

A Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Mato Grosso

A GÊNESE

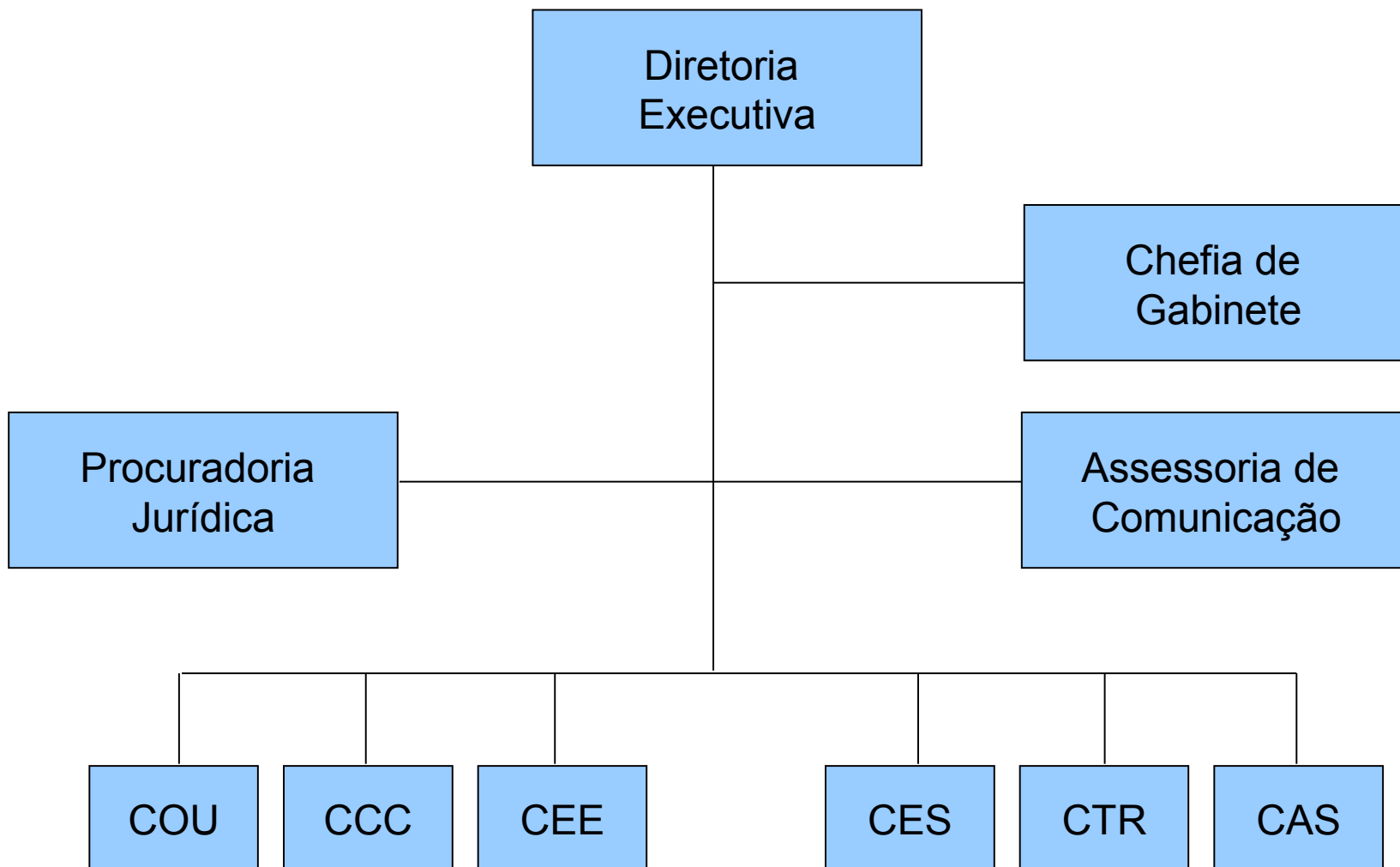
A AGER/MT foi criada pela Lei nº 7.101, de 14 de janeiro de 1999, alterada pela Lei Complementar nº 66 de 22 de dezembro de 1999.

LC nº. 66/1999, Art. 16, § 2º.

“A AGER/MT disponibilizará aos usuários um sistema de ouvidoria pública, na forma do regimento interno.”

O primeiro convênio com a ANEEL foi assinado em junho de 2001 e contemplava para início em julho do mesmo ano, a descentralização dos serviços da ouvidoria referentes a distribuição de energia elétrica.

Portanto, mês de julho de 2001 teve início a operação da Ouvidoria da AGER, com o número do telefone para solicitações constando nas contas de energia dos consumidores de todo o Estado e, já neste primeiro mês, foram registradas 54 solicitações.



Presidente – Márcia Vandoni

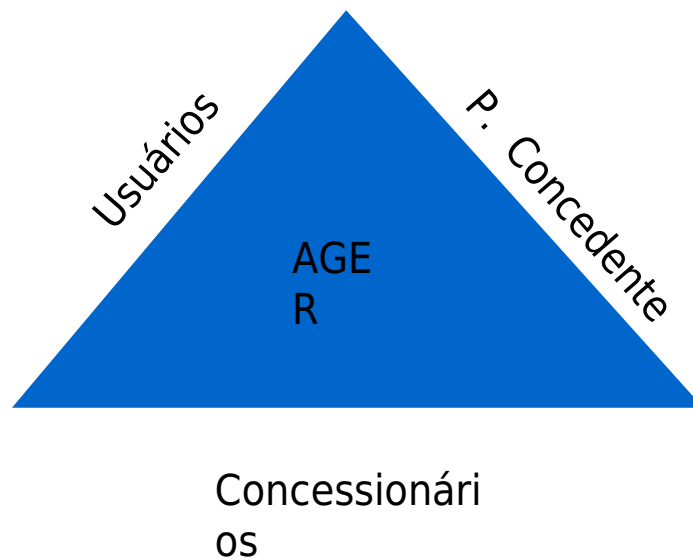
Diretores – Francisval Mendes (Diretor Ouvidor)
Marcos Danilo Prado
Pedro Paulo Nogueira

MISSÃO DA AGER

“Garantir a prestação dos serviços públicos delegados de forma adequada, assegurando a harmonia e o equilíbrio entre os agentes.”

AGÊNCIA REGULADORA

A palavra chave que posiciona a Agência frente aos desafios da regulação é o equilíbrio, presente em sua missão, que deve ser exercida com autonomia.



A ouvidoria da AGER visa estabelecer um relacionamento direto, não burocrático, entre o cidadão usuário do serviço público, e o prestador de serviços, identificando necessidades, distorções, erros e ilegalidades na prestação dos serviços.

MISSÃO DA OUVIDORIA DA AGER

- CONDUZIR DE FORMA IMPARCIAL E INDEPENDENTE, A TAREFA PÚBLICA DE RESPEITAR E FAZER SER RESPEITADA A LEGISLAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.
- CONTRIBUIR PARA A DIFUSÃO DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES/USUÁRIOS E DOS AGENTES CONCESSIONÁRIOS.
- INTERVIR PARA A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS SEMPRE QUE O ENTENDIMENTO DIRETO, ENTRE USUÁRIO E PRESTADOR DO SERVIÇO, TENHA SE TORNADO IMPOSSÍVEL.

FOCO DA OUVIDORIA

“Correção do processo ou procedimento, junto ao concessionário, privilegiando o benefício da sociedade, com base na reclamação de um indivíduo.”

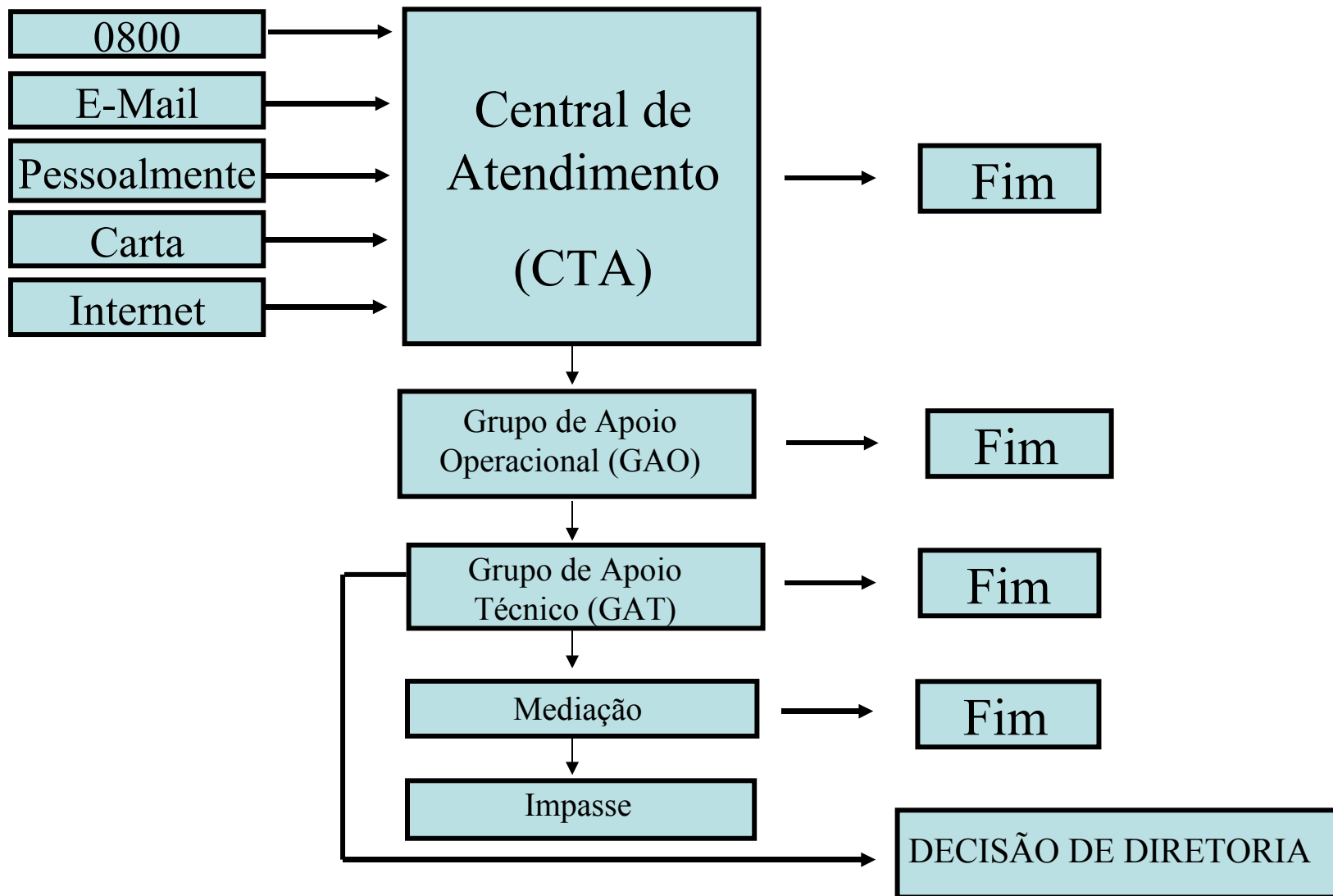
MEIOS DE ACESSO PARA REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO DE OUVIDORIA NA AGER

1. TELEFONE: **0800 647 64 64**
2. BALCÃO NA SEDE DA AGER
3. INTERNET SITE DA AGER: **www.ager.mt.gov.br**
4. E-MAIL : **ouvidoria@ager.mt.gov.br**
5. FAX : **(65) 3618-6104**
6. CARTA

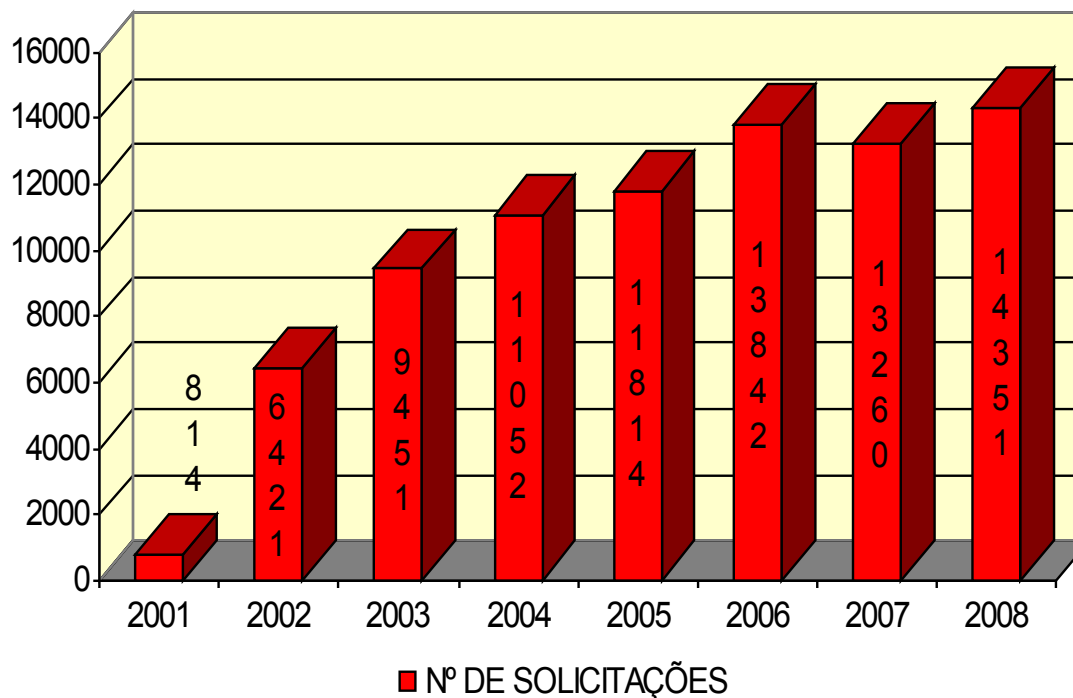
Solicitação de Ouvidoria pode ser:

- Informação
- Reclamação
- Denúncia
- Sugestão
- Elogio

OPERAÇÃO DA OUVIDORIA AGER



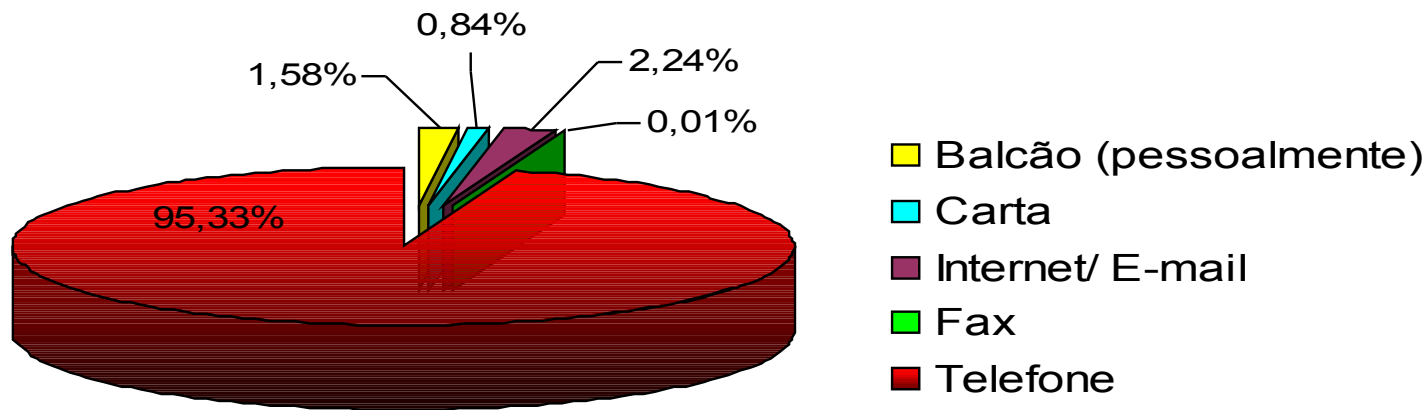
EVOLUÇÃO DO Nº. DE SOLICITAÇÕES POR ANO



DETALHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE 2008

SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA	ENERGIA	TRANSPORTE	TOTAL
INFORMAÇÕES	10.092	2.598	12.690
RECLAMAÇÕES	930	634	1.564
DENÚNCIAS	32	22	54
ELOGIOS	4	4	8
SUGESTÕES/CRÍTICAS	6	29	35
TOTAL	11.064	3.287	14.351
% DE SOLICITAÇÕES	77,09%	22,91%	100,00%

MEIOS DE ATENDIMENTO - 2008



RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES (ENERGIA)

- 1 - VARIAÇÃO DE CONSUMO/CONSUMO ELEVADO;
- 2 - INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO – FALTA DE ENERGIA;
- 3 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA;
- 4 - FLUTUAÇÃO/VARIAÇÃO/OSCILAÇÃO DE TENSÃO;
- 5 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS;
- 6 - COBRANÇA INDEVIDA;
- 7 – LIGAÇÃO;
- 8 - COBRANÇA POR IRREGULARIDADE.

RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES EM 2008 (TRANSPORTES)

- 1 – IDOSO APOSENTADO E PENSIONISTA;
- 2 - DESRESPEITO AO USUÁRIO;
- 3 – RECLAMAÇÃO DO MOTORISTA/COBRADOR;
- 4- MÁ CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO VEÍCULO;
- 5 – DESCUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE VIAGEM;
- 6 - PATROLAMENTO DE PONTO;
- 7 – SUPERLOTAÇÃO;
- 8 - DANO / EXTRAVIO DE BAGAGEM.

CASOS INTERESSANTES

- 1 – A Aula de Escutatória.
- 2 – O Impossível Acontece.
- 3 – Educando o Filho na “lei de Gerson”.
- 4 – O Juiz Reclamador (ou Testando a Ouvidoria?).

OBRIGADO

Joelmar Varjão

Email: joelmar@ager.mt.gov.br

Fone: (65) 3618-6101/3618-6102

Conceito de Regulação

“Em termos sintéticos podemos dizer que o conceito de regulação tem subjacente a idéia de uma nova forma de relação entre o Estado e a sociedade. Segundo esta forma de entender as coisas, o papel que o Estado é chamado a desempenhar não é tanto o de comandar diretamente os atores sociais, mas antes o de estabelecer entre eles as regras do jogo, e o de vigiar pelo cumprimento das mesmas.”