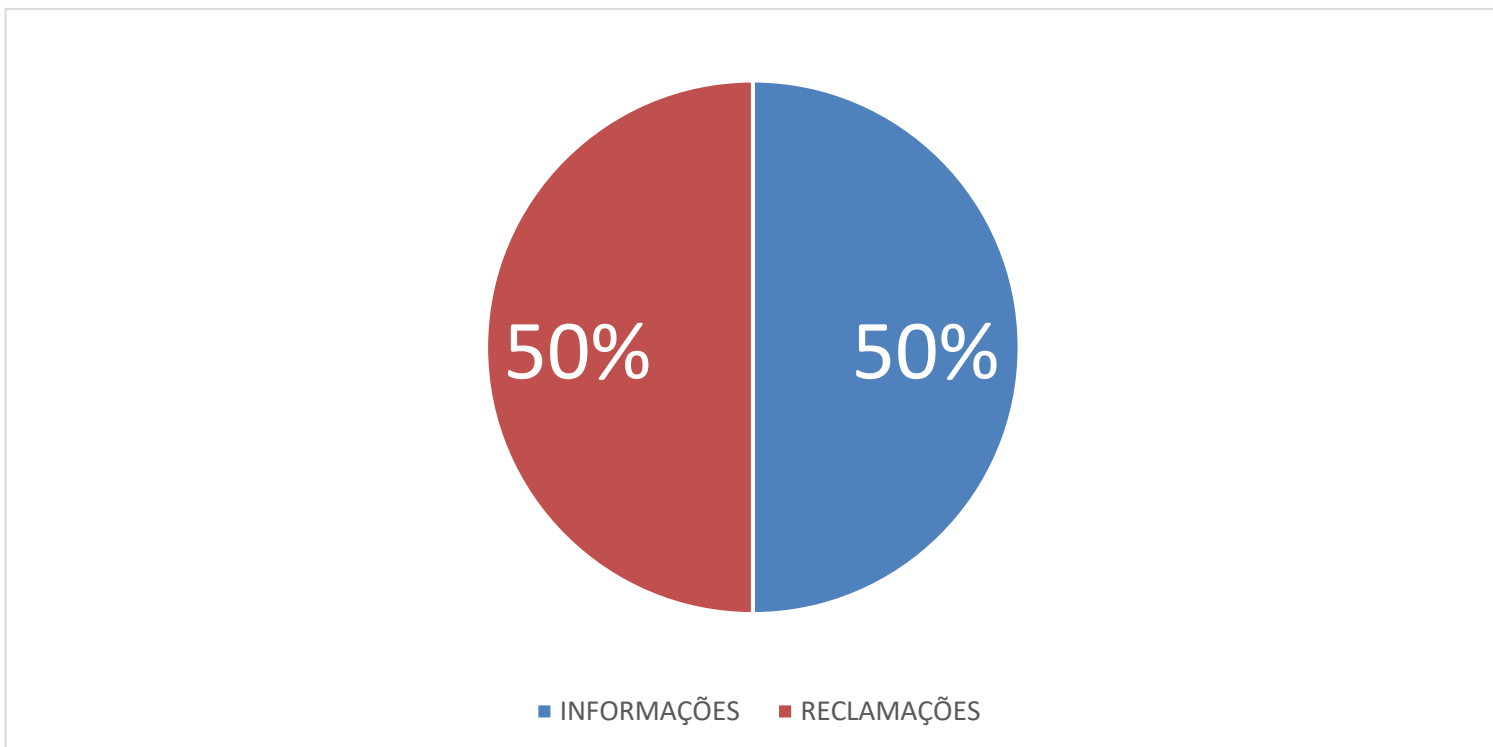


FONTE: SCSP.



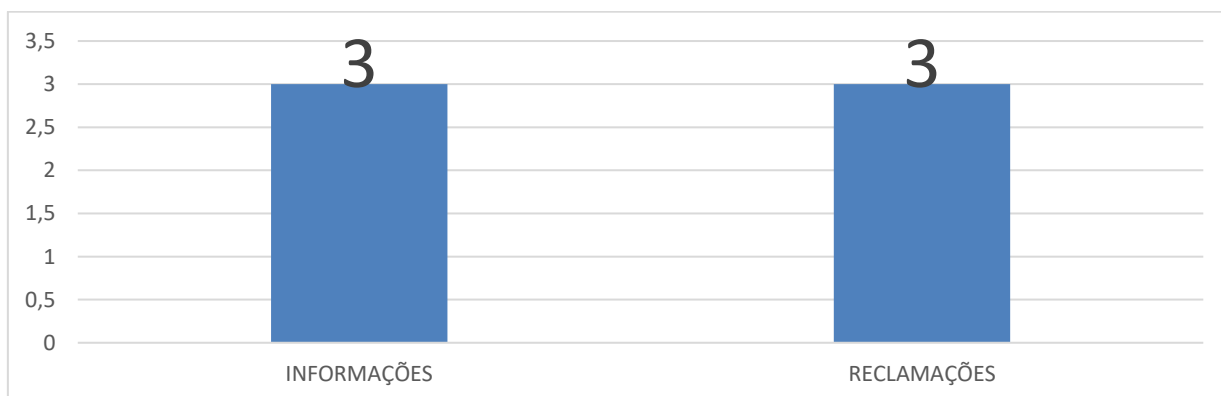
9.9. INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140

GRÁFICO 64 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 65 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140



FONTE: SCSP.

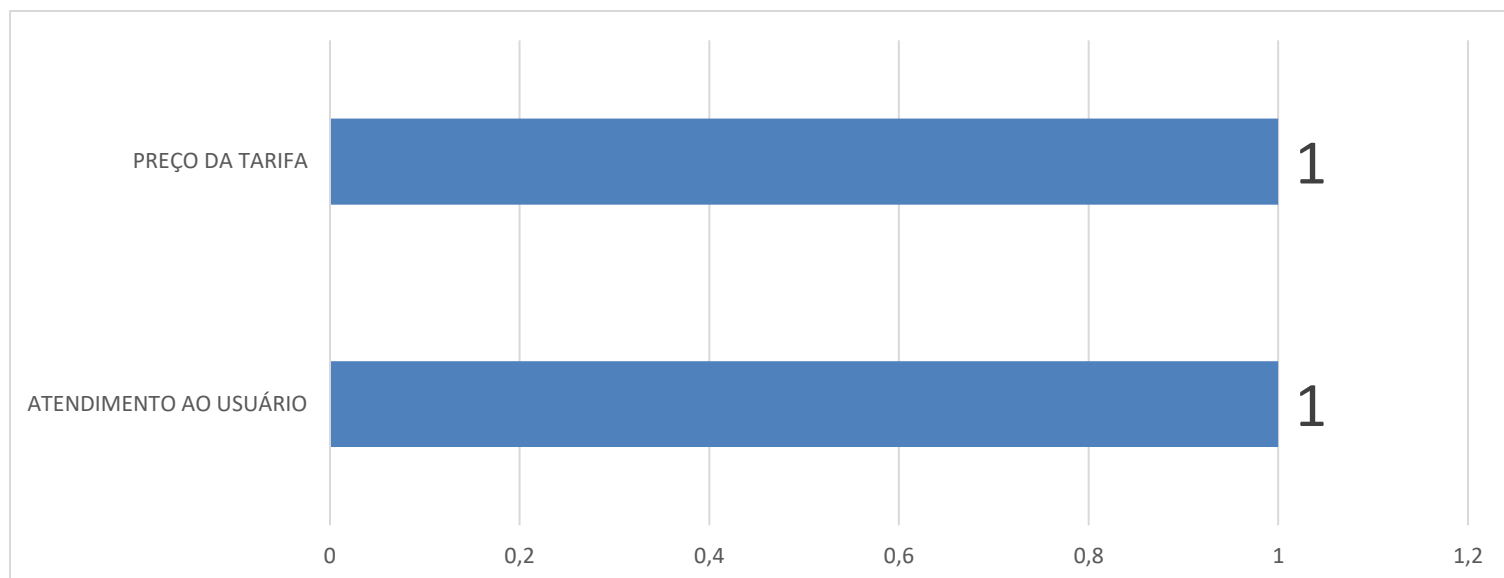


TABELA 37 – RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140

INTERVIAS CONCESSIONARIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	50%
PREÇO DA TARIFA	50%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 66 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140

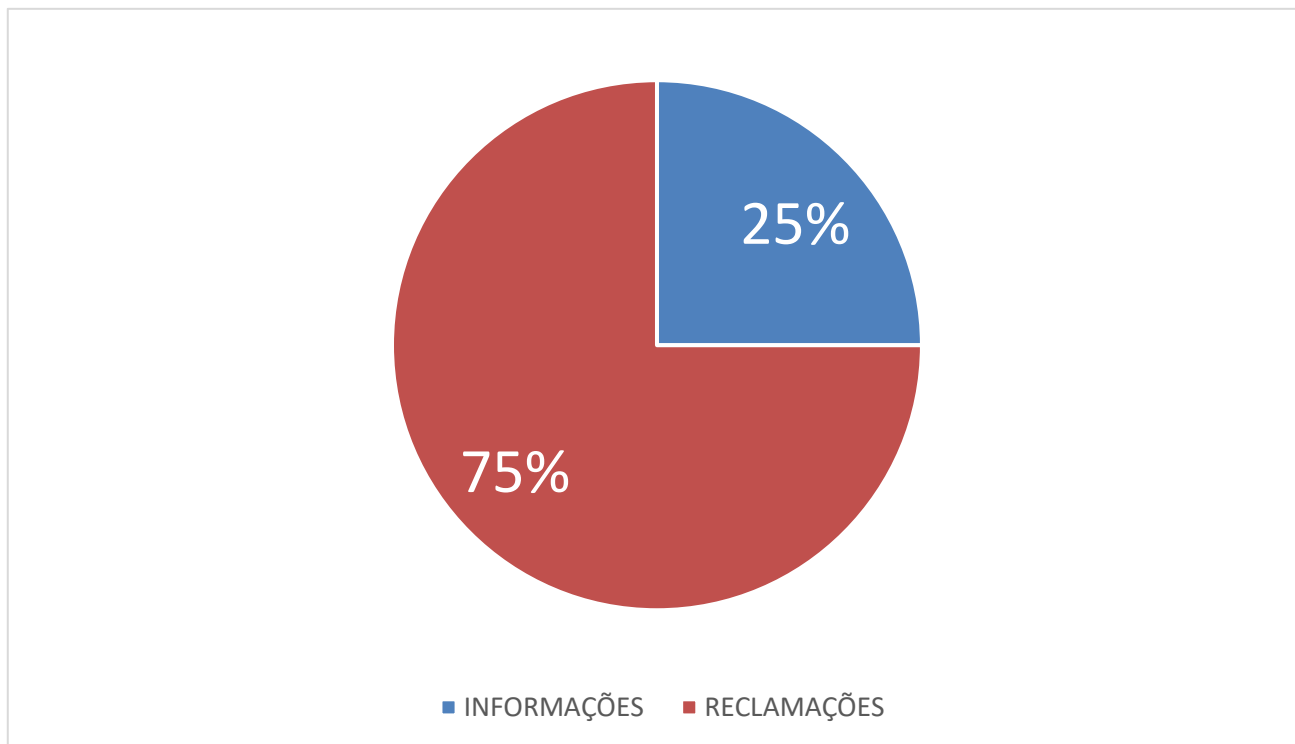


FONTE: SCSP.



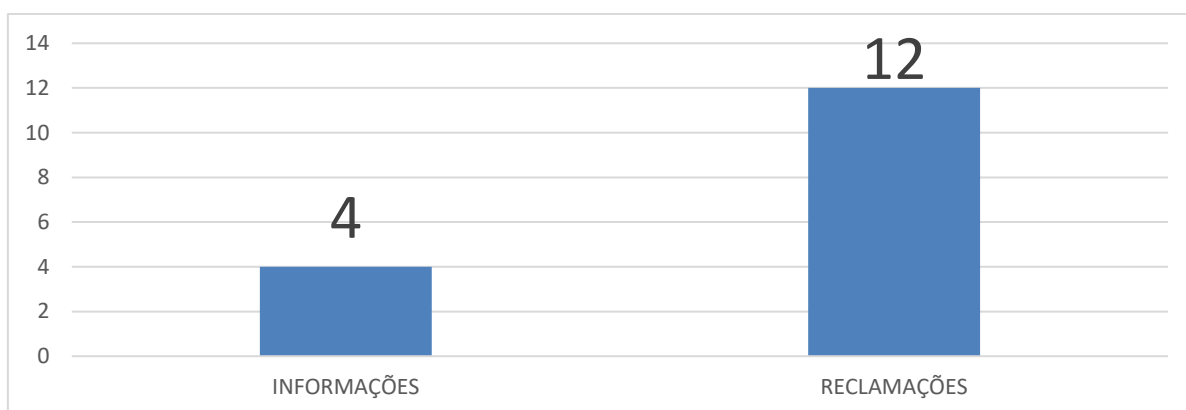
9.10. MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A

GRÁFICO 67– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 68– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A



FONTE: SCSP.

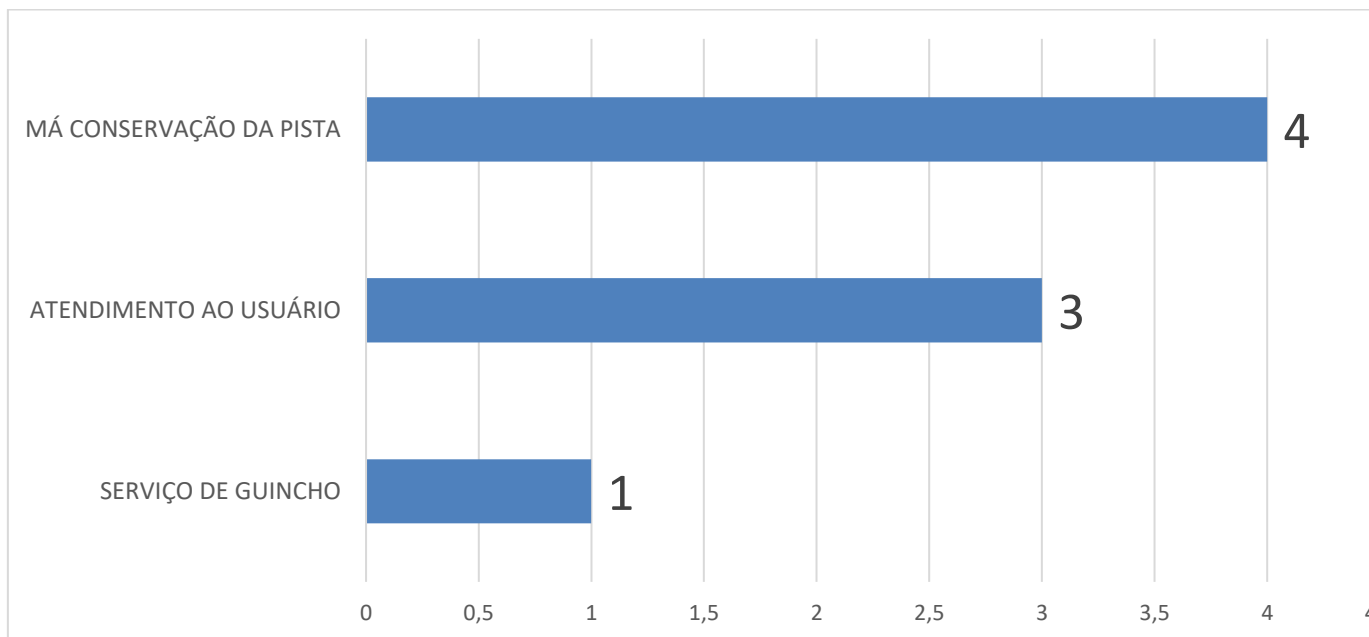


TABELA 38— RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A

MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A	
SUBCLASSIFICAÇÕES	%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	50%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	38%
SERVIÇO DE GUINCHO	13%
Total Geral	100%

FONTE: SCSP.

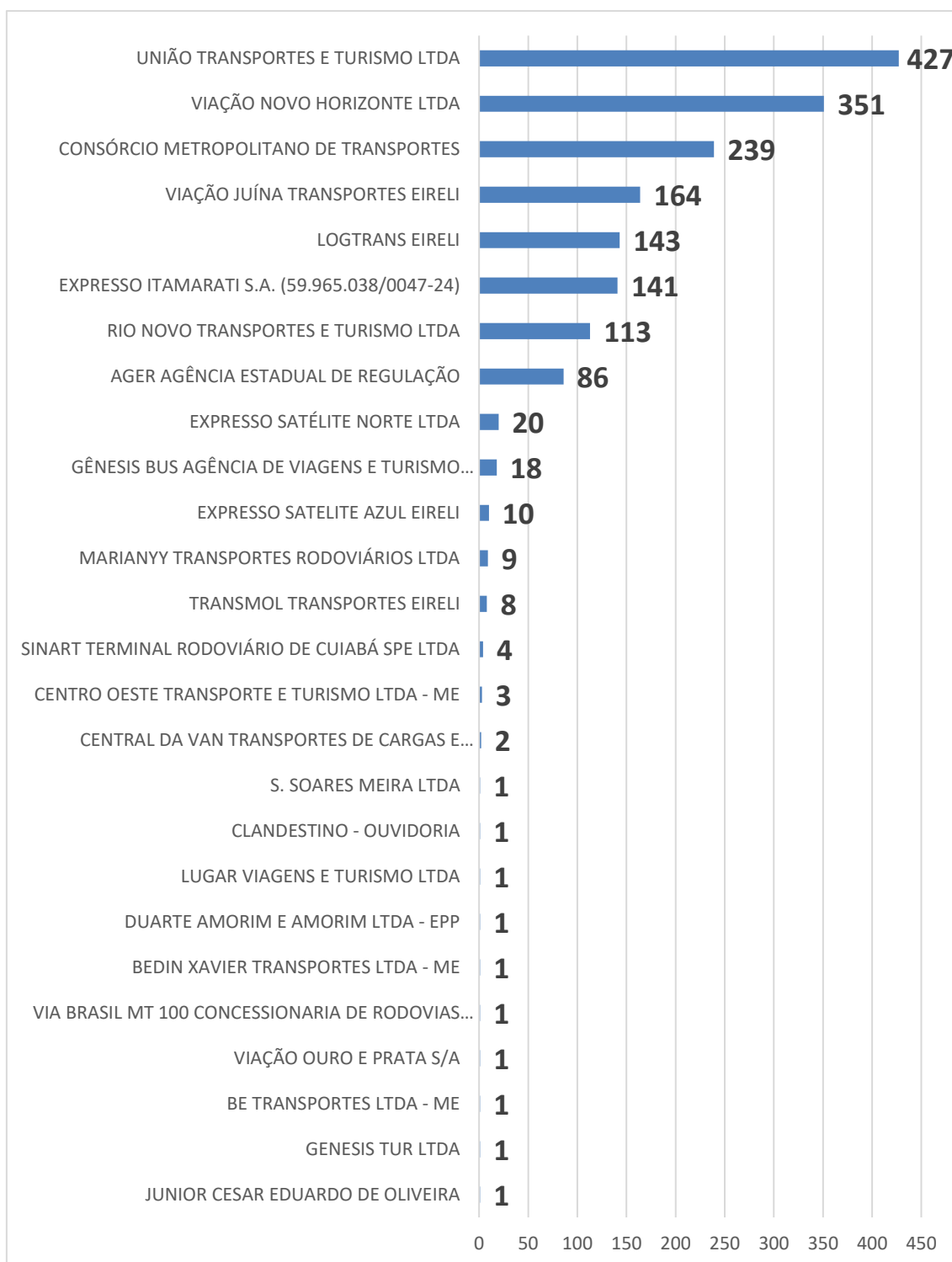
GRÁFICO 69— SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A



FONTE: SCSP.



9 – Ranking das reclamações por empresa registrada no ano de 2022:





10 - Cursos realizados pela ouvidoria no ano de 2021

INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS, CURSOS E QUALQUER AÇÃO ORGANIZADA PELA OUVIDORIA SETORIAL OU QUE A OUVIDORIA TEVE PARTICIPAÇÃO;

TABELA 39 - TABELA DE CURSOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2022

CURSOS E EVENTOS - Clarice Aparecida Zunta	
Concessões, Parcerias Público-Privada (PPP) & Regulação de Serviços Públicos	Novembro de 2022
Regulatory Delivery/EUI/ABAR	Set/Out-2022
XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Novembro – 2022
XIX Encontro Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico - ENOSE	Maio – 2022
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS/CGU	Março – 2022
Compliance/ FGV	Junho – 2022
Excelência em Ouvidoria Pública/ CGU/PROFOCO	Outubro de 2022

Cursos feitos em 2022 – Maria Cecília Pires de Miranda	
1- Gestão em Ouvidoria - ENAP	01/02/2022 à 15/02/2022
2- Introdução à Gestão de Projetos - ENAP	07/03/2022 à 17/03/2022
3- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - ENAP	27/04/2022 à 09/05/2022
4- Controle Social - ENAP	21/02/2022 à 07/03/2022
5- Defesa do Usuário e Simplificação - ENAP	06/05/2022 à 09/05/2022
6- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - ENAP	09/05/2022 à 29/05/2022
7- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - ENAP	10/05/2022 à 30/05/2022
8- Acesso à Informação - ENAP	20/04/2022 à 10/05/2022
9- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) – Excelência em Ouvidoria - CGU	25 à 27/10/2022
10- III Semana de Discussões Técnicas sobre Regulação - CGU	6 à 10/06/2022
11- Proteção ao Denunciante - CGU	18 à 20/05/2022
12- Ouvidoria para todos – TCE	29/08/2022 à 21/11/2022.
12-1: 29/08 - Módulo 1 - Lei de Acesso à Informação	
12-2: 19/09 - Módulo 2 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos	
12.3: 10/10 - Módulo 3 - Fortalecimento Institucional das Ouvidorias	
12.4: 31/10 - Módulo 4 - Lei Geral de Proteção de Dados	
12.5: 21/11 - Módulo 5 - Governo Digital	
13 - ENCONTRO ESTADUAL DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO SERVIÇO PÚBLICO - CGE	17 de outubro de 2022
14- FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA - Oficina de tratamento de denúncias e reclamações - CGE	10 de novembro de 2022
15- Acompanhamento das Demandas e L Linguagem Simples - CGE	21 de novembro de 2022
16- FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	03 de novembro de 2022



Cursos feitos em 2022 – Gilda

Acesso à Informação.	29/04/2022 à 19/05/2022
Avaliação na qualidade de serviço como base para Gestão de melhorias do serviço público.	26/04/2022 à 16/05/2022
Defesa do usuário e Simplificação.	20/04/2022 à 10/05/2022
Tratamento de Denúncia em Ouvidoria.	11/11/2022 à 18/11/2022
Gestão em Ouvidorias.	11/11/2022 à 22/11/2022
Controle Social.	27/04/2022 à 17/05/2022
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	21/11/22 à 11/12/2022

Cursos feitos em 2022 – Paula PAAG (Rondonópolis)

Tratamento de Denúncia em Ouvidoria.	16/05/2022
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	19/05/2022
Ouvidoria para todos – TCE	05/12/2022

Cursos feitos em 2022 – Kayke PAAG (Juína)

Tratamento de Denúncia em Ouvidoria.	16/05/2022
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	19/05/2022
Ouvidoria para todos – TCE	05/12/2022

Cursos feitos em 2022 – Estéfane PAAG (Alta Floresta)

Programa de integridade, nova lei de licitações - CGE-MT	17/09/2022
Proteção de dados	15/12/2022

Cursos feitos em 2022 – Ingrid PAAG (Barra do Garças)

Curso Excelência em Ouvidoria	25/10/2022 - 27/10/2022
-------------------------------	-------------------------



11 – Reuniões, Eventos e Visitas aos Postos Avançados da AGER (PAAGs)

Foram realizadas visitas, pelo Diretor Regulador de Ouvidoria, Dr^o. José Rodrigues Rocha Júnior e a Superintendente de Ouvidoria, Clarice Zunta e o servidor Deusdel Ferreira de Sousa Filho.

1	José Rodrigues Rocha Júnior Deusdel Ferreira de Sousa Filho	20/06/22 a 22/06/22	Participação em Audiência Pública que tem como objetivo a apresentação de obras de ampliação e/ou melhorias previstas a ocorrer na travessia urbana do Município de Alto Taquari-MT, previstas no Contrato de Concessão nº 001/2018/00/00-SINFRA firmado com a Via Brasil MT-100 Concessionária S.A.
		Alto Taquari - MT	Participação em reunião com o Prefeito Paulo Veronese e o Secretário municipal Diego Ginez de Souza Peres (Casinha)





2	José Rodrigues Rocha Júnior Clarice Zunta Deusdel Ferreira de Sousa Filho	17/08/22 a 19/08/22	Treinamento no PAAG ministrado pela Superint. Reg. de Ouvidoria - Clarice Zunta
		Cáceres - MT	Participação em reunião com o Presidente da Câmara - Vereados Domingos
			Participação em reunião com o Secretário de Assuntos Estratégicos, Drº. Fransérgio Rojas Piovesan (Repres. Prefeita Eliene Liberato)





3	José Rodrigues Rocha Júnior	29/08/22 a 02/09/22	Treinamento no PAAG ministrado pela Superint. Reg. de Ouvidoria - Clarice Zunta
	Clarice Zunta	Barra do Garças - MT	Participação em reunião com o Presidente da Câmara - Vereador Pedro Ferreira da Silva Filho e 1º Secretário - Vereador Jairo Gehn
	Deusdel Ferreira de Sousa Filho	29/08/22 a 02/09/22	Participação em reunião com o Prefeito Adilson Gonçalves de Macedo, com o Secretário de Planejamento, Cleber Fabiano e com o Secretário de Transportes e Serviços Públicos, Jorge Eduardo.
	Ribeirão Cascalheira	REUNIÃO CONJUNTA - Prefeita Luzia Nunes Brandão e Presidente da Câmara - Vereador Paulo Schuh	





4	<p>José Rodrigues Rocha Júnior Clarice Zunta Deusdel Ferreira de Sousa Filho</p>	12/09/22 a 16/09/22	<p>Treinamento no PAAG ministrado pela Superint. Reg. de Ouvidoria - Clarice Zunta</p> <p>Participação em reunião com o Prefeito Roberto Dornner, com a Secretária de Governo e Projetos Estratégicos Faira Strapazzon e com o Procurador Geral do Município, Drº. Ivan Schneider</p>
		Sinop - MT	Participação em reunião com o Presidente da Câmara de Vereadores de Sinop - Vereador Elbio Volkweis
		12/09/22 a 16/09/22	<p>Treinamento no PAAG ministrado pela Superint. Reg. de Ouvidoria - Clarice Zunta</p> <p>Participação em reunião com o Prefeito Waldemar (Chico) Gamba</p>
		Alta Floresta - MT	Presidente da Câmara - Vereador Oslen Dias dos Santos (Tuti) + Todos os demais 20 vereadores da casa





5	José Rodrigues Rocha Júnior Clarice Zunta Deusdel Ferreira de Sousa Filho	21/09/2022 a 22/09/22	Treinamento no PAAG ministrado pela Superint. Reg. de Ouidoria - Clarice Zunta
		Rondonópolis - MT	Participação em reunião com a Coordenadora de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON Rondonópolis, Luana Teixeira Soares e com a Fiscal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON Rondonópolis, Luzimar Leite Barbosa
			Participação em reunião com a 2ª Secretária da Mesa Diretora da Câmara Municipal dos Vereadores de Rondonópolis, vereadora Marildes Ferreira





6	José Rodrigues Rocha Júnior Clarice Zunta Deusdel Ferreira de Sousa Filho	26/09/22 a 28/09/22	Participação em reunião com os vereadores Ildamir Teixeira de Faria, Jurandir Alves do Nascimento, Vanderlei Monteiro e Luiza Boer
		Juína - MT	Participação em reunião com o Prefeito Paulo Veronese e o Secretário municipal Diego Ginez de Souza Peres (Casinha)





7	José Rodrigues Rocha Júnior Deusdel Ferreira de Sousa Filho	08/11/22 a 12/11/22	XXV Congresso Brasileiro de Ouvidoria
	Clarice Zunta Jouse Anne Leles de Sena Curvo Gugelmin	Fortaleza - CE	



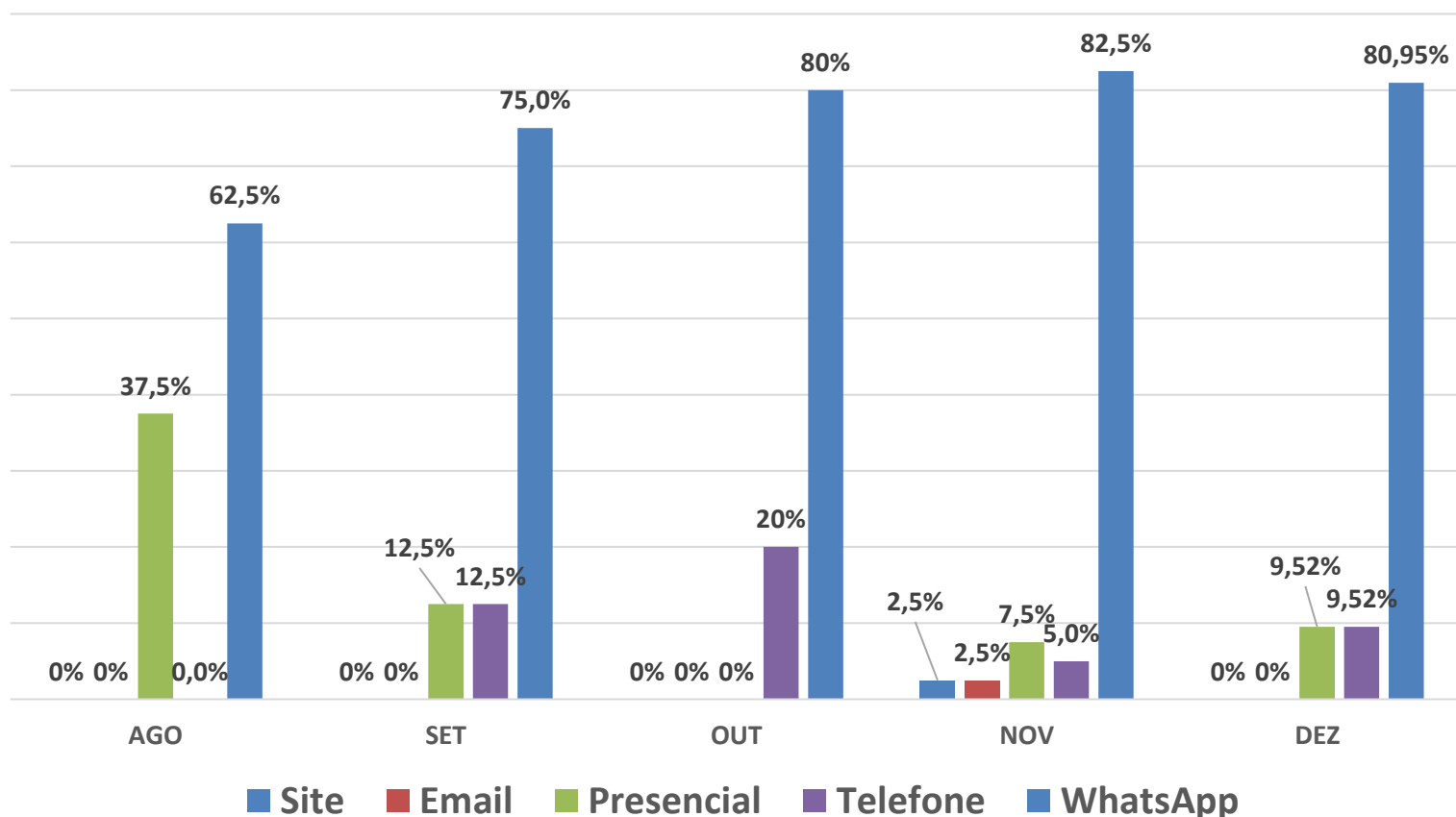


12 - Pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria da AGER

Relatório criado em agosto de 2022 para conhecer a opinião final do usuário sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria através dos canais de atendimento.

GRÁFICO 70 – DEMANDAS POR MÊS

PERÍODO ENTRE AGOSTO ATÉ DEZEMBRO DE 2022



A pesquisa foi criada pelo *Google Forms* e é encaminhada ao usuário a cada encerramento do primeiro atendimento.



GRÁFICO 71 - DEMANDAS POR CANAL

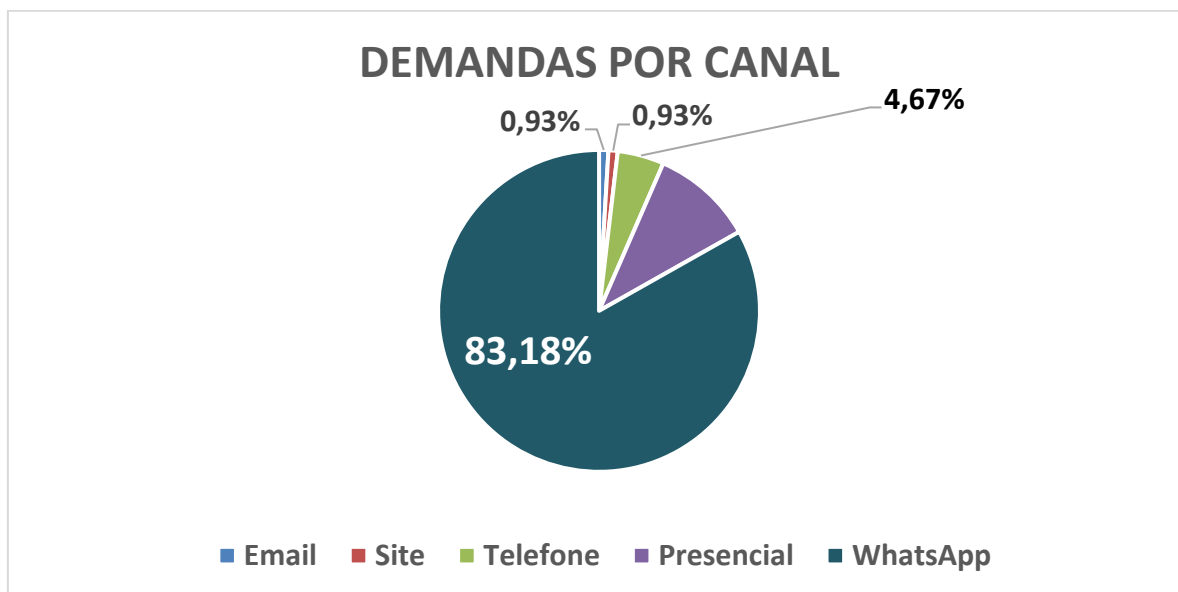


GRÁFICO 72 - PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO

Sua manifestação foi resolvida?

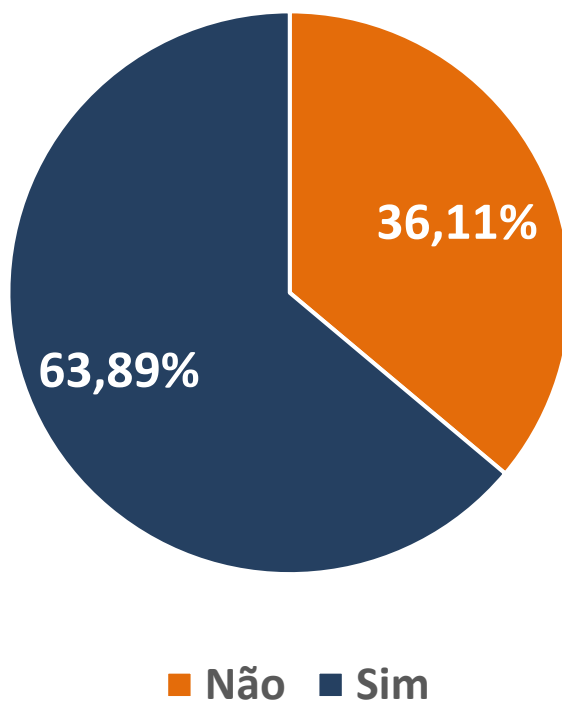
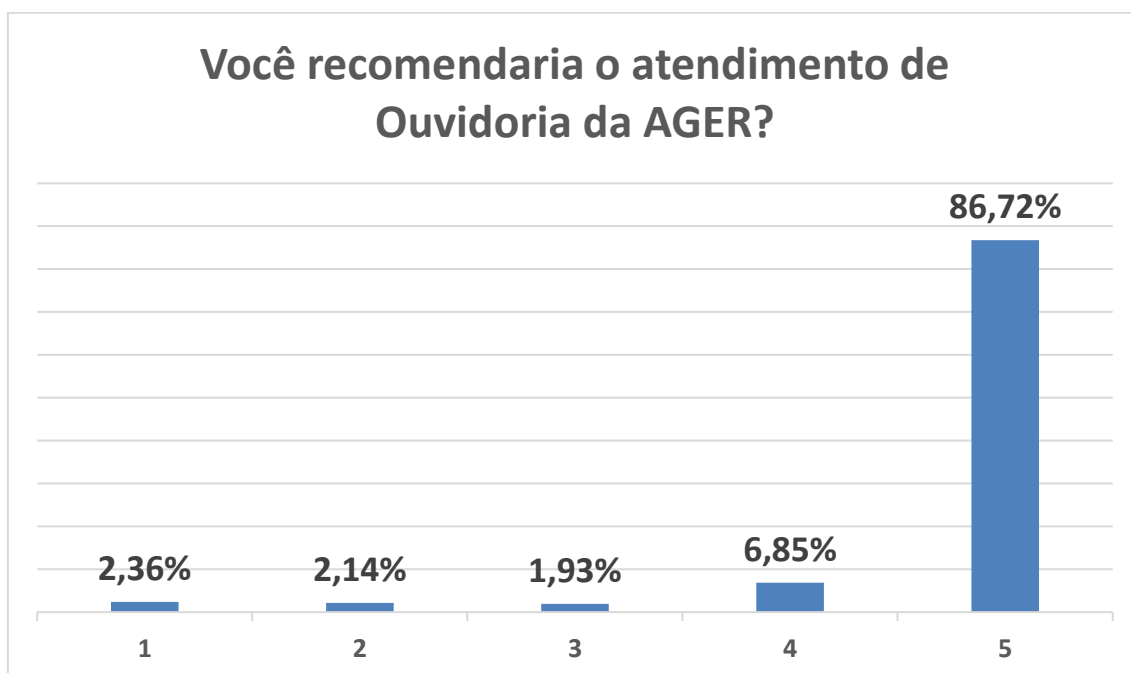




GRÁFICO 73 - GRAU DE SATISFAÇÃO



*Legenda: grau de satisfação sendo 1 – Não recomendaria e 5 – Recomendaria.

Neste gráfico identificamos o nível de credibilidade e satisfação do usuário com o atendimento da Ouvidoria. O maior objetivo deste *feedback* é conhecer os percentuais de insatisfação pois é neste ambiente que se pode fazer melhorias e ajustes necessários.

Também observamos que a insatisfação pode estar relacionada ao NÃO atendimento do pleito e não somente se o direito como usuário do serviço público regulado foi garantido.

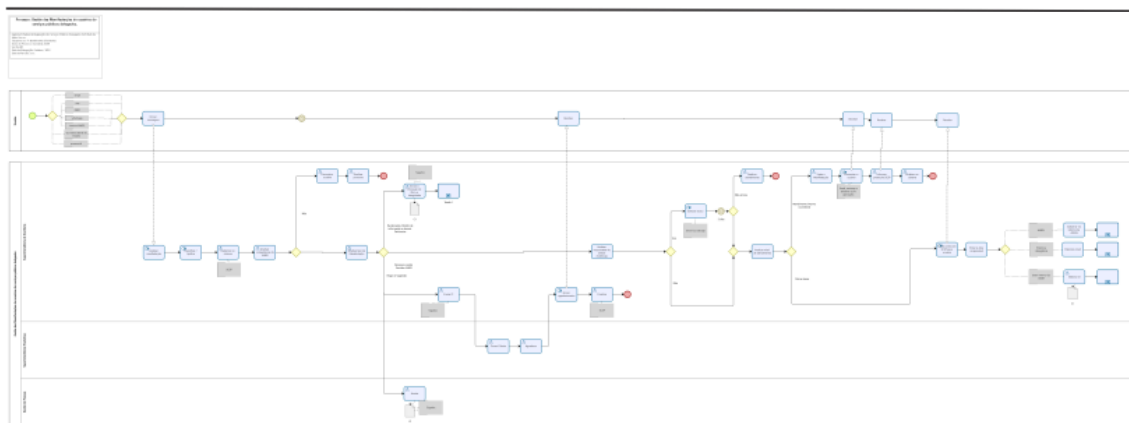


13 - Fluxo de Atendimento

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, Superintendência Reguladora de Transportes e Rodovia-SRTR; 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.



Segue o link com todos os fluxos da Ouvidoria, acesse através do link:

[https://drive.google.com/drive/folders/1R6r3mm9Y8xQC Uc12Erv5Ksg7Xolkuofu?usp=share link](https://drive.google.com/drive/folders/1R6r3mm9Y8xQC Uc12Erv5Ksg7Xolkuofu?usp=share_link)

O fluxograma do Processo de Atendimento da Ouvidoria da AGER foi aprovado em uma reunião de diretoria colegiada no dia 05 de setembro de 2022.



14 – Considerações Finais

Encerramos mais um ano e, olhando para trás, é possível comemorar avanços e algumas vitórias da Ouvidoria Reguladora da AGER-MT. Do ponto de vista teórico, as ouvidorias têm papel fundamental no desenvolvimento de uma organização, neste caso, da AGER/MT.

Avançamos na maturidade e capacidade de gestão do atendimento com a interação e capacitação dos servidores dos Polos de Atendimento Avançados da AGER-PAAGs e dos servidores lotados na sede da AGER em Cuiabá, com infraestrutura e acessibilidade centrados no usuário dos serviços públicos regulados e/ou fiscalizados pela AGER-MT.

Em 2022 foi aprovado pela Diretoria Reguladora Colegiada – DEC, a Modelagem de Processos de Ouvidoria cujo objetivo é aperfeiçoar continuamente os processos organizacionais, entendido como conjuntos de atividades realizadas por pessoas ou equipamentos de uma instituição como foco no monitoramento e controle.

Ainda sobre 2022, participamos de cursos voltados à qualificação na interação com as respostas aos usuários, utilizando-se mais de respostas com a Linguagem Cidadã, sendo assim, mais empáticos no tratamento com as pessoas.

A Lei nº 13.460/2017 atribui às Ouvidorias Públicas: - Avaliação de Serviços obrigatória; - Participação social como elemento da governança de serviços; - Produção de informação para instrução das decisões administrativas e de gestão no âmbito do setor público.



Nesse sentido, iniciou-se pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria, através de formulários do Google *Forms*, que são encaminhados ao usuário na finalização do seu atendimento. Esta ferramenta permitiu verificar onde é possível melhorar e a percepção do usuário que recorre aos nossos canais de atendimento.

Realizamos no que for possível, e reuniões com prefeituras e órgãos ligados a consumidores, nos municípios onde estão localizados os polos de atendimento da AGER, no sentido de orientar e divulgar as atividades e canais de atendimento da Ouvidoria permitindo assim, a participação social mais efetiva e respeitada.

No que se refere a produção de informação para decisões no âmbito de gestão, a Ouvidoria elabora relatórios periódicos que são solicitados por todas as áreas da AGER, assim como, os relatórios mensais, trimestrais e anuais.

Destacamos como salutar o comprometimento de todos os níveis hierárquicos, parceria e interação possibilitaram que cada área, ratificando o compromisso com a satisfação do cidadão.

É importante destacar que a autonomia é um importante pilar da Ouvidoria, que deve ser vista como a “voz do cidadão”, como a mediadora de conflitos e defensora das relações éticas e sensibilizando os gestores pela conduta e decisões. Nesse sentido, investimos em conhecimento e qualificação em cursos e ferramentas adequadas, incluindo a conclusão de um projeto indicado em 2021 que é a sala de mediação, garantindo menos riscos para melhor conduzir este processo.



Na tensão que caracteriza a relação entre o Estado e a sociedade, o serviço da Ouvidoria busca um ponto de equilíbrio. Age de forma imparcial, para favorecer o exercício do diálogo, e deve estar atento para que cada vez mais pessoas possam ser inseridas no debate como cidadãos (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA; MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2007).

A Ouvidoria tem como principais funções: ouvir, compreender e qualificar as diferentes formas de manifestação dos cidadãos, acompanhar e responder as solicitações e demonstrar os resultados produzidos. Essas funções podem ser traduzidas em dois grandes eixos de atuação: constituem, ao mesmo tempo, uma ferramenta de interlocução entre o cidadão e a instituição, e um instrumento de aprimoramento pode vir q te encontro lada gestão pública. É nesta direção que seguiremos. Com proatividade e comprometimento com o resultado.

Nossa maior missão, enquanto servidores, é primar pelo atendimento de qualidade e isso não significa apenas assistir o cidadão em suas necessidades. Diz respeito à possibilidade de duas ou mais pessoas estabelecerem uma relação empática, em que o “outro” é reconhecido e respeitado em suas especificidades.