



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 2023



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

Diretor Regulador de Ouvidoria

Josy Soares de Santos Silva

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

Maurício Lobo

Rosane Gleice Siqueira Alves



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

Claudina Martins de Oliveira Pereira - Cuiabá



SUMÁRIO

OUVIDORIA DA AGER/MT	8
1 – Missão, Visão e Valores:	8
2 - INTRODUÇÃO	9
3 - Atribuições–Regimento Interno	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:	25
8 – Ranking dos Registros na Ouvidoria - 2023	44
9 - Fluxo de Atendimento	45
10 – Considerações Finais	48



Lista de Gráficos

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2022.....	14
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	15
GRÁFICO 3 – Manifestações por natureza	18
GRÁFICO 4– TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONARIA CONSÓRCIO METROPOLITANO	25
GRÁFICO 5 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO.....	25
GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXCLUSIVETOUR VIAGENS E TURISMO	26
GRÁFICO 7– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXCLUSIVETOUR VIAGENS E TURISMO.....	26
GRÁFICO 8 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTES	27
GRÁFICO 9 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONARIA CONSÓRCIO METROPOLITANO FONTE: SCSP.	27
GRÁFICO 10 – Tabela de classificações sobre a concessionária logtrans eireli.....	28
GRÁFICO 11– ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária logtrans eireli	28
GRÁFICO 12– tabela de classificações sobre a concessionária expresso satélite norte ltda	29
GRÁFICO 13– ranking das 10 maiores reclamações sobre a concessionária expresso satélite	29
GRÁFICO 14 – tabela de classificações sobre a concessionária viação novo horizonte	30
GRÁFICO 15 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE.....	30
GRÁFICO 16 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO.	31
GRÁFICO 17 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTE E TURISMO.	31
GRÁFICO 18 – tabela de classificações sobre a concessionária viação Juína transportes eireli	32
GRÁFICO 19 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUINA TRANSPORTES EIRELI	32
GRÁFICO 20 – tabela de classificações sobre a concessionária expresso Itamarati s.a	33
GRÁFICO 21– 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A.....	33
GRÁFICO 22– Gráfico de classificações sobre a concessionária Gênese Bus Agência de viagens e turismo	34
GRÁFICO 23 – MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO.	34
GRÁFICO 24 – Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 246.....	35
GRÁFICO 25 – Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 246	35
GRÁFICO 26– Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 320.....	36
GRÁFICO 27– Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 320	36
GRÁFICO 28– Classificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 100.....	37
GRÁFICO 29– Subclassificações sobre a Concessionária Via Brasil – MT 100	37
GRÁFICO 30 – Classificações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A	38
GRÁFICO 31– Subclassificações sobre a Concessionária Via Norte Sul Rodovias S/A.....	38
GRÁFICO 32– Classificações sobre a SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235.....	39
GRÁFICO 33– Subclassificações sobre a SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235 ...	39
GRÁFICO 34– Classificações sobre a Concessionária APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT-242/491.....	40
GRÁFICO 35– Classificações sobre a Concessionária de Rodovias Rota Dos Grãos S/A.....	41



GRÁFICO 36– Classificações sobre a Concessionária Intervias Concessionária da Exploração da Rodovia MT 242/493/140.....	42
GRÁFICO 37– Classificações sobre a Concessionária Morro da Mesa Concessionária S/A.....	43



Lista de Tabelas

Tabela 1– Solicitações recebidas por canal de atendimento.....	13
Tabela 2 – Total de manifestações registradas em comparação ao ano de 2022.....	14
Tabela 3– Perfil do usuário por município.....	16
Tabela 4– Manifestações por status.....	17
Tabela 5– Dez maiores informações sobre transporte intermunicipal.....	19
Tabela 6– Dez maiores reclamações sobre transporte intermunicipal.....	19
Tabela 7– Dez maiores denúncias sobre transporte intermunicipal.....	20
Tabela 8 – outras manifestações sobre transporte intermunicipal.....	20
Tabela 9– Dez maiores informações sobre energia elétrica.....	21
Tabela 10– Dez maiores reclamações sobre energia elétrica.....	21
Tabela 11– Outras manifestações sobre energia elétrica.....	22
TABELA 12 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS.....	22
TABELA 13 – RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS.....	23
TABELA 14 – DENÚNCIAS SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS.....	23
TABELA 15 – RECLAMAÇÕES SOBRE TERMINAL RODOVIÁRIO.....	23
Tabela 16– informações sobre outros serviços.....	24
Tabela 17– denúncias sobre outros serviços.....	24
Tabela 18– outras manifestações sobre outros serviços.....	24



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 – INTRODUÇÃO

É com satisfação que apresentamos o Relatório Anual da Diretoria e Superintendência Reguladora de Ouvidoria da AGER/MT referente ao ano 2023. Este documento reflete o compromisso contínuo da Ouvidoria em promover a transparência, a participação cidadã e a melhoria constante dos serviços públicos regulados e/ou fiscalizados pela AGER/MT.

Ao longo do último ano, a Ouvidoria recebeu e analisou um volume significativo de manifestações, demonstrando a vitalidade deste canal como um meio eficaz de comunicação entre a administração pública e a comunidade. Este relatório não apenas apresenta estatísticas e dados relevantes, mas também destaca as principais tendências, desafios enfrentados e as ações implementadas para endereçar as demandas dos usuários.

A Ouvidoria desempenha um papel central na construção de uma gestão mais transparente e responsiva, sendo um instrumento crucial para a promoção da accountability e a aproximação entre o poder público e a sociedade. Neste relatório, buscamos proporcionar uma visão abrangente das atividades realizadas, das melhorias implementadas e dos aprendizados adquiridos ao longo do ano.

Agradecemos a todos os usuários, colaboradores e parceiros que contribuíram para este processo, reforçando o nosso compromisso em fortalecer a participação cidadã e em continuar aprimorando os serviços públicos. Este relatório é mais do que um registro formal; é um convite à reflexão, ao diálogo e à construção coletiva da qualidade na prestação dos serviços públicos regulados em 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

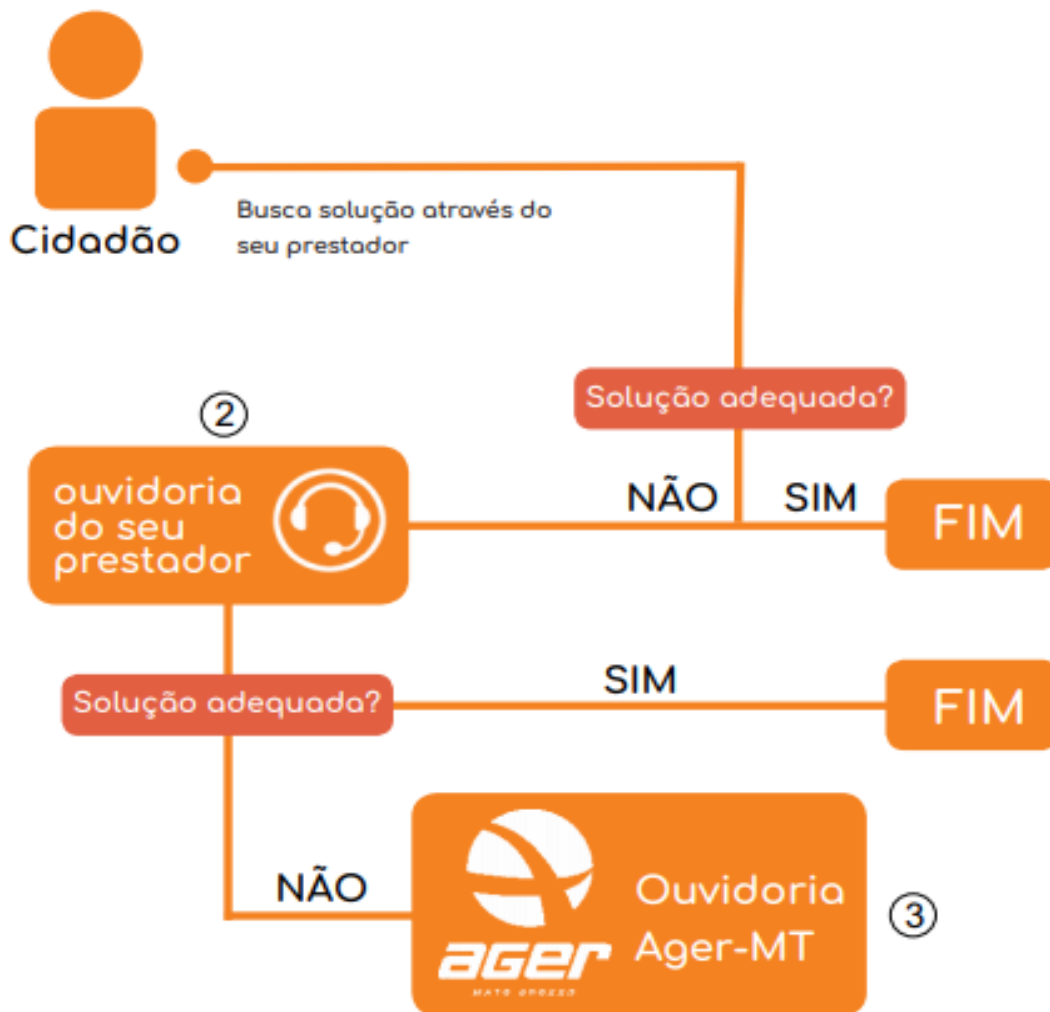
- É o reconhecimento de um trabalho de qualidade efetuado pela AGER/MT.



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) 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	PORCENTAGEM
WHATSAPP	1717	33,15%
RODOVIÁRIA CBÁ	1210	23,36%
TELEFONE	974	18,80%
RODOVIÁRIA RONDONÓPOLIS	275	5,31%
RODOVIÁRIA CÁCERES	209	4,03%
E-MAIL	159	3,07%
RODOVIÁRIA SINOP	128	2,47%
PESSOALMENTE	98	1,89%
RODOVIÁRIA ALTA FLORESTA	98	1,89%
CGE/OGE	94	1,81%
RODOVIÁRIA JUINA	80	1,54%
RODOVIÁRIA RIBEIRÃO CASCALHEIRA	43	0,83%
SITE	39	0,75%
AUDIÊNCIA PÚBLICA	29	0,56%
RODOVIÁRIA BARRA DO GARÇA	26	0,50%
CARTA	1	0,02%
Total Geral	5180	100%

FONTE: SCSP.

Observa-se maior percentual na escolha dos registros se deu através do WhatsApp, e Posto de atendimento no Terminal Rodoviário de Cuiabá e Telefone 0800.



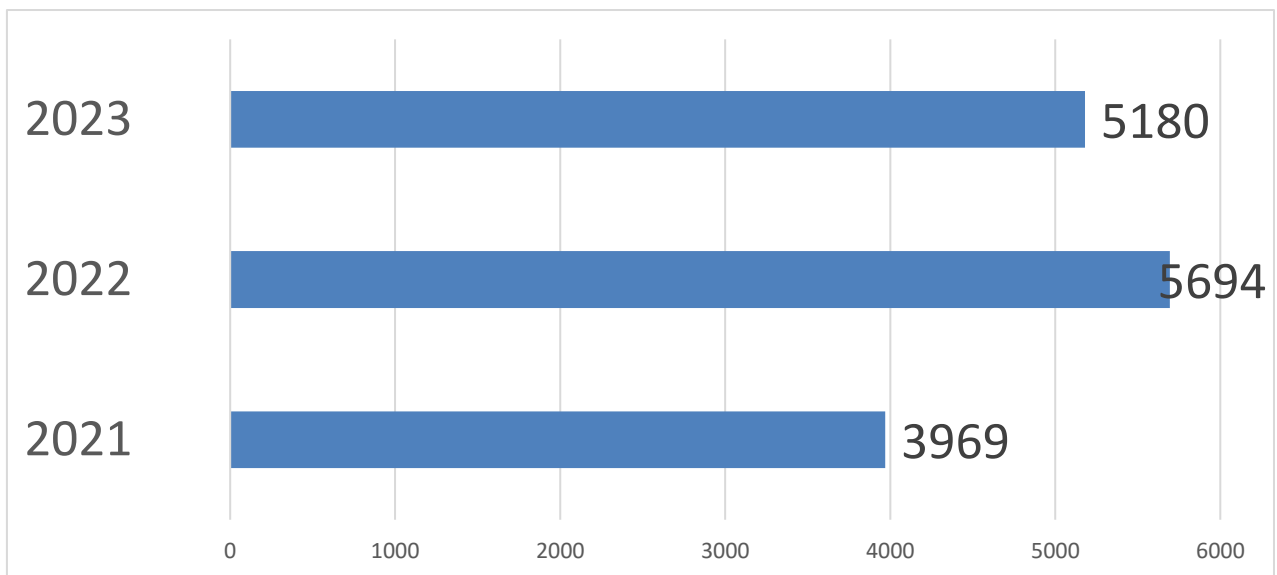
6.2 – Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

Tabela 2 – Total de manifestações registradas em comparação ao ano de 2022

ANO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
2021	3969	26,74%
2022	5694	38,36%
2023	5180	34,90%
TOTAL	14843	100%

FONTE: SCSP.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO AO ANO DE 2022



FONTE: SCSP.

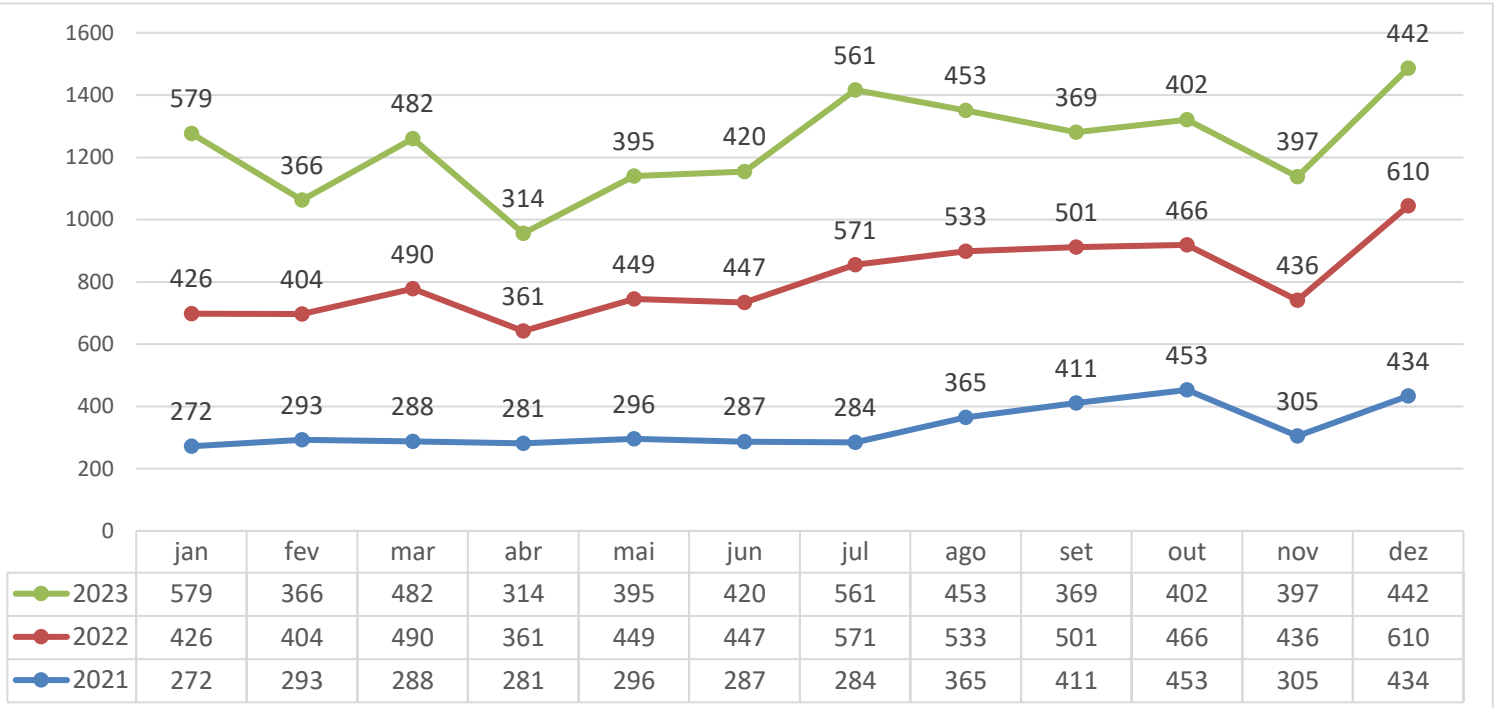
No ano de 2023 foram registradas 5180 manifestações pela ouvidoria da AGER. Isto representa um recuo de 9,03% em relação ao ano de 2022, quando registrou-se o total de 5694 registros.

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.



6.3 - Quantidade de mensagens por mês;

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: SCSP.



6.5 - Quantidade de mensagens por mês;

TABELA 3– PERFIL DO USUÁRIO POR MUNICÍPIO

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR CIDADE			
CIDADE	QD	CIDADE	QD
CUIABÁ	40	SAPEZAL	1
RONDONÓPOLIS	32	ÁGUA BOA	1
NOBRES	24	APIACÁS	1
RIBEIRÃO CASCALHEIRA	13	ALTO GARÇAS	1
ALTA FLORESTA	9	JI-PARANÁ	1
VÁRZEA GRANDE	8	GUIRATINGA	1
SINOP	7	COMODORO	1
BARRA DO GARÇAS	6	NOVA CANAÃ DO NORTE	1
CAMPO VERDE	5	TERRA NOVA DO NORTE	1
CONFRESA	4	NOVA MUTUM	1
PRIMAVERA DO LESTE	4	CASCAVEL	1
TANGARÁ DA SERRA	4	NOVA OLÍMPIA	1
CANARANA	3	ROSÁRIO OESTE	1
LUCAS DO RIO VERDE	3	TESOURO	1
POXORÉU	2	SÃO FÉLIX DO ARAGUAIA	1
NOVA BANDEIRANTES	2	PARANATINGA	1
SORRISO	2	SERRA NOVA DOURADA	1
JACIARA	2	ITIQUIRA	1
PEDRA PRETA	2	DOM AQUINO	1
JUÍNA	2	POCONÉ	1
SANTO ANTÔNIO DO LEVERGER	2	FELIZ NATAL	1
JUSCIMEIRA	2	PONTES E LACERDA	1
ALTO BOA VISTA	2	GUARANTÃ DO NORTE	1
CAMPO NOVO DO PARECIS	2	DIAMANTINO	1
CÁCERES	2	NOVA SANTA HELENA	1
CHAPADA DOS GUIMARÃES	1	MATUPÁ	1
TABAPORÃ	1		
TOTAL			212

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 no registro o seu domicílio.



6.6 - 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	%
FINALIZADA	5166	99,73%
EM TRATAMENTO	14	0,27%
TOTAL	5180	100%

FONTE: SCSP.

A tabela acima mostra a 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;

Das mensagens respondidas, o tempo médio de resposta foi de até 30 dias. 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



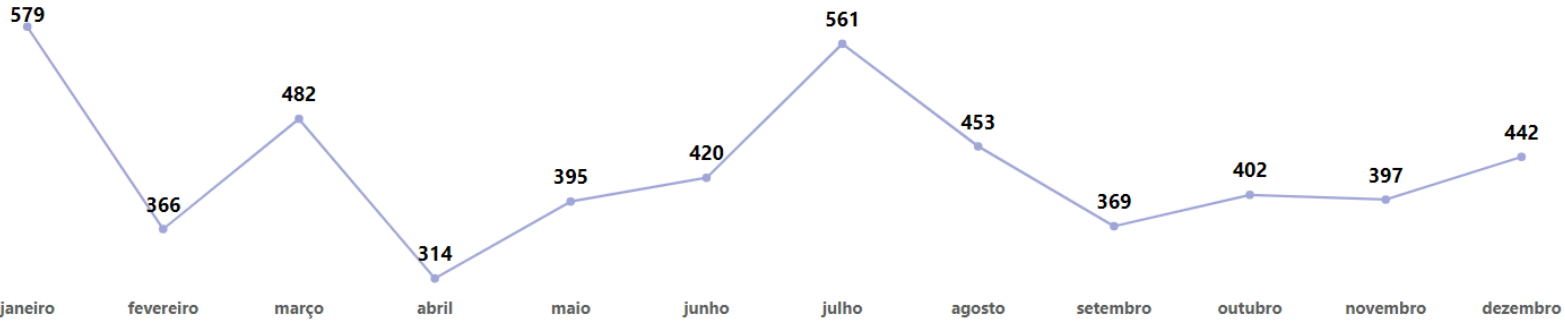
3589
INFORMAÇÕES

1284
RECLAMAÇÕES

75
DENÚNCIAS

37
ELOGIOS

5180
TOTAL



Classificações	Porcentagem
INFORMAÇÕES	69,29%
RECLAMAÇÕES	24,79%
SUGESTÕES/CRÍTICAS	1,49%
DENÚNCIAS	1,45%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO	1,02%
ELOGIOS	0,71%
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO	0,64%
LIGAÇÃO PERDIDA	0,62%
Total	100,00%

FINALIZADA VIA SCRIPT	3626
Porcentagem	
ENCAMINHADO PARA CONCESSIONÁRIA	750
Porcentagem	
FINALIZADA	601
Porcentagem	
DEMANDA TRANSFERIDA	189
Porcentagem	

AGUARDANDO RESPOSTA DA EMPRESA	12
Porcentagem	
DEMANDA TRANSFERIDA PARA O GAO	1
Porcentagem	
GEROU PROCESSO (EM ANDAMENTO)	1
Porcentagem	

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		551	28,65%
LEGISLAÇÃO / DIREITOS E DEVERES		263	13,68%
PCD		165	8,58%
TELEFONES DE EMPRESAS / ÓRGÃOS		159	8,27%
AUTORIZAÇÃO PARA VIAGEM DE MENOR		151	7,85%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)		139	7,23%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		133	6,92%
EMPRESAS QUE ATENDEM MUNICÍPIOS		127	6,60%
HORÁRIOS DE LINHAS		126	6,55%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)		109	5,67%
TOTAL		1923	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			
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO		280	31,60%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM		205	23,14%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		103	11,63%
MOTORISTA		91	10,27%
SUPERLOTAÇÃO		40	4,51%
DESRESPEITO AO USUÁRIO		38	4,29%
PATROLAMENTO DE PONTO		37	4,18%
REEMBOLSO DA PASSAGEM		34	3,84%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO		31	3,50%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)		27	3,05%
TOTAL		886	100%

FONTE: SCSP.



6.8.3 – Denúncias sobre transporte intermunicipal;

TABELA 7 – DEZ MAIORES DENÚNCIAS SOBRE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

DENÚNCIAS DE TRANSPORTE			
TRANSPORTE	DENÚNCIA	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
TRANSPORTE CLANDESTINO		45	66%
OUTROS		10	15%
TRANSPORTE IRREGULAR / LINHA NÃO AUTORIZADA		9	13%
GUICHÊ DE PASSAGEM		3	4%
TERMINAL RODOVIÁRIO		1	1%
TOTAL		68	100%

FONTE: SCSP.

*Outros: Refere-se as 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

TRANSPORTE	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		64	65,98%
ELOGIOS A AGER/MT		13	13,40%
SUGESTÕES CRÍTICAS A AGER/MT		9	9,28%
ELOGIOS A EMPRESA		9	9,28%
HORÁRIO DE LINHA		1	1,03%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS		1	1,03%
TOTAL		97	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		37	28,03%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		31	23,48%
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO (FALTA DE ENERGIA)		22	16,67%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA		15	11,36%
ATENDIMENTO PESSOAL/TELEFÔNICO AO CONSUMIDOR		8	6,06%
FATURA DE ENERGIA		6	4,55%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA		6	4,55%
DANOS E RESSARCIMENTOS		3	2,27%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA ESTADUAL		2	1,52%
FATURAMENTO		2	1,52%
TOTAL		132	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			
FALTA DE ENERGIA		26	31,33%
RECLAMAÇÕES		16	19,28%
COBRANÇA INDEVIDA		7	8,43%
VARIAÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO/ERRO LEITURA		7	8,43%
RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS		6	7,23%
LIGAÇÃO		5	6,02%
FATURAMENTO		5	6,02%
ATENDIMENTO PRESENCIAL DA CONCESSIONÁRIA		4	4,82%
FLUTUAÇÃO/VARIAÇÃO/OSCILAÇÃO DE TENSÃO		4	4,82%
VISTORIA DE UNIDADE CONSUMIDORA		3	3,61%
TOTAL		83	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*		53	88,33%
DENUNCIAS		4	6,67%
ELOGIOS A AGER/MT		3	5,00%
TOTAL		60	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. Este fluxo passou por adaptações que serão melhor representadas no relatório de gestão de 2024.

6.8.8 – Informações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 12 – INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS			
RODOVIAS	INFORMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		65	66,33%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO		24	24,49%
ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO		4	4,08%
PREÇO DA TARIFA		3	3,06%
RECLAMAÇÕES		1	1,02%
INSENÇÃO DE PEDAGIO		1	1,02%
TOTAL		98	100%

FONTE: SCSP.



6.8.9 – Reclamações sobre rodovias pedagiadas;

TABELA 13 – RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

RECLAMAÇÕES SOBRE RODOVIAS			
RODOVIAS	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA		62	58,49%
OUTROS*		17	16,04%
ATENDIMENTO AO USUÁRIO		16	15,09%
DE FUNCIONÁRIO DA EMPRESA		6	5,66%
SERVIÇO DE GUINCHO		3	2,83%
AUSÊNCIA DE SINALIZAÇÃO		1	0,94%
PREÇO DA TARIFA		1	0,94%
TOTAL		106	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 – DENÚNCIAS SOBRE RODOVIAS PEDAGIADAS

DENÚNCIAS DE RODOVIAS			
RODOVIAS	DENÚNCIAS	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
DENÚNCIAS		0	100%
TOTAL		0	100%

FONTE: SCSP.

6.8.11 – Reclamações sobre terminal rodoviário;

TABELA 15 – RECLAMAÇÕES SOBRE TERMINAL RODOVIÁRIO

RECLAMAÇÕES SOBRE O TERMINAL RODOVIÁRIO			
TERMINAL RODOVIÁRIO	RECLAMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
ATENDENTE DO TERMINAL RODOVIÁRIO		3	33%
BANHEIRO		3	33%
LIMPEZA INADEQUADA		2	22%
PLATAFORMA DE EMBARQUE		1	11%
TOTAL		9	100%

FONTE: SCSP.



6.8.12 – Informações sobre outros serviços;

TABELA 16– INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

OUTROS SERVIÇOS	INFORMAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
OUTRAS INFORMAÇÕES		585	90,28%
ENGANO		42	6,48%
INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DA CONCESSIONÁRIA		9	1,39%
SETOR DA AGER		7	1,08%
PROCESSO SELETIVO		5	0,77%
TOTAL		648	100%

FONTE: SCSP.

6.8.13 – Denúncias sobre outros serviços;

TABELA 17– DENÚNCIAS SOBRE OUTROS SERVIÇOS

OUTROS SERVIÇOS	DENÚNCIAS	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
DE SERVIDOR DA AGER		3	100%
TOTAL		3	100%

FONTE: SCSP.

6.8.14 – Solicitações sobre outras classificações de outros serviços;

TABELA 18– OUTRAS MANIFESTAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS

OUTROS SERVIÇOS	OUTRAS MANIFESTAÇÕES	QD	%
SUBCLASSIFICAÇÕES			
DESISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO		33	42,86%
LIGAÇÃO PERDIDA		32	41,56%
ELOGIOS A OUVIDORIA DA AGER/MT		8	10,39%
SUGESTÕES CRÍTICAS A EMPRESA		2	2,60%
ELOGIOS A AGER/MT		2	2,60%
TOTAL		77	100%

FONTE: SCSP.



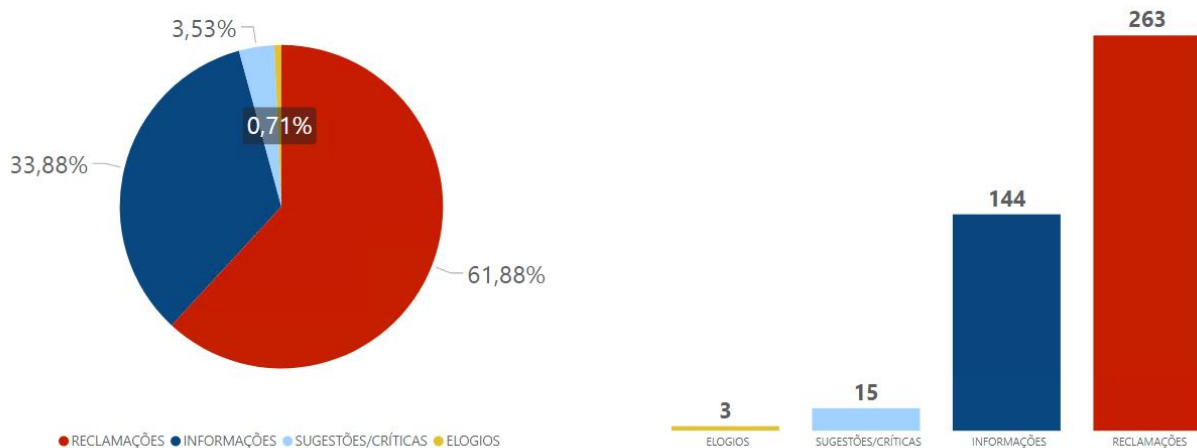
7. Informações por Empresas:

7.1. Consórcio Metropolitano

GRÁFICO 4 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO METROPOLITANO



CONSÓRCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES



FONTE: SCSP.

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



CONSÓRCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES

Reclamações	Porcentagem
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	24,38%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	19,83%
MOTORISTA	17,36%
SUPERLOTAÇÃO	11,57%
PATROLAMENTO DE PONTO	10,74%
REFORÇO NA LINHA	4,55%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	3,72%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	3,31%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,48%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	2,07%



FONTE: SCSP.

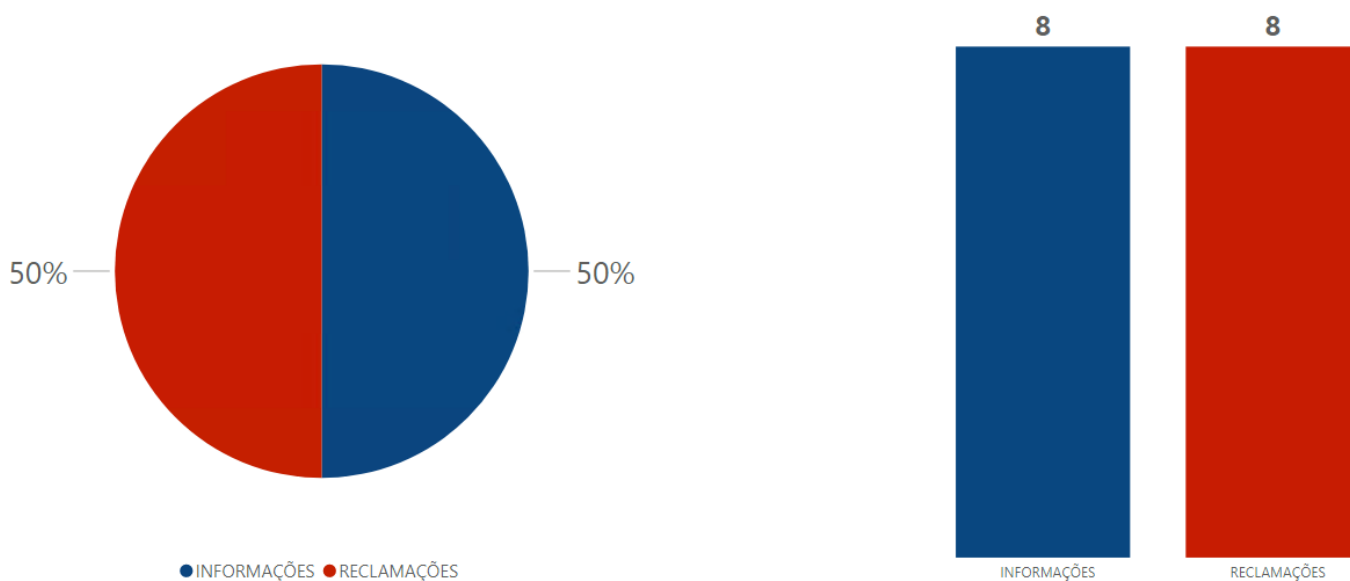


7.2. AM Turismo

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



AM TURISMO

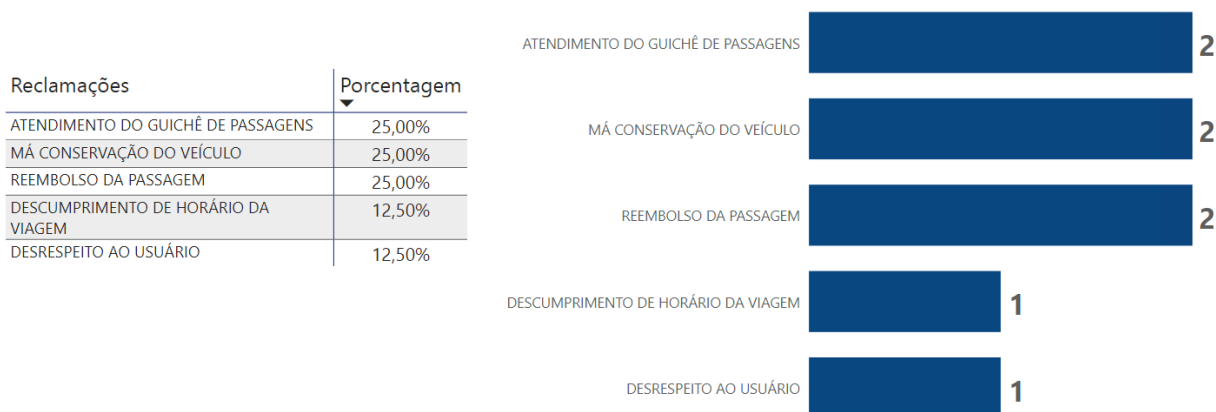


FONTE: SCSP.

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



AM TURISMO

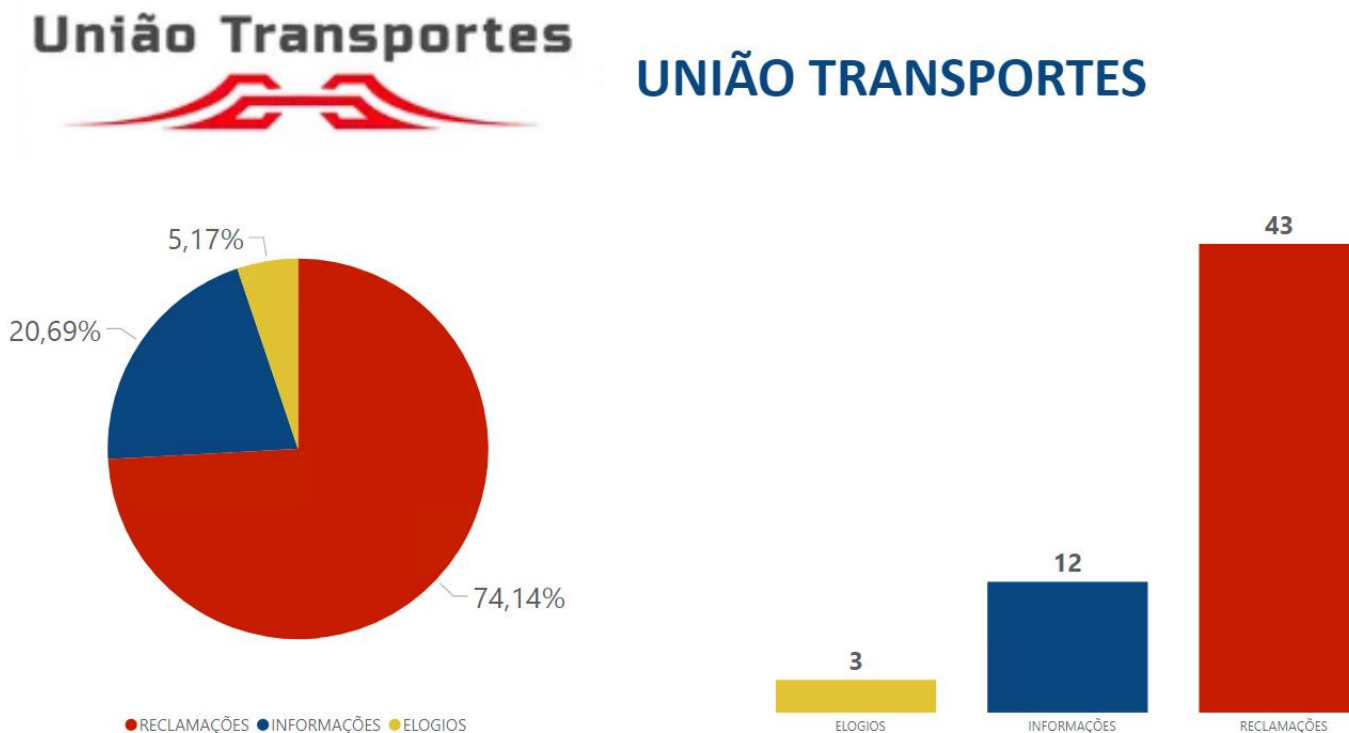


FONTE: SCSP.



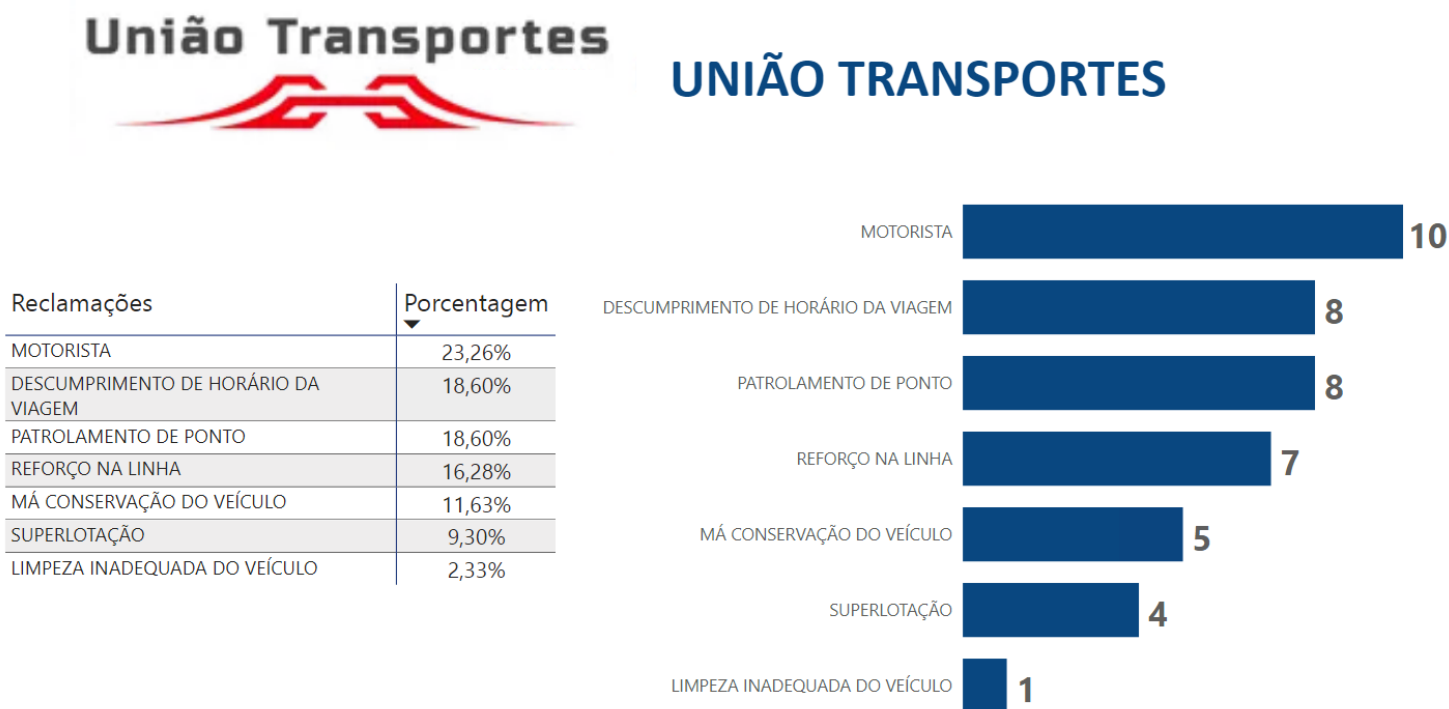
7.3. União Transportes

GRÁFICO 8 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTES



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 9 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA UNIÃO TRANSPORTES



FONTE: SCSP.

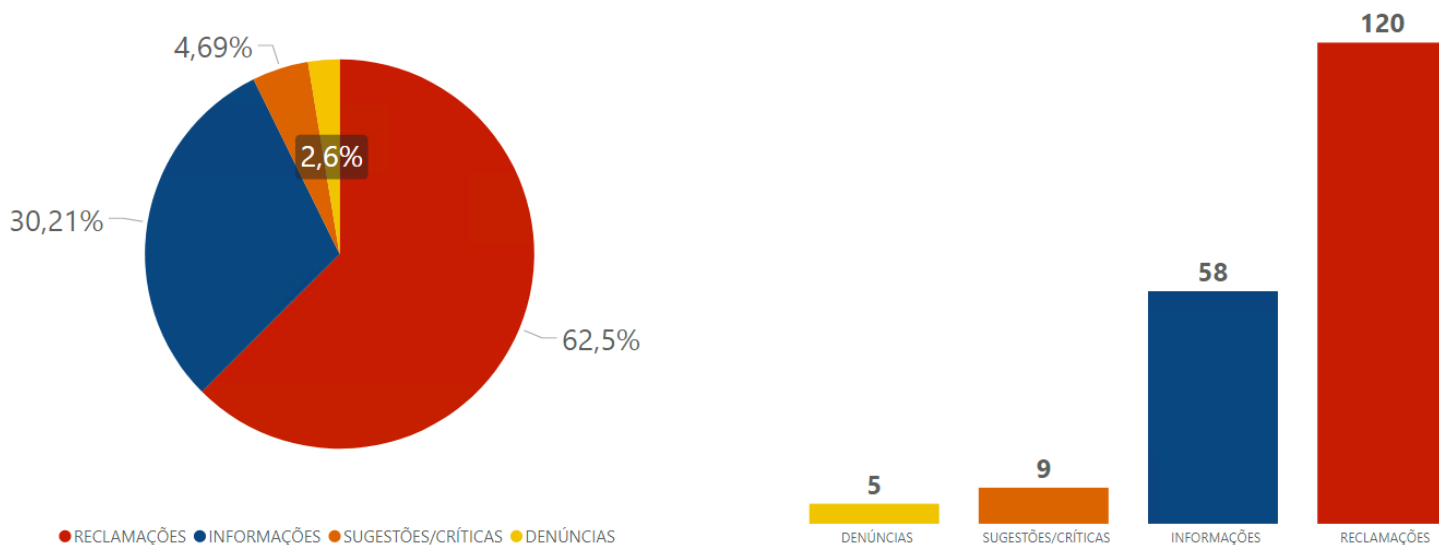


7.4. Logtrans Eireli

GRÁFICO 10 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI



LOGTRANS



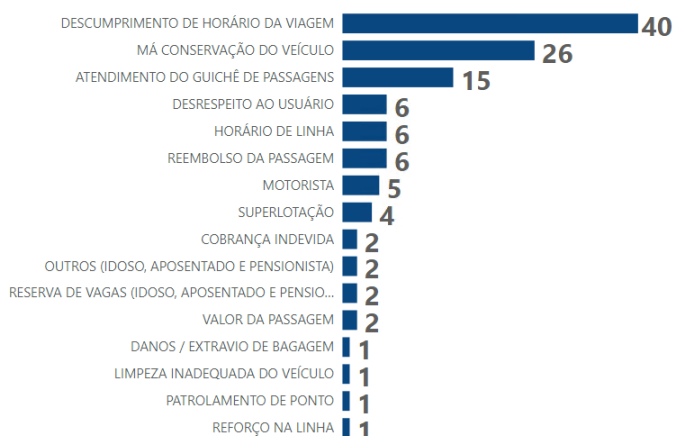
FONTE: SCSP.

GRÁFICO 11 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA LOGTRANS EIRELI



LOGTRANS

Reclamações	Porcentagem
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	33,33%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	21,67%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	12,50%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5,00%
HORÁRIO DE LINHA	5,00%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	5,00%
MOTORISTA	4,17%
SUPERLOTAÇÃO	3,33%
COBRANÇA INDEVIDA	1,67%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	1,67%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	1,67%
VALOR DA PASSAGEM	1,67%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	0,83%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	0,83%
PATROLAMENTO DE PONTO	0,83%
REFORÇO NA LINHA	0,83%

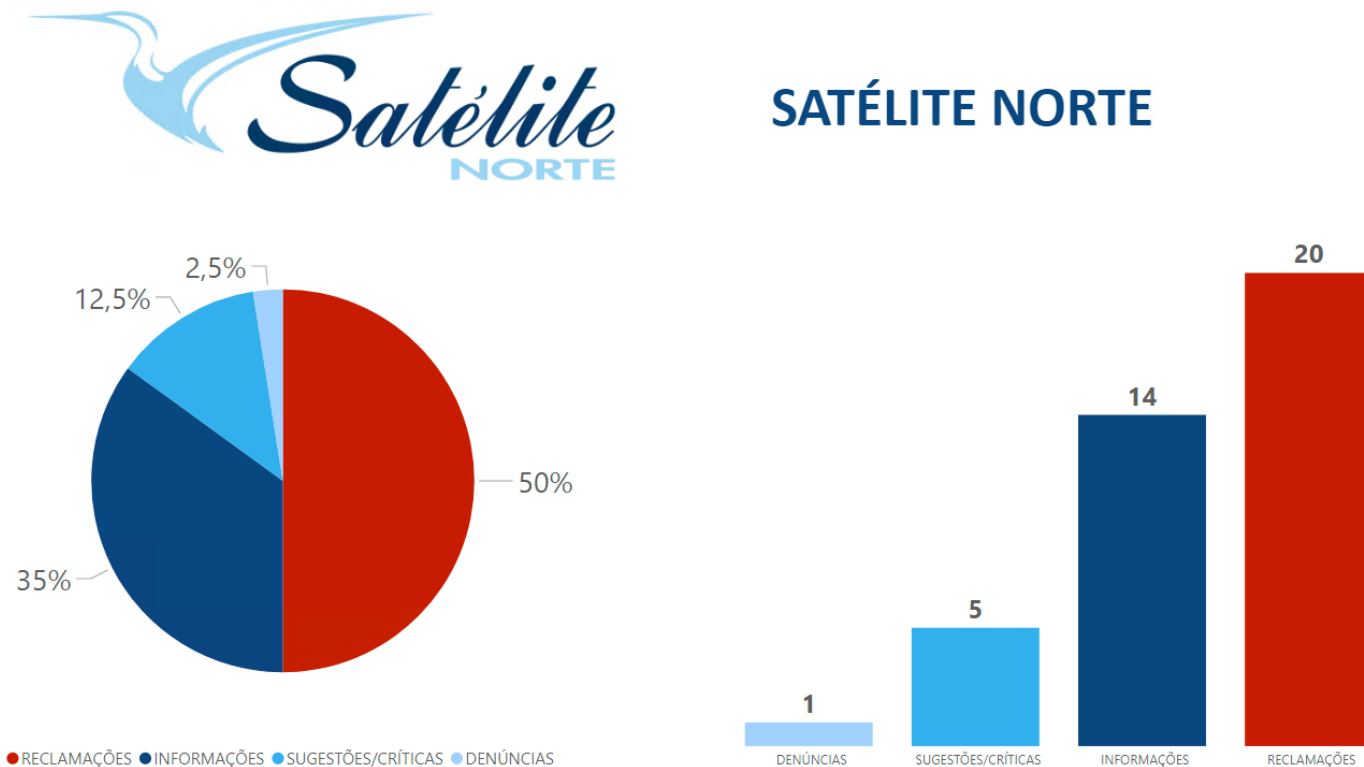


FONTE: SCSP.



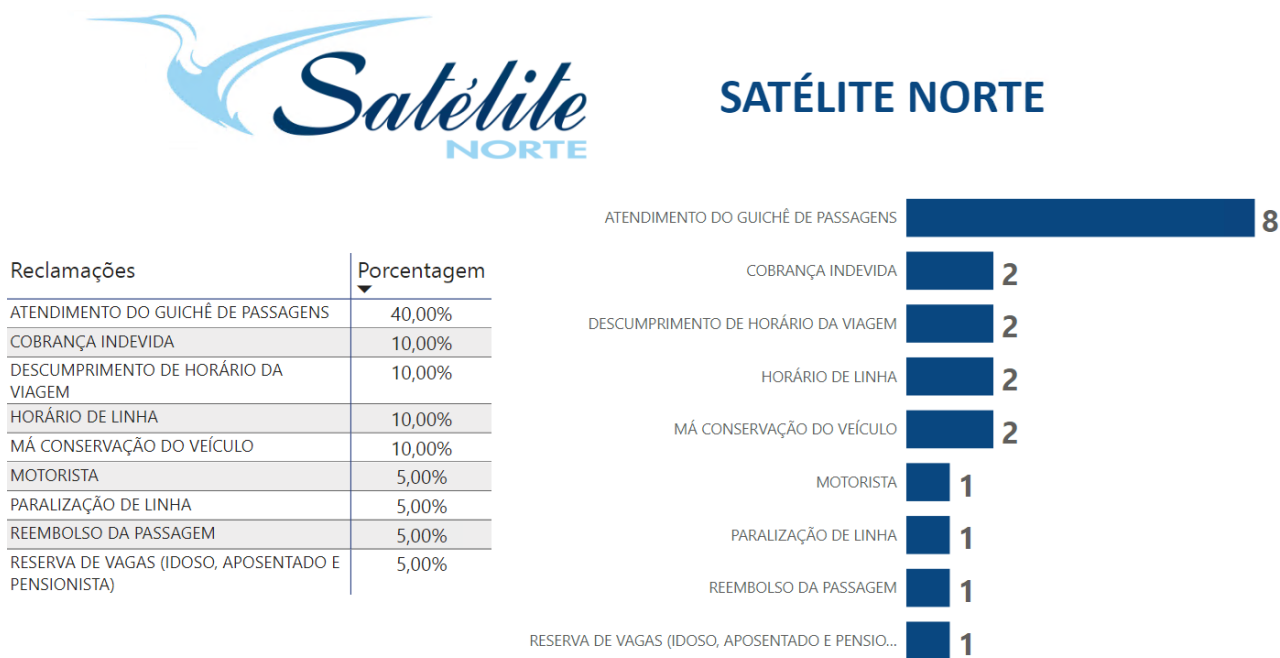
7.5. Satélite Norte

GRÁFICO 12 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 13 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO SATÉLITE



FONTE: SCSP.

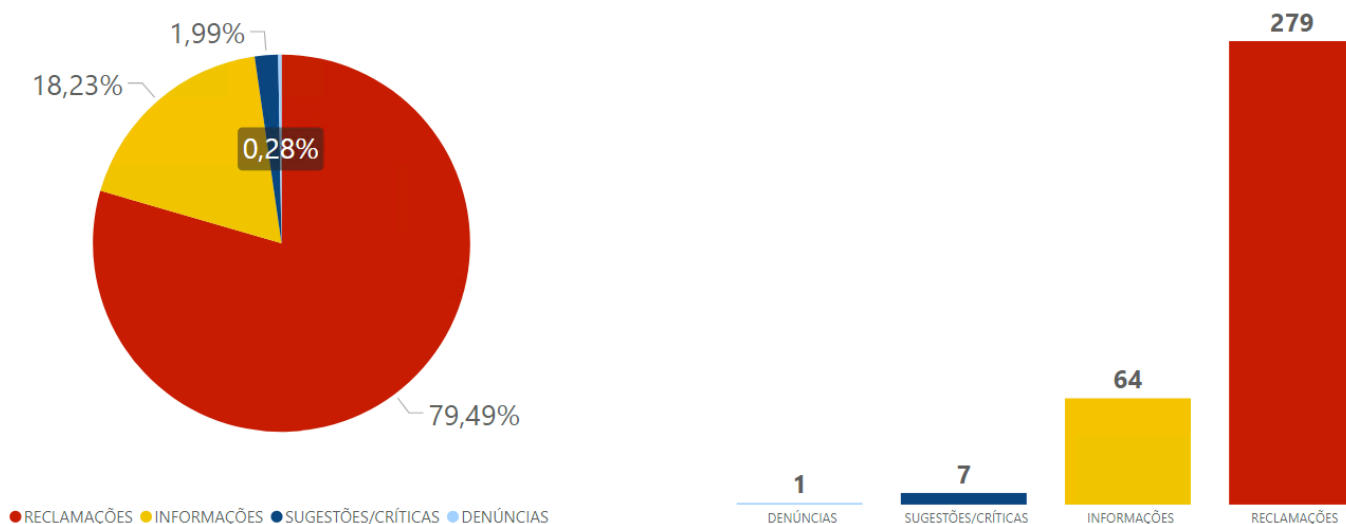


7.6. Viação Novo Horizonte

GRÁFICO 14 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



VIAÇÃO NOVO HORIZONTE



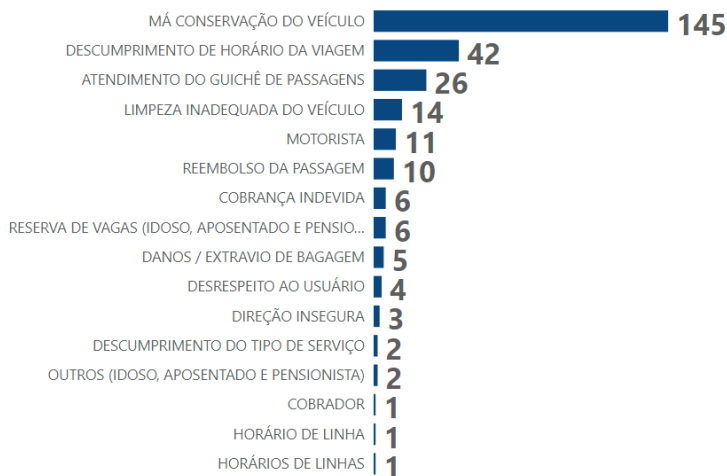
FONTE: SCSP.

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



VIAÇÃO NOVO HORIZONTE

Reclamações	Porcentagem
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	51,97%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	15,05%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	9,32%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	5,02%
MOTORISTA	3,94%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	3,58%
COBRANÇA INDEVIDA	2,15%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	2,15%
DANOS / EXTRAVIO DE BAGAGEM	1,79%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	1,43%
DIREÇÃO INSEGURA	1,08%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	0,72%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	0,72%
COBRADOR	0,36%
HORÁRIO DE LINHA	0,36%
HORÁRIOS DE LINHAS	0,36%



FONTE: SCSP.

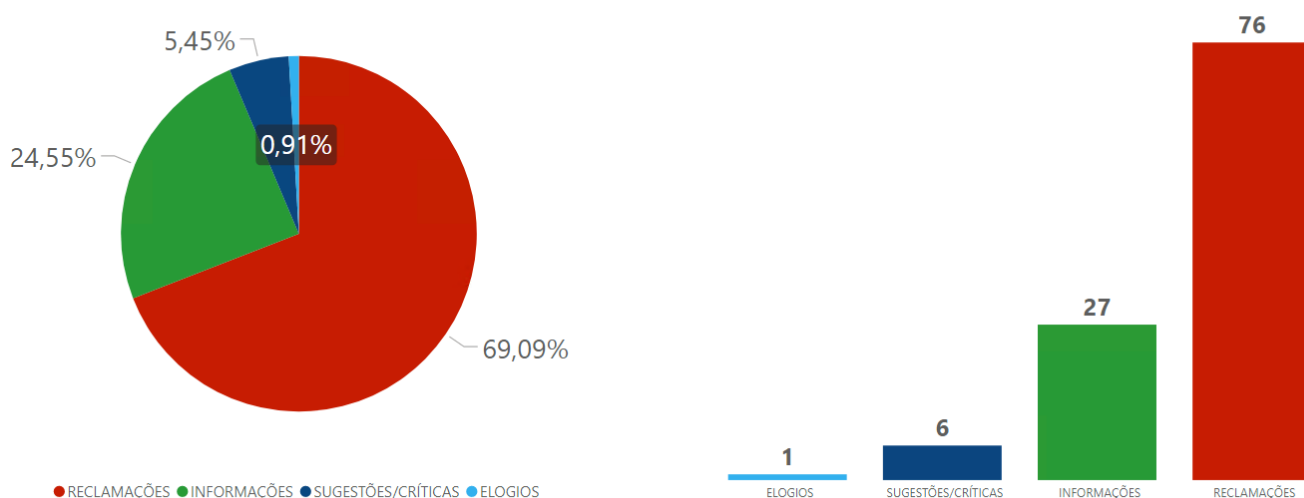


7.7. Rio Novo Transporte e Turismo

GRÁFICO 16 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO.



RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 17 – RANKING DAS 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO.



RIO NOVO TRANSPORTES E TURISMO

Reclamações	Porcentagem
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	14,47%
DIREÇÃO INSEGURA	13,16%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	13,16%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	11,84%
MOTORISTA	10,53%
COBRANÇA INDEVIDA	7,89%
DESCUMPRIMENTO DO TIPO DE SERVIÇO	6,58%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	6,58%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	5,26%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	5,26%
PATROLAMENTO DE PONTO	2,63%
RESERVA DE VAGAS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	1,32%
SUPERLOTAÇÃO	1,32%



FONTE: SCSP.

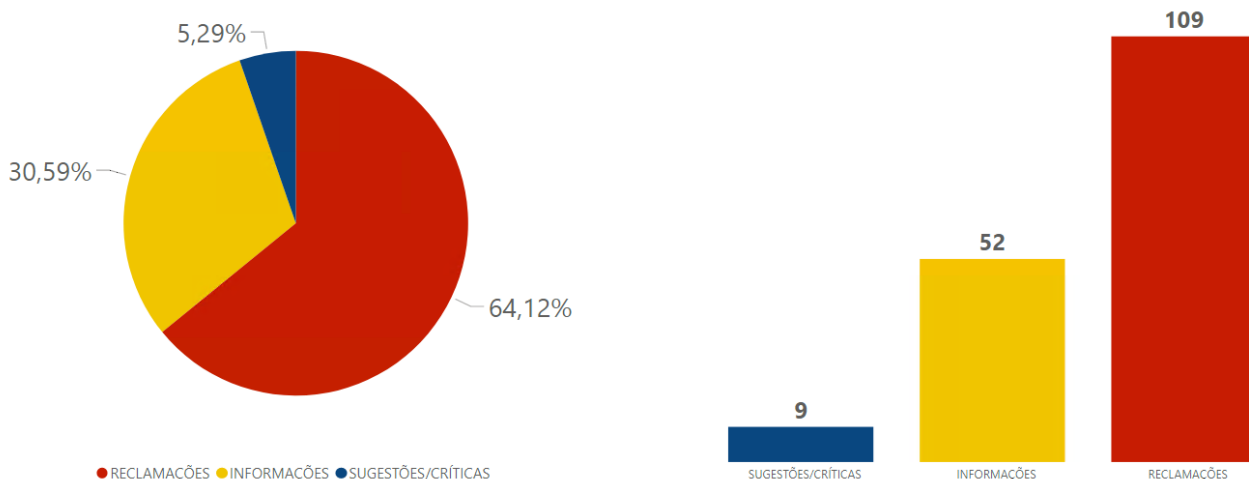


7.8. Viação Juína Transportes

GRÁFICO 18 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



VIAÇÃO JUÍNA

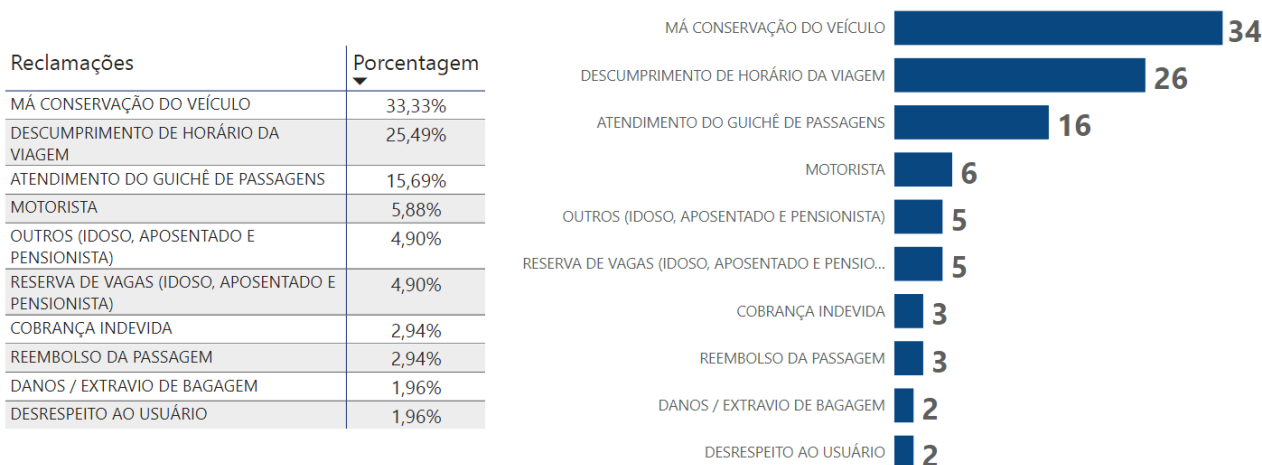


FONTE: SCSP.

GRÁFICO 19 – 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIAÇÃO JUÍNA TRANSPORTES EIRELI



VIAÇÃO JUÍNA



FONTE: SCSP.

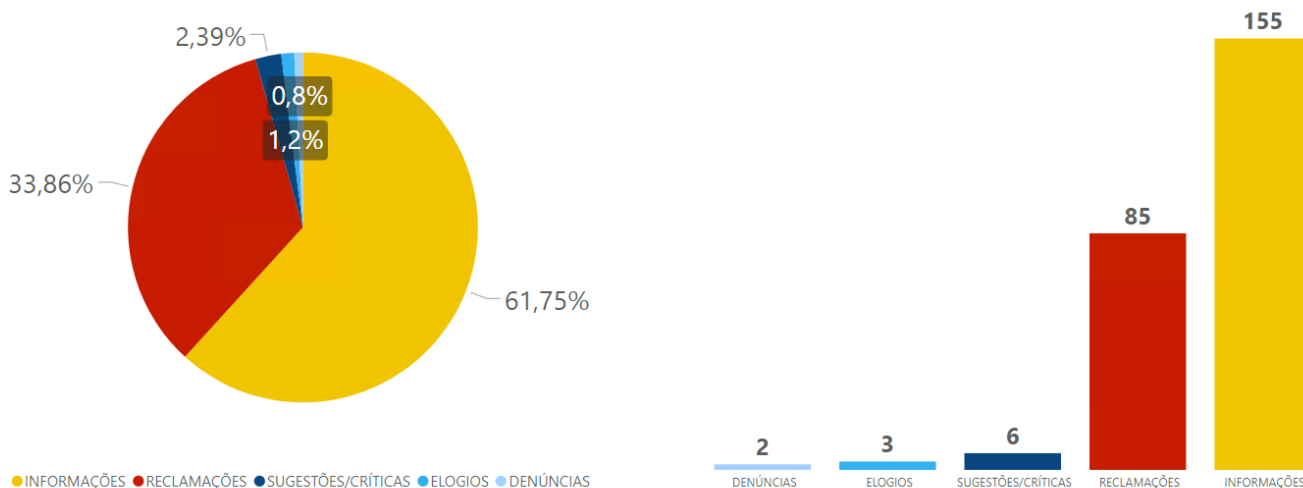


7.9. Expresso Itamarati

GRÁFICO 20 – TABELA DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



EXPRESSO ITAMARATI



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 21– 10 MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA EXPRESSO ITAMARATI S.A



EXPRESSO ITAMARATI

Reclamações	Porcentagem
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	20,78%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO DA VIAGEM	18,18%
MOTORISTA	10,39%
REEMBOLSO DA PASSAGEM	10,39%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	7,79%
HORÁRIO DE LINHA	7,79%
MÁ CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	7,79%
OUTROS (IDOSO, APOSENTADO E PENSIONISTA)	7,79%
LIMPEZA INADEQUADA DO VEÍCULO	5,19%
REFORÇO NA LINHA	3,90%



FONTE: SCSP.

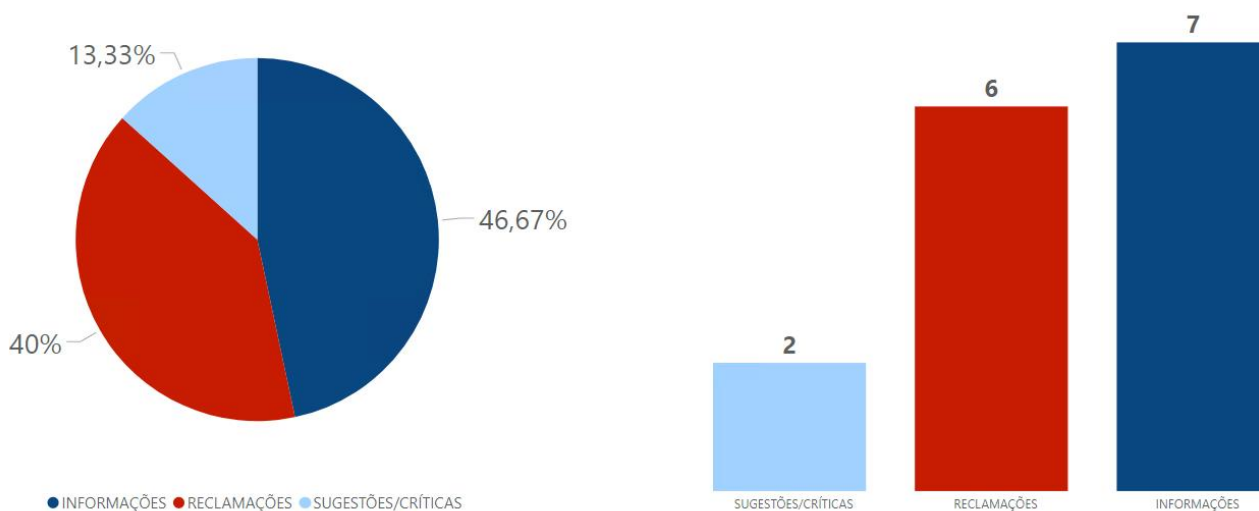


7.10. Gênese Bus Agência de Viagens e Turismo.

GRÁFICO 22– GRÁFICO DE CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO



Genesis Bus Transporte e Turismo



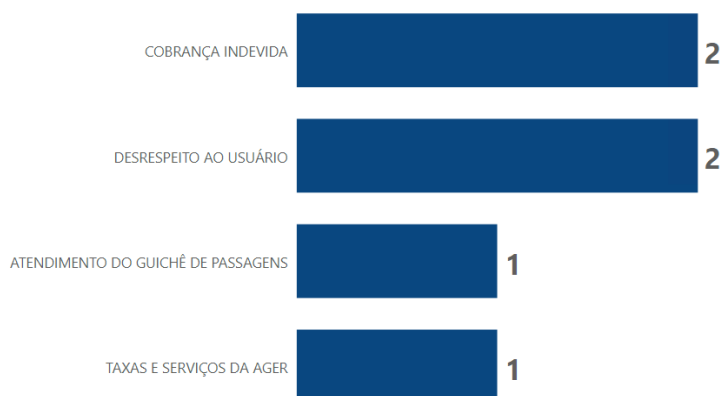
FONTE: SCSP.

GRÁFICO 23 – MAIORES RECLAMAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA GÊNESIS BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO.



Genesis Bus Transporte e Turismo

Reclamações	Porcentagem
COBRANÇA INDEVIDA	33,33%
DESRESPEITO AO USUÁRIO	33,33%
ATENDIMENTO DO GUICHÊ DE PASSAGENS	16,67%
TAXAS E SERVIÇOS DA AGER	16,67%



FONTE: SCSP.



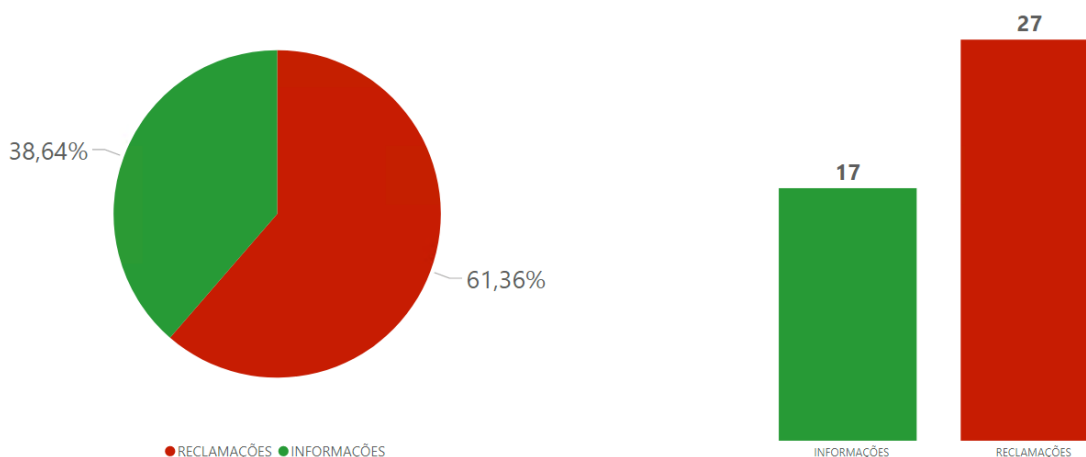
7.2. Informações por Rodovias:

7.21. Via Brasil – MT 246

GRÁFICO 24 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246



VIA BRASIL MT 246 CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A.

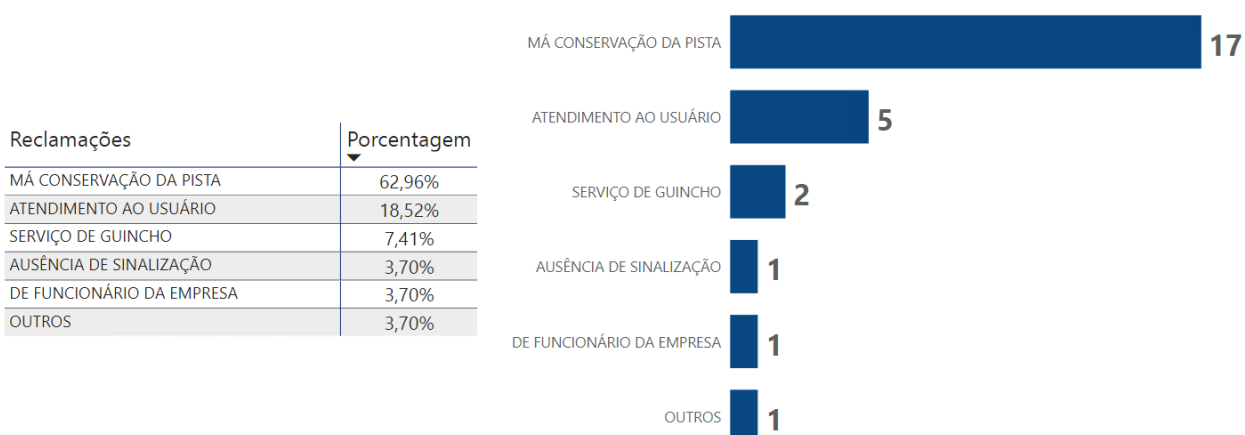


FONTE: SCSP.

GRÁFICO 25 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 246



VIA BRASIL MT 246 CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A.

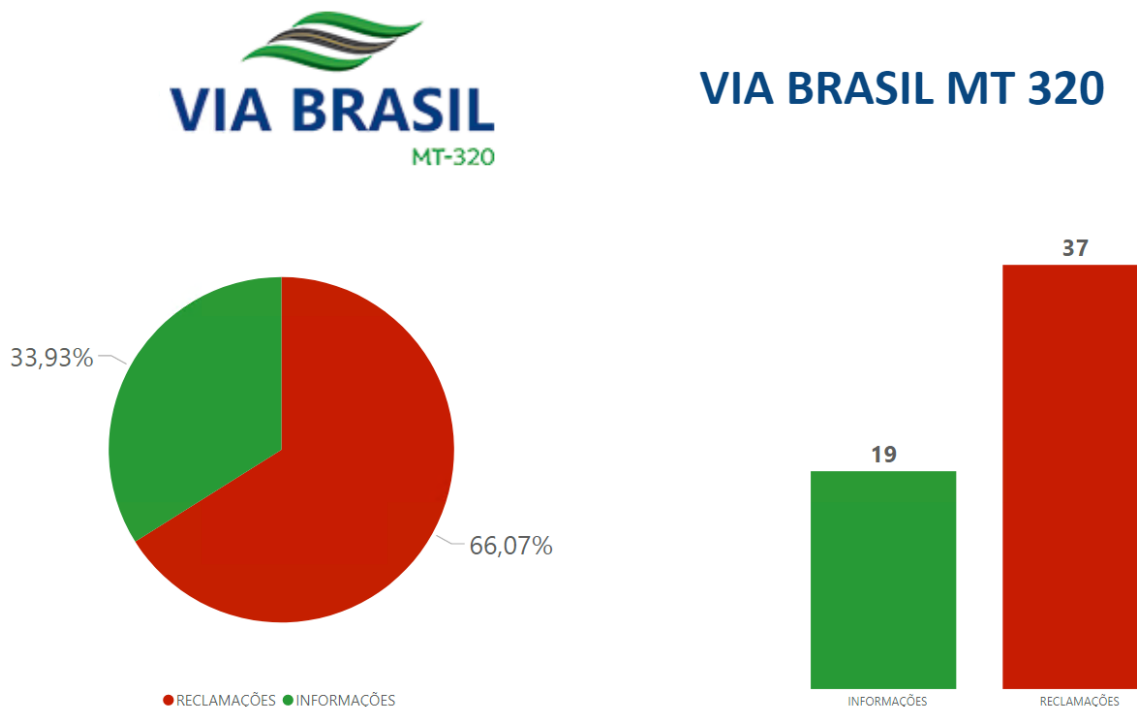


FONTE: SCSP.



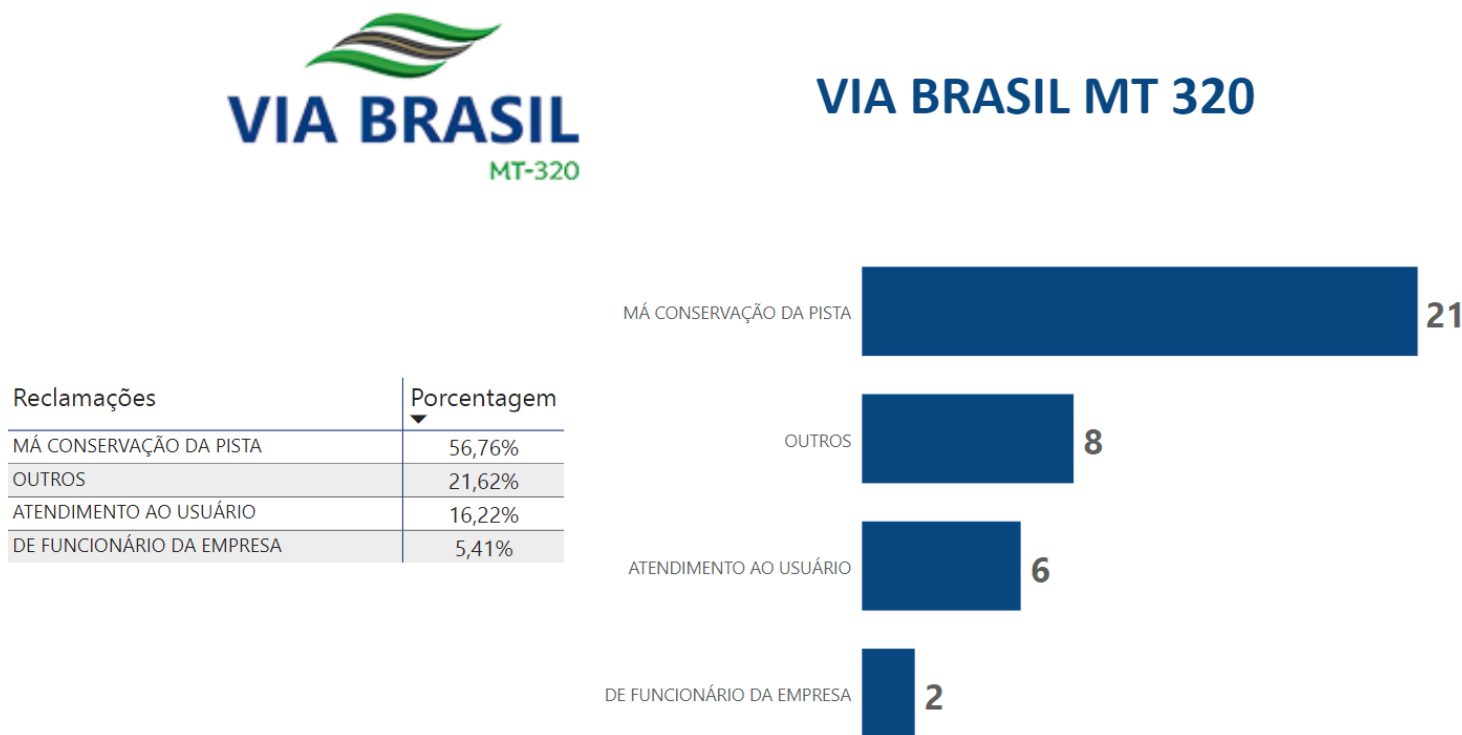
7.22. Via Brasil – MT 320

GRÁFICO 26– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 27– SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 320



FONTE: SCSP.

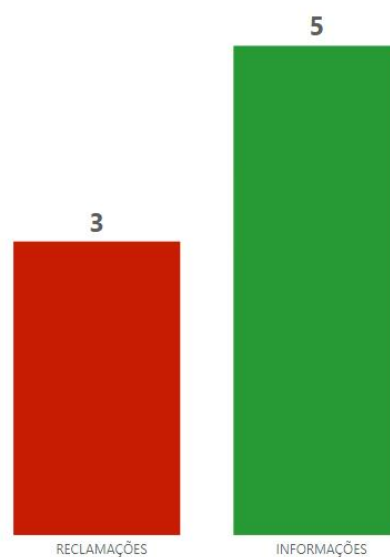
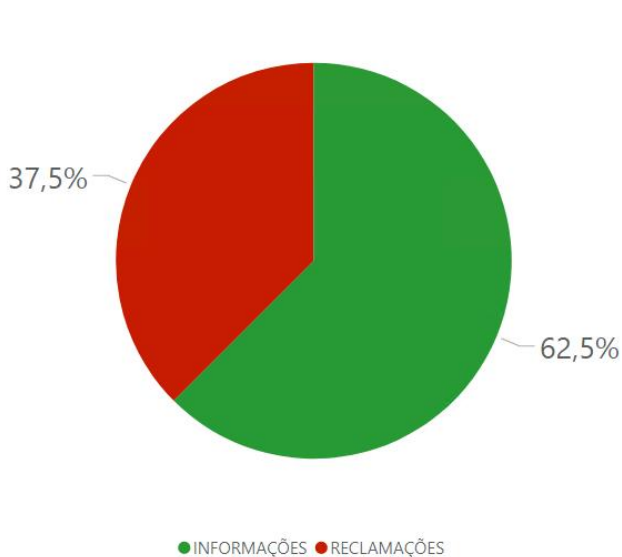


7.23. Via Brasil – MT 100

GRÁFICO 28– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



VIA BRASIL MT 100



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 29– SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA BRASIL – MT 100



VIA BRASIL MT 100

Reclamações	Porcentagem
OUTROS	66,67%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	33,33%



FONTE: SCSP.

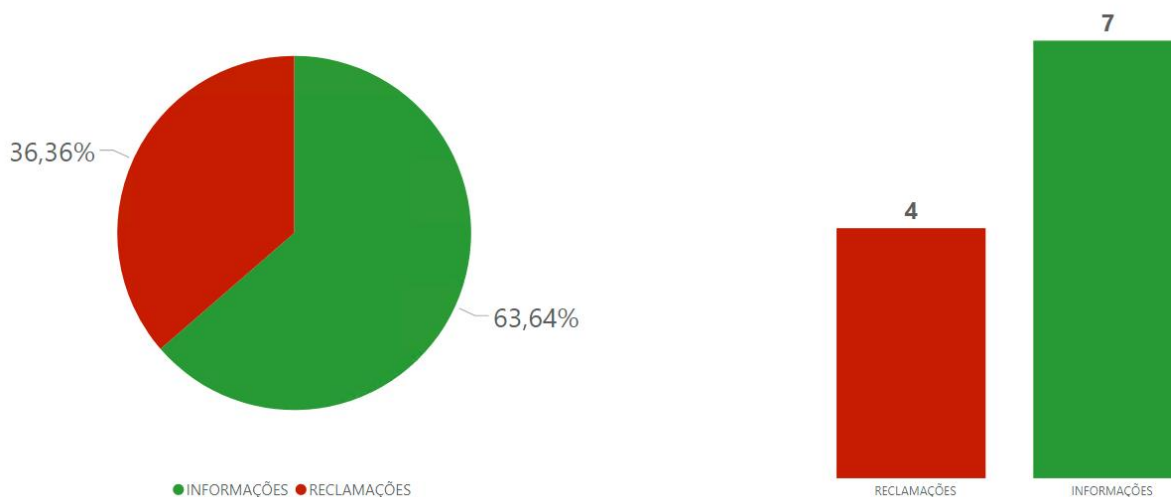


7.24. VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

GRÁFICO 30 – CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A



VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A



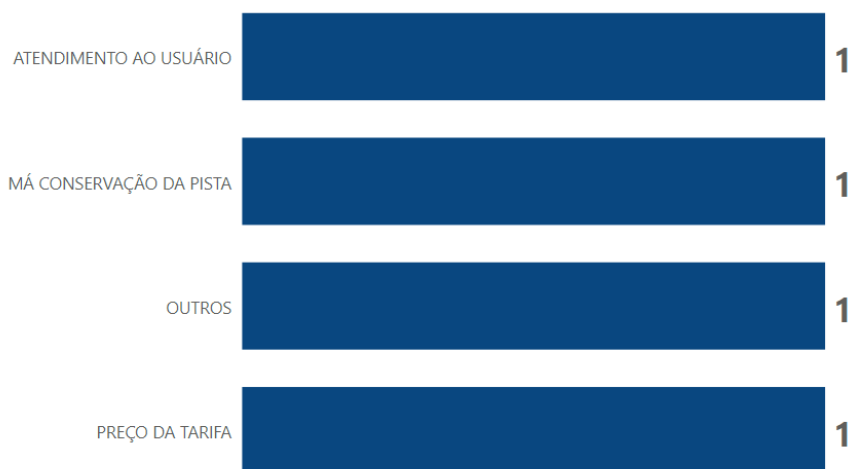
FONTE: SCSP.

GRÁFICO 31 – SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A



VIA NORTE SUL RODOVIAS S/A

Reclamações	Porcentagem
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	25,00%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	25,00%
OUTROS	25,00%
PREÇO DA TARIFA	25,00%

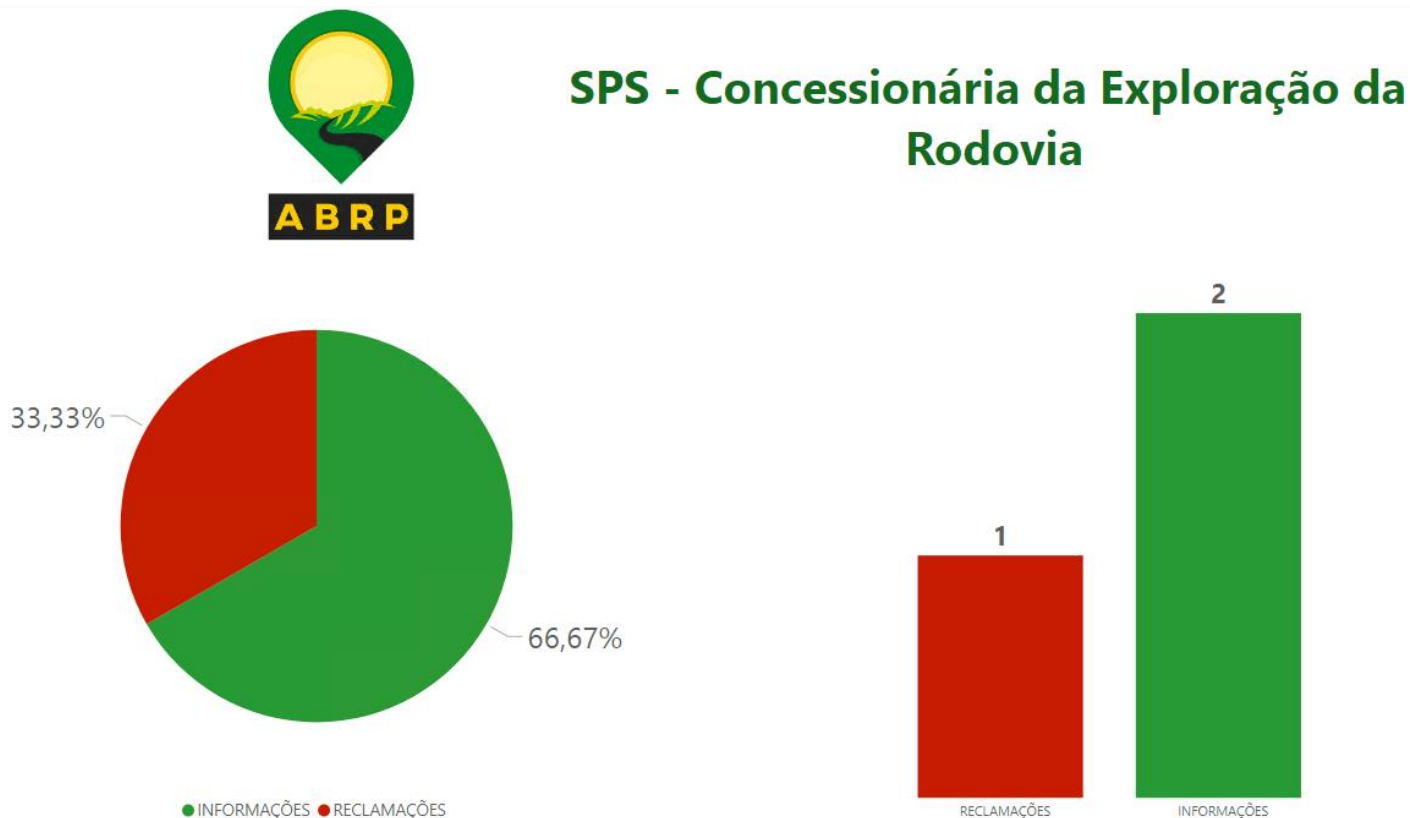


FONTE: SCSP.



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

GRÁFICO 32– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235



FONTE: SCSP.

GRÁFICO 33– SUBCLASSIFICAÇÕES SOBRE A SPS-CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT-235



FONTE: SCSP.



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

GRÁFICO 34– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA APASI - CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA ROD. MT-242/491



APASI - Concessionária da Exploração da Rod. MT - 242/491



100%

● INFORMAÇÕES



INFORMAÇÕES

ATENDIMENTO AO USUÁRIO



5

PEDIDO DE INFORMAÇÃO



2

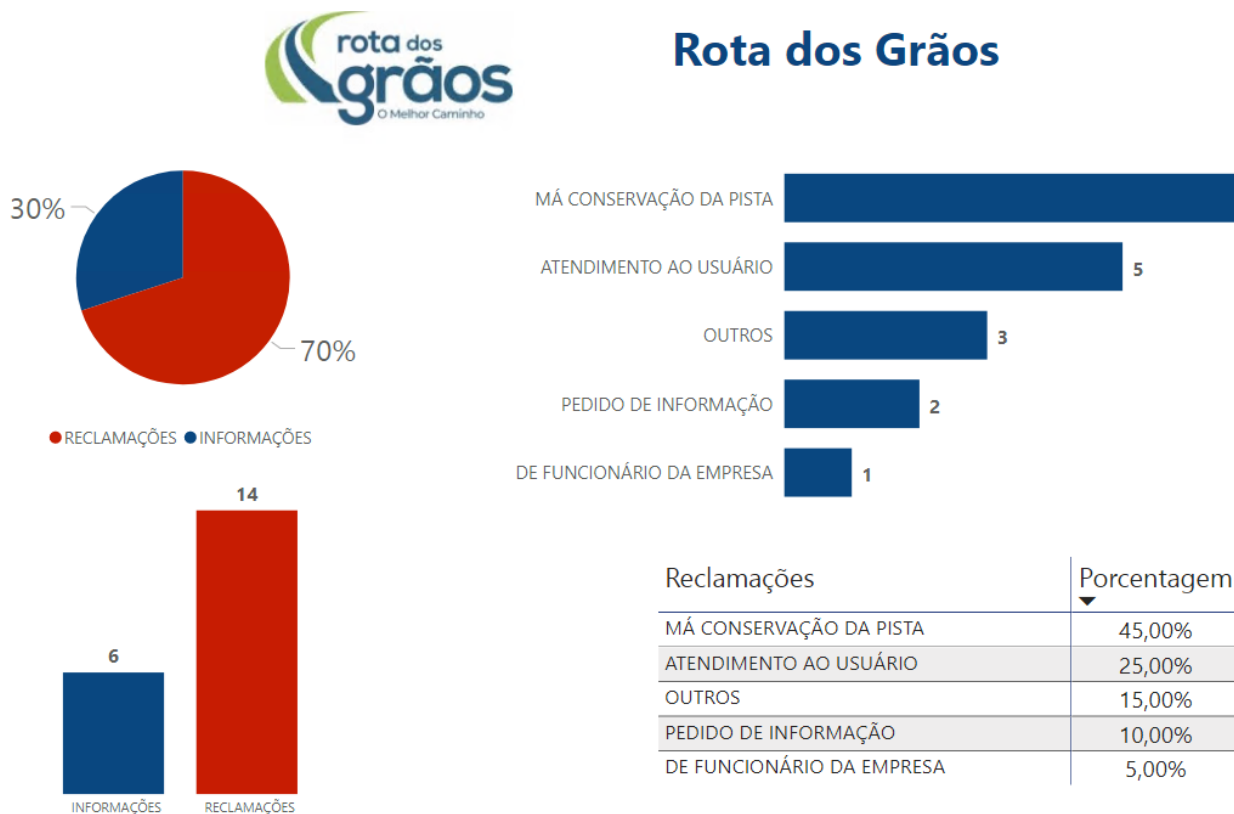
Reclamações	Porcentagem
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	71,43%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	28,57%

FONTE: SCSP.



7.27. CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A

GRÁFICO 35– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS ROTA DOS GRÃOS S/A



FONTE: SCSP.

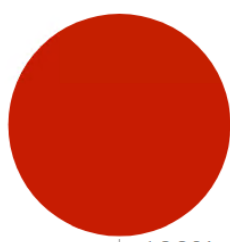


7.28. INTERVIAS CONCESSIONARIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140

GRÁFICO 36– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA INTERVIAS CONCESSIONÁRIA DA EXPLORAÇÃO DA RODOVIA MT 242/493/140



INTERVIAS CONCESSIONÁRIA



100%

● RECLAMAÇÕES



RECLAMAÇÕES

MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA

1

Reclamações	Porcentagem
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	100,00%

FONTE: SCSP.

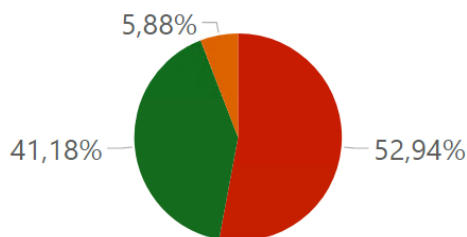


7.29. MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A

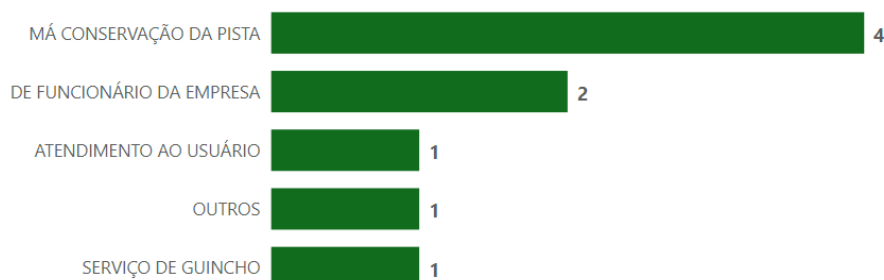
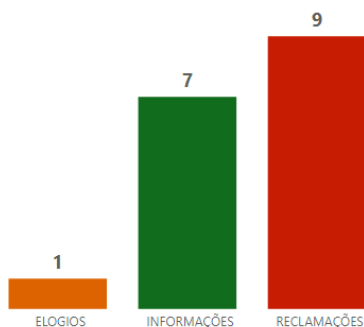
GRÁFICO 37– CLASSIFICAÇÕES SOBRE A CONCESSIONÁRIA MORRO DA MESA CONCESSIONÁRIA S/A



MORRO DA MESA



● RECLAMAÇÕES ● INFORMAÇÕES ● ELOGIOS

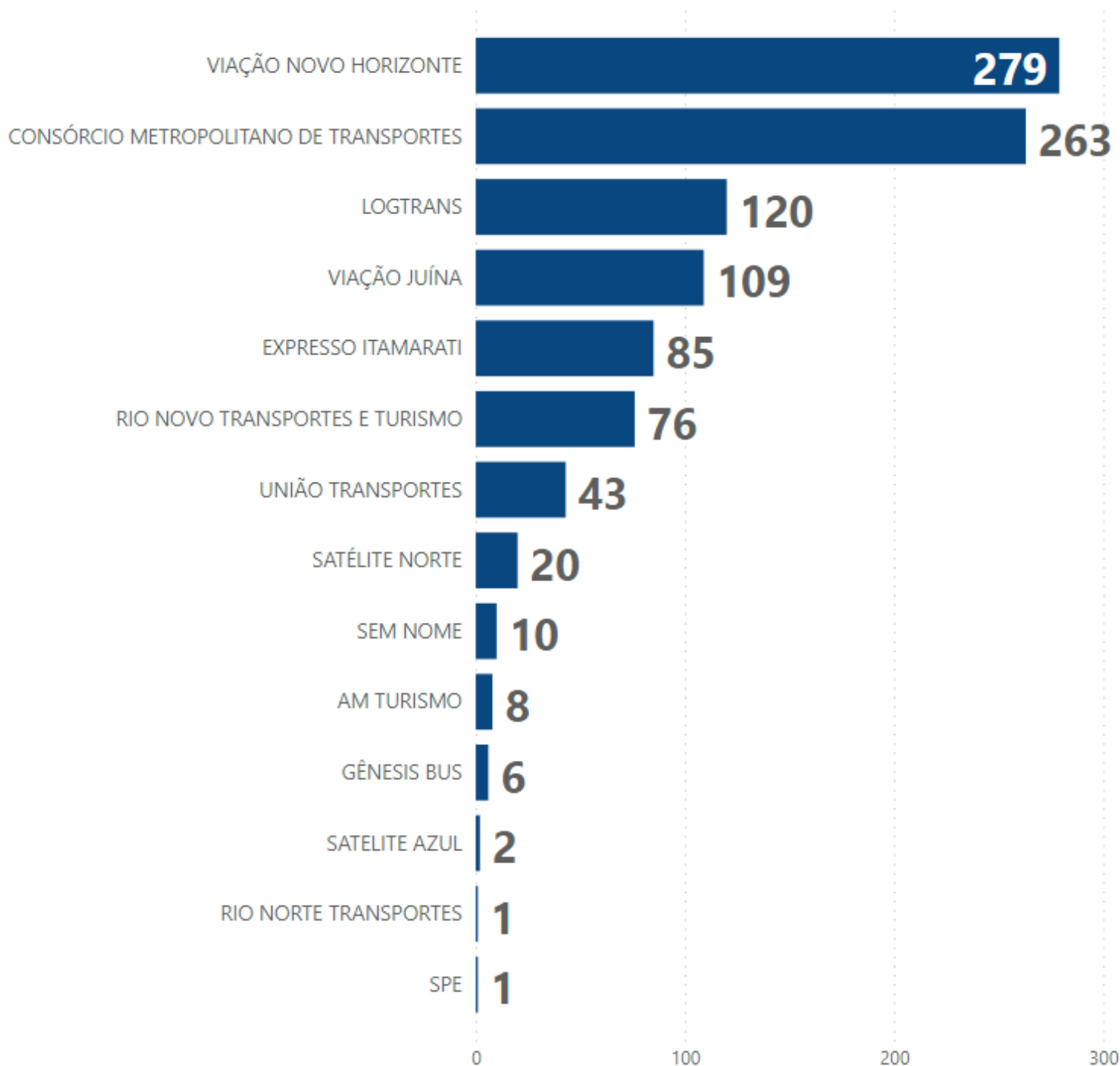


Reclamações	Porcentagem
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	35,29%
MÁ CONSERVAÇÃO DA PISTA	23,53%
DE FUNCIONÁRIO DA EMPRESA	11,76%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	11,76%
ELOGIOS	5,88%
OUTROS	5,88%
SERVIÇO DE GUINCHO	5,88%

FONTE: SCSP.



8 – Ranking dos Registros na Ouvidoria - 2023



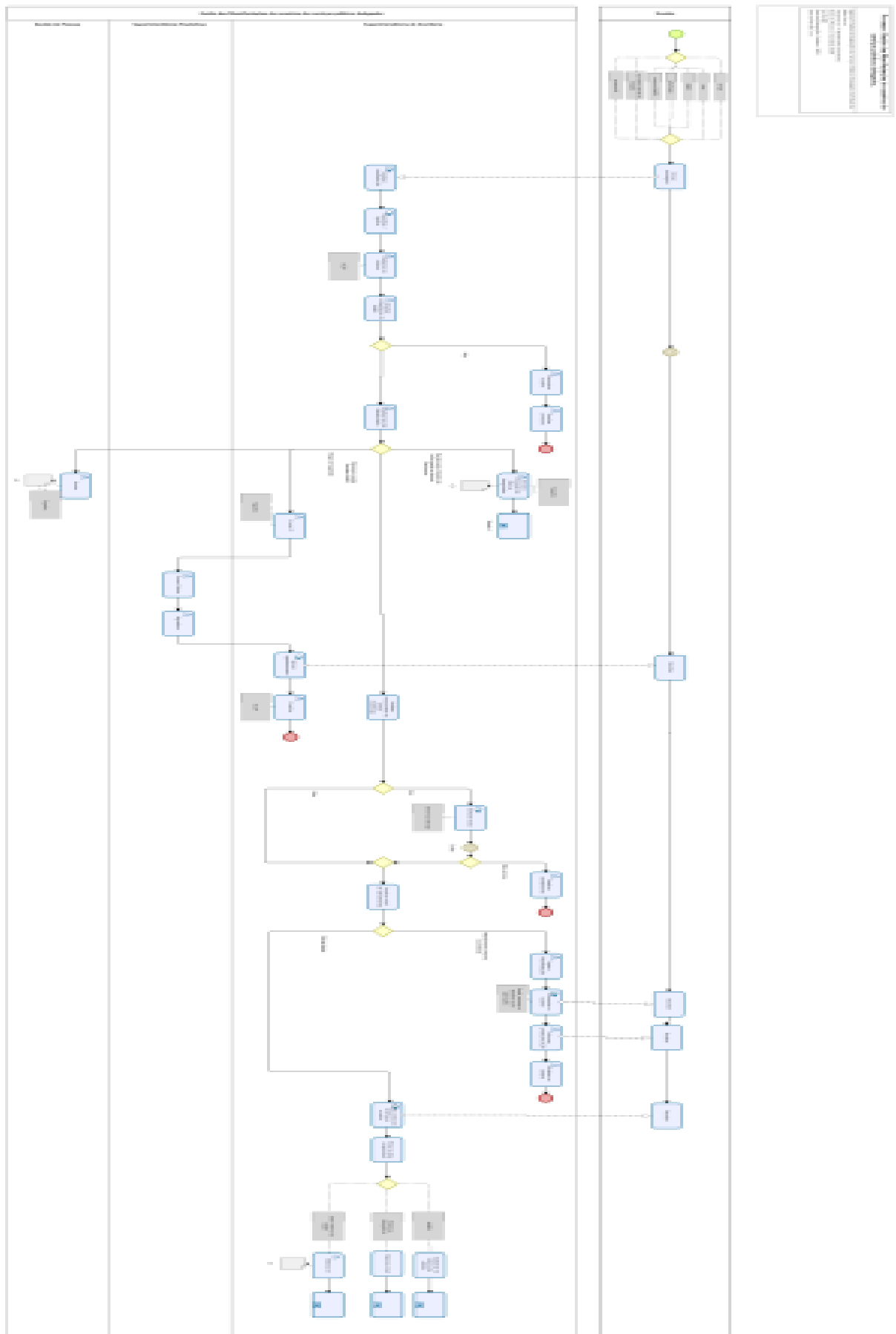


9 - Fluxo de Atendimento

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 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.





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

https://drive.google.com/drive/folders/1R6r3mm9Y8xQCUc12Erv5Ksg7Xolkuofu?usp=share_link

Em tempo: 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.



10 – Considerações Finais

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

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

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

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

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

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



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

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