



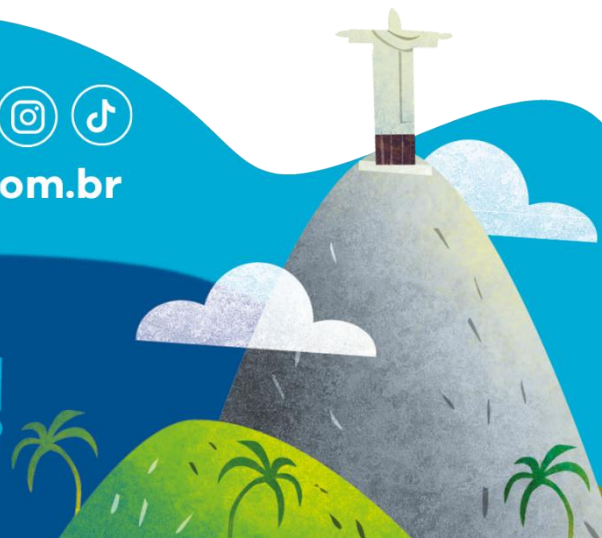
# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Terceiro trimestre de 2024



[www.agerio.com.br](http://www.agerio.com.br)

**A melhor  
parceira  
do seu negócio!**



## 1 Manifestação

- Reclamações: 50%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Solicitações: 37,5%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Sugestões: 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 87,5%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- Pedido de Informação: 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 62,5%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 37,5%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.

## 4 Por mês

- Julho: 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Agosto: 25%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Setembro: 62,5%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

## 5 Tipos de contato

- OuvERJ - Pedido de Informação: 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Sistema RDR: 12,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Ouvidoria (0800): 25%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Ouvidoria (site): 37,5%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.

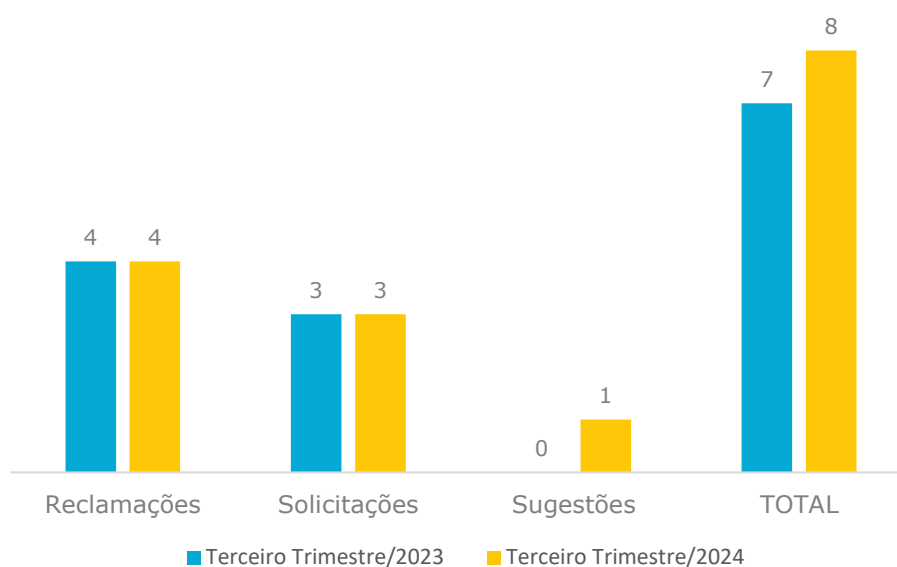
## 6 Assuntos

Assunto	Qtde.	%
Renegociação Carteira Própria	1	12,50%
Concurso Público	1	12,50%
Dívida Ativa	1	12,50%
Acompanhamento de solicitação	1	12,50%
Renegociação Supera RJ / FEMPO	2	25,00%
Pagamento e Boleto	2	25,00%
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

## 7 Total de atendimentos em comparação com o terceiro trimestre de 2023

- Terceiro trimestre de 2023: 7 (sete) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 3 (três) solicitações;
- Terceiro trimestre de 2024: 8 (oito) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 3 (três) solicitações e 1 (uma) sugestão.

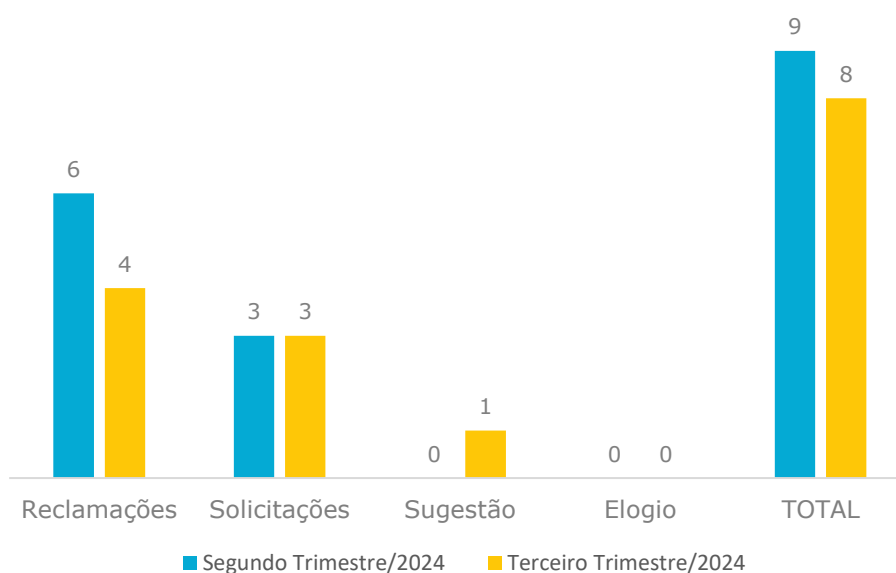
### Comparação com terceiro trimestre de 2023



## 8 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2024

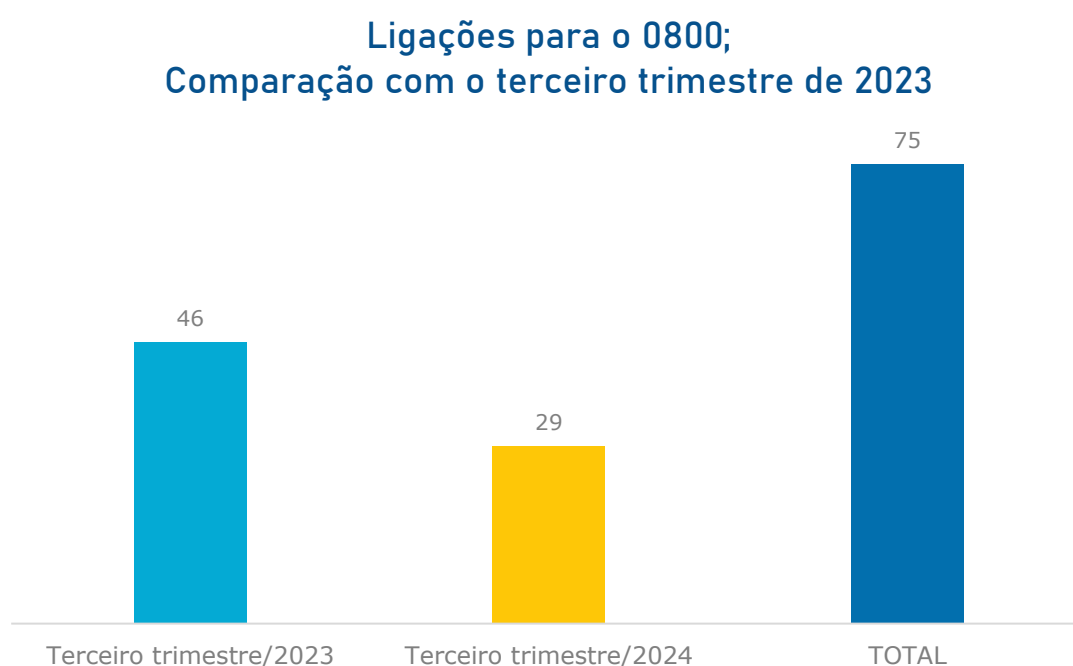
- Segundo trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamação e 3 (três) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2024: 8 (oito) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 3 (três) solicitações e 1 (uma) sugestão.

### Comparação com segundo trimestre de 2024



## 9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o terceiro trimestre de 2023

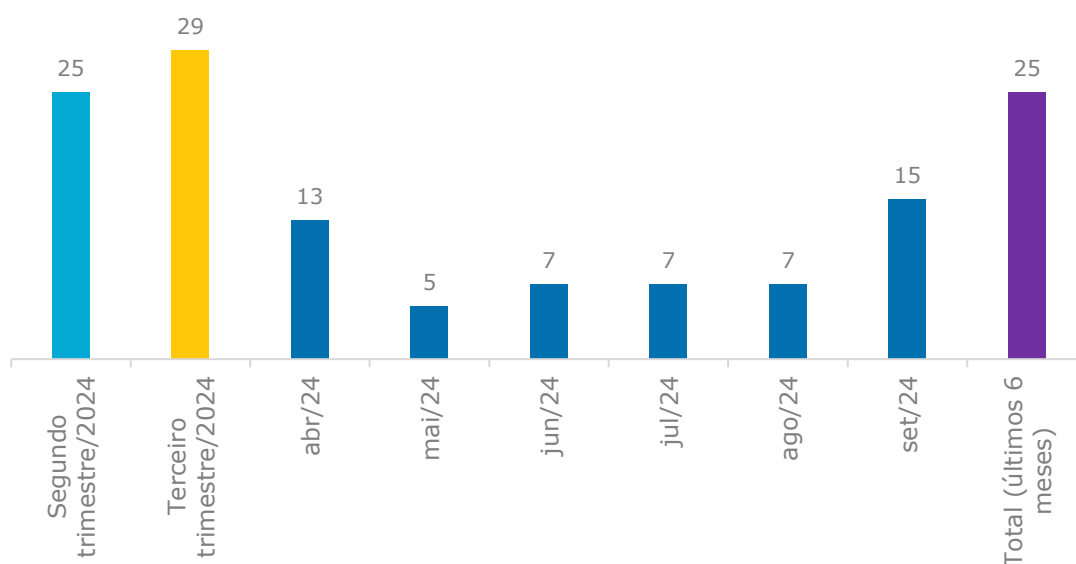
- Terceiro trimestre de 2023: 46 (quarenta e seis) telefonemas;
- Terceiro trimestre de 2024: 29 (vinte e nove) telefonemas.



## 10 Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo trimestre de 2024 e acumulado dos últimos seis meses

- Segundo trimestre de 2024: 25 (vinte e cinco) telefonemas;
- Terceiro trimestre de 2024: 29 (vinte e nove) telefonemas.

Ligações para 0800:  
Comparação com o segundo trimestre de 2024 e  
últimos 6 meses



## 11 Orientações e recomendações às áreas internas

Conforme atribuições da Ouvidoria, e no objetivo de diminuir os riscos institucionais, foram realizadas as seguintes orientações e recomendações:

- **Julho/2024:**

À GEMPO

*Contexto: orientação incorreta passada pelo correspondente de crédito ao cliente sobre entrar em contato diretamente com a Ouvidoria sem antes ter sido atendido nos canais de 1ª instância.*

Solicitação de orientação aos correspondentes/agentes sobre o procedimento padrão dos canais de atendimento de 1ª instância (Fale Conosco e chat), e que não cabe o encaminhamento do cliente direto à Ouvidoria sem a análise prévia e atendimento em 1ª instância, bem como a indicação de canais não oficiais da AGÊNCIA.

- **Setembro/2024:**

À GEMPE

*Contexto: ineficiência do correspondente no acompanhamento do cliente no processo de solicitação do crédito; problema de identificação nos sistemas internos sobre o detalhamento das pendências documentais para prosseguimento da solicitação de crédito.*

Recomendação de que seja utilizado o campo de observação para descrever as pendências ao retornar uma proposta para a etapa do correspondente de crédito. Inserir descrições mais detalhadas na Área do Cliente (opções de "Status Interno Histórico").



## 12 Considerações finais

**1** A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente e ao cidadão, reconhecendo e fortalecendo os seus direitos, com estrita observância das normas legais e regulamentares, estando adequada para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive, quanto ao quantitativo atual de empregados, aos sistemas, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o porte da AGÊNCIA, a natureza dos serviços prestados e o número de clientes.

**2** Verificou-se neste terceiro trimestre de 2024 pequena redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (8 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (9 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se leve aumento na quantidade de chamadas no terceiro trimestre (29) em relação ao trimestre anterior (25).

Cabe destacar que, desse quantitativo (29 ligações), apenas 2 (duas) foram classificadas como demanda de resolução em 2ª instância, as quais foram tratadas e respondidas aos demandantes como atendimento em nível de Ouvidoria. As demais ligações foram de caráter orientativo e/ou de encaminhamento para o atendimento em 1ª instância.

**3** Na comparação do terceiro trimestre deste ano com o terceiro trimestre de 2023 é observada pequena elevação no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (7 ocorrências no terceiro trimestre de 2023 e 8 no terceiro trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de redução, sendo 46 telefonemas no terceiro trimestre de 2023 em comparação com os 29 telefonemas no terceiro trimestre de 2024.

**4** No contexto geral, o cenário é de estabilidade na quantidade de atendimentos prestados pela Ouvidoria e nas ligações recebidas no telefone 0800. Isso decorre de:

a) da manutenção das linhas de crédito vigentes atualmente na AGÊNCIA;

b) do trabalho realizado em conjunto com a Gerência de Canais de Atendimento ao Cliente (GECAC), que realiza o primeiro atendimento de forma efetiva, buscando resolver o problema do cliente antes que haja a necessidade da abertura de atendimento em segunda instância;

Diante de todo o exposto, ratificamos o compromisso da Ouvidoria pela busca incessante em aprimorar-se como mediadora entre as expectativas do cidadão/cliente e a entrega dos serviços financeiros cada vez com mais qualidade e celeridade, agregando maior valor ao atendimento e satisfação do cliente, permitindo-nos sempre identificar melhores ações, rotinas e procedimentos internos para a instituição.

**RAFAEL PEREIRA DE LIMA**

Ouvidor Titular