



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo semestre de 2024



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestações

- Manifestações de Ouvidoria: 76,47%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos;
- Pedidos de Informação: 23,53%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

Que se desdobram em:

- Reclamações: 41,18%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos, sendo 2 (duas) qualificadas como procedente resolvida e 5 (cinco) improcedentes;
- Solicitações: 52,94%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos;
- Sugestões: 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;

2 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 58,82%, que corresponde a 10 (dez) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 41,18%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.

3 Por mês

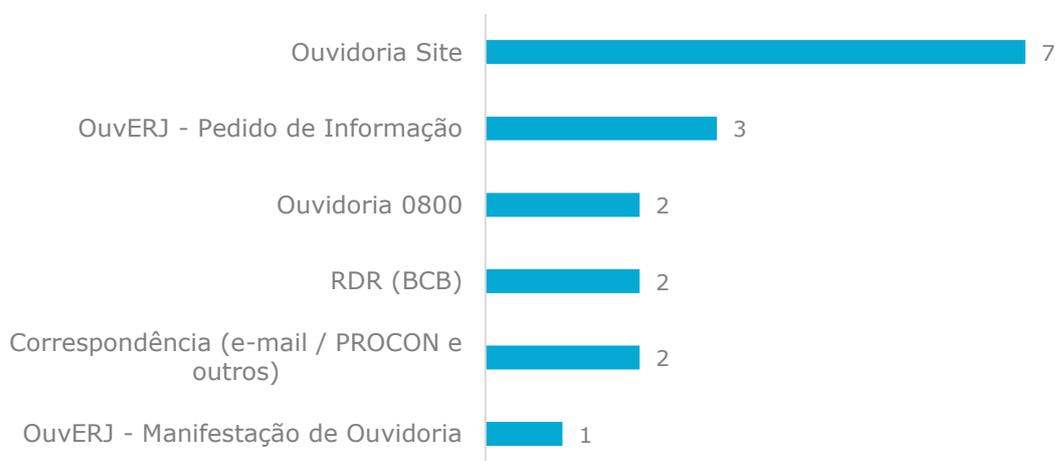
- Julho: 5,88% o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Agosto: 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Setembro: 29,41%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Outubro: 17,65% o que corresponde a 3 (três) atendimentos;

- **Novembro:** 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **Dezembro:** 23,53%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

4 Formas de Contato

- **OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria:** 5,88%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **RDR (BCB):** 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **Ouvidoria via 0800:** 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas:** 11,76%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **OuvERJ – Pedido de Informação:** 17,65%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Ouvidoria via Portal AgeRio (site):** 41,18%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.

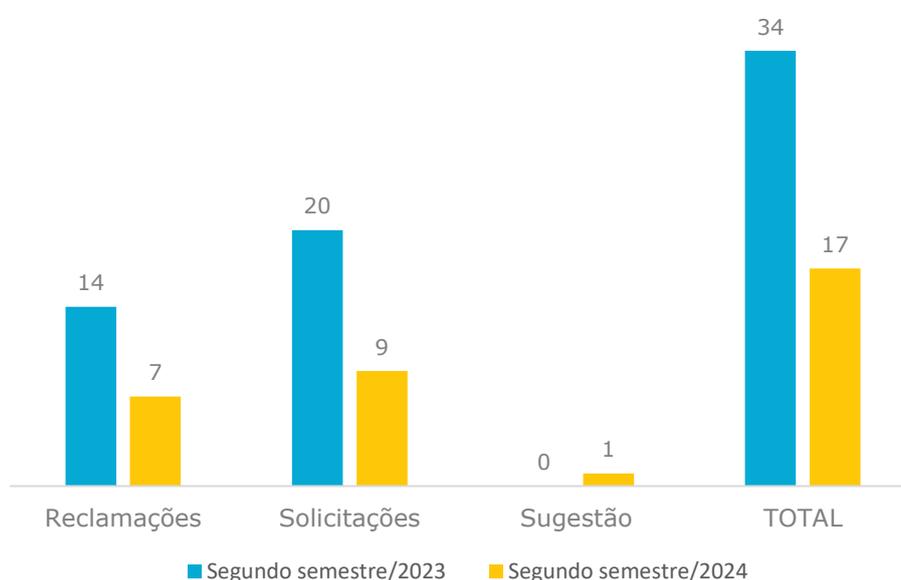
Quantitativo de atendimentos por tipo de canal no segundo semestre de 2024



5 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;
- Segundo semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 9 (nove) solicitações e 1 (uma) sugestão.

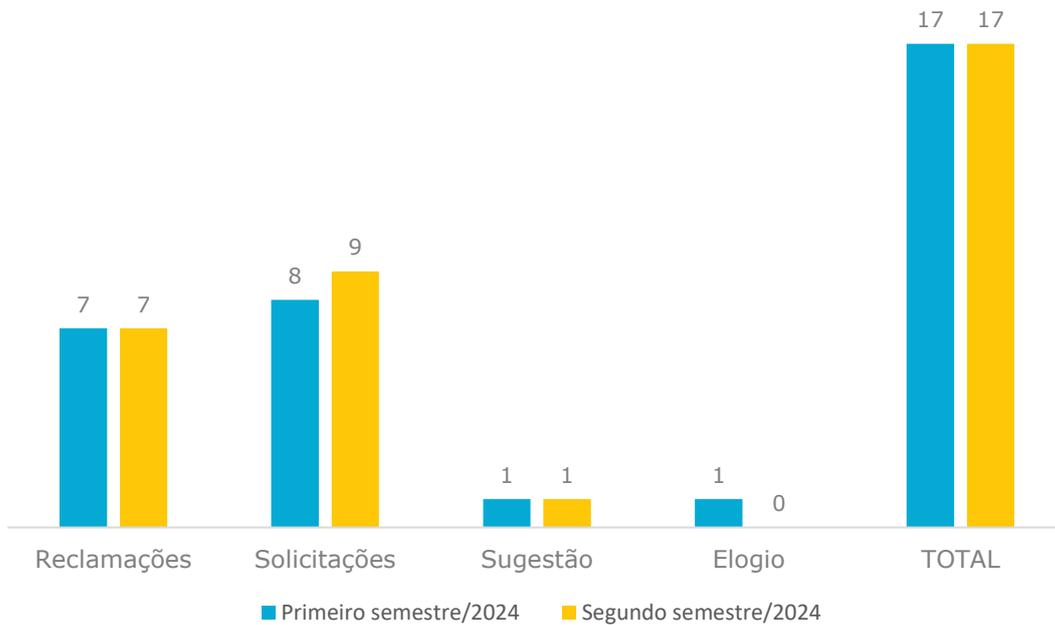
Comparação com segundo semestre de 2023



6 Total de atendimentos em comparação com o primeiro semestre de 2024

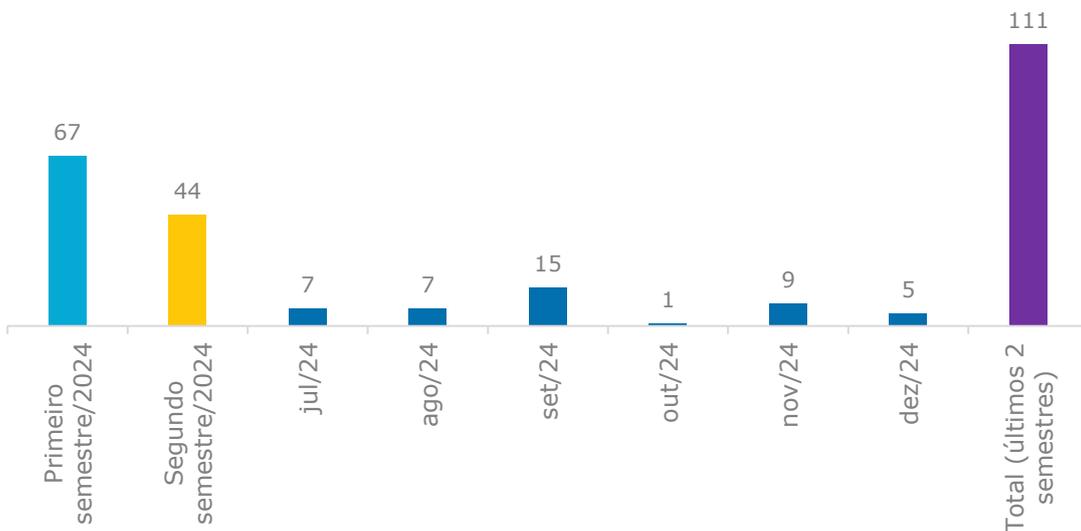
- Primeiro semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 8 (oito) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio;
- Segundo semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 9 (nove) solicitações e 1 (uma) sugestão.

Comparação com primeiro semestre de 2024



7 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro semestre de 2024

Ligações para 0800: Comparação com o primeiro semestre de 2024 e últimos 6 meses



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 segundo semestre de 2024 igualdade no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (17 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (17 ocorrências). Observa-se, também, queda no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 44 (quarenta e quatro) telefonemas neste segundo semestre de 2024 em comparação com os 67 (sessenta e sete) no semestre anterior.

Quando se compara o segundo semestre deste ano com o segundo semestre de 2023 é possível observar a redução no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria (34 ocorrências no segundo semestre do ano passado e 17 no segundo semestre de 2024).

As justificativas para a redução nos atendimentos no segundo semestre deste ano comparado com o segundo semestre de 2023, e a estabilidade se comparado com o primeiro semestre de 2024 decorrem dos seguintes fatores:

- a) da manutenção das linhas de crédito vigentes atualmente na AGÊNCIA;
- b) da inexistência de programas emergências em andamento, bem como programas de alto impacto de demanda de atendimento;

c) 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.

Em relação às ligações para o telefone 0800 da AgeRio, a redução no segundo semestre de 2024 (44) quando comparada ao primeiro semestre de 2024 (67), se justificam:

a) da mesma forma, o trabalho em conjunto com a Gerência de Canais de Atendimento ao Cliente — GECAC (atendimento em 1ª instância), nas ações de resolução das demandas dos clientes, principalmente no canal de *chat online*, por ser síncrono, resulta em menor necessidade de o cliente recorrer ao canal 0800 em 2ª 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