



# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro semestre de 2024



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

**A melhor  
parceira  
do seu negócio!**



# 1 Manifestações

- Manifestações de Ouvidoria: 64,71%, o que corresponde a 11 (onze) atendimentos;
- Pedidos de Informação: 35,29%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

Que se desdobram em:

- Reclamações: 41,18%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos, sendo 1 (uma) qualificada como procedente resolvida e 6 (seis) improcedentes;
- Solicitações: 47,06%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos;
- Sugestões: 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Elogios: 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

# 2 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 94,12%, que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

# 3 Por mês

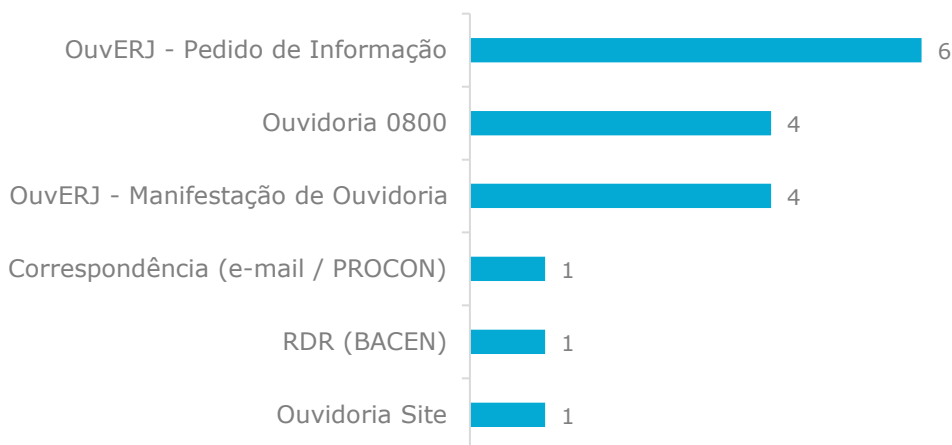
- Janeiro: 23,53% o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Fevereiro: 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Março: 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;

- **Abril:** 5,88% o que corresponde a 1 (um) atendimentos;
- **Mai:** 17,65%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Junho:** 29,41%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

## 4 Formas de Contato

- **OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria:** 23,53%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **OuvERJ – Pedido de Informação:** 35,29%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos;
- **Ouvidoria via site:** 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Ouvidoria via 0800:** 23,53%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas:** 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos;
- **RDR (BACEN):** 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

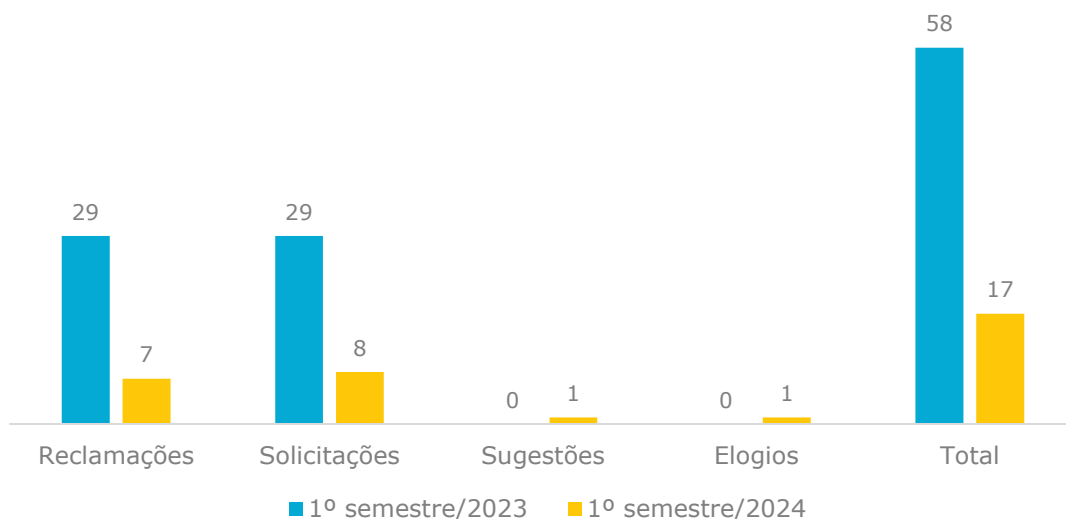
### Quantitativo de atendimentos por tipo de canal no primeiro semestre de 2024



## 5 Total de atendimentos em comparação com o primeiro semestre de 2023

- Primeiro semestre de 2023: 58 (cinquenta) atendimentos, sendo 29 (vinte e nove) reclamações e 29 (vinte e nove) solicitações;
- Primeiro semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 8 (oito) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.

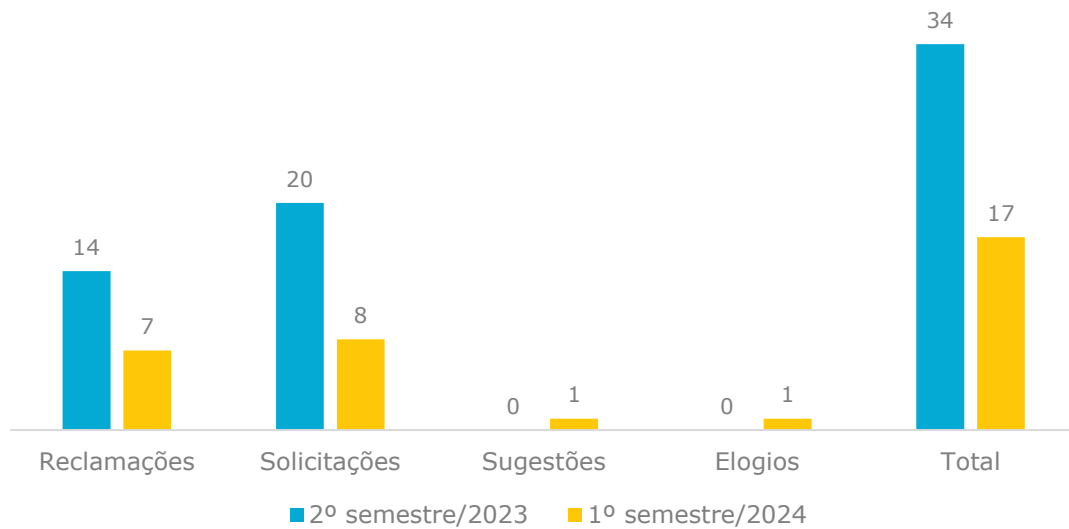
Total de atendimentos comparados com o primeiro semestre de 2023



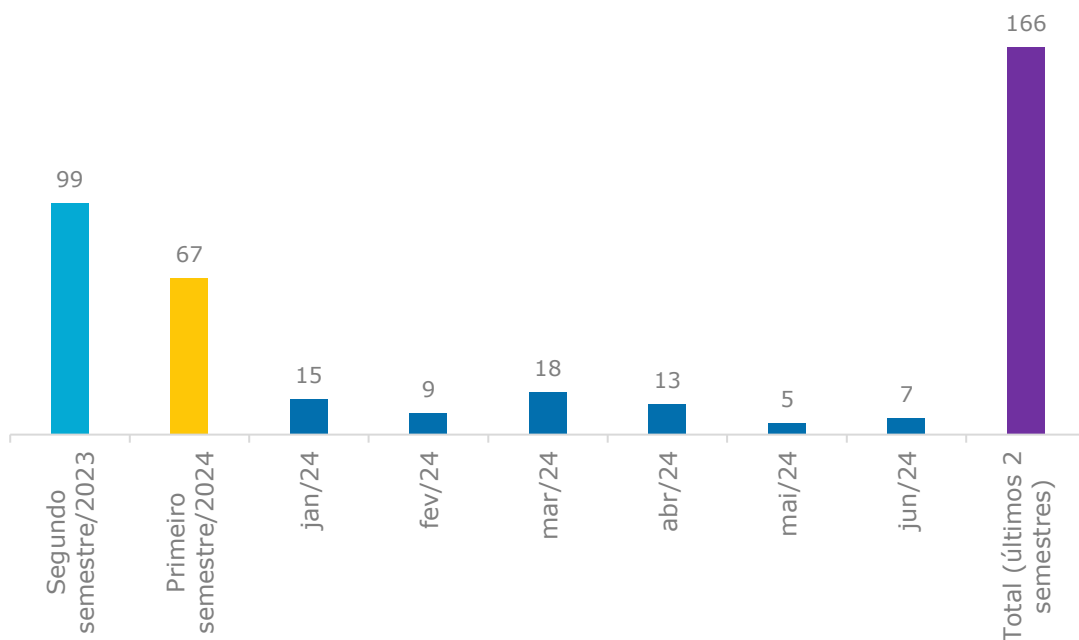
## 6 Total de atendimentos em comparação com o segundo semestre de 2023

- Segundo semestre de 2023: 34 (trinta e quatro) atendimentos, sendo 14 (quatorze) reclamações e 20 (vinte) solicitações;
- Primeiro semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 8 (oito) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.

## Total de atendimentos comparados com o segundo semestre de 2023



## 7 Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo semestre de 2023



## 8 Conclusão

A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente, 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.

Verificou-se neste primeiro semestre de 2024 expressiva redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (17 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (34 ocorrências). Observa-se, também, queda no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 67 (sessenta e sete) telefonemas neste primeiro semestre de 2024 em comparação com os 99 (noventa e nove) no semestre anterior.

Quando se compara o primeiro semestre deste ano com o primeiro semestre de 2023 é observada a redução no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria (58 ocorrências no primeiro semestre do ano passado e 17 no primeiro semestre de 2024).

As justificativas para a redução nos atendimentos no primeiro semestre deste ano comparado com o segundo semestre de 2023, decorrem dos seguintes fatores:

- a) da manutenção das linhas de crédito ofertadas pela AGÊNCIA;
- b) pela qualidade do atendimento prestado em 1ª instância pela GECAC — Gerência de Canais de Atendimento Cliente.

Em relação as ligações para o telefone 0800 da AgeRio, a redução no primeiro semestre de 2024 (67) quando comparado ao segundo semestre de 2023 (99), se justificam:

a) do trabalho realizado em conjunto com a Gerência de Canais de Atendimento ao Cliente (GECAC) que realiza o primeiro atendimento de forma tempestiva e 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 que a Ouvidoria busca incessantemente 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.

A AgeRio continua cumprindo sua missão de fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, com o constante foco no aprimoramento de seus serviços.

**RAFAEL PEREIRA DE LIMA**

Ouvidor Titular