



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro trimestre de 2025



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestação

- Reclamações: 33,33%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Solicitações: 66,67%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos, sendo 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência e encaminhado ao órgão responsável.

2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 66,67%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos, sendo 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência e encaminhado ao órgão responsável;
- Pedido de Informação: 33,33%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 83,33%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos.

4 Por mês

- Janeiro: 50,00%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Fevereiro: 33,33%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Março: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

5 Tipos de contato

- OuvERJ – Pedido de Informação: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência e encaminhado ao órgão responsável;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Sistema RDR: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Ouvidoria (site): 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos;
- Ouvidoria (0800): 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

6 Assuntos

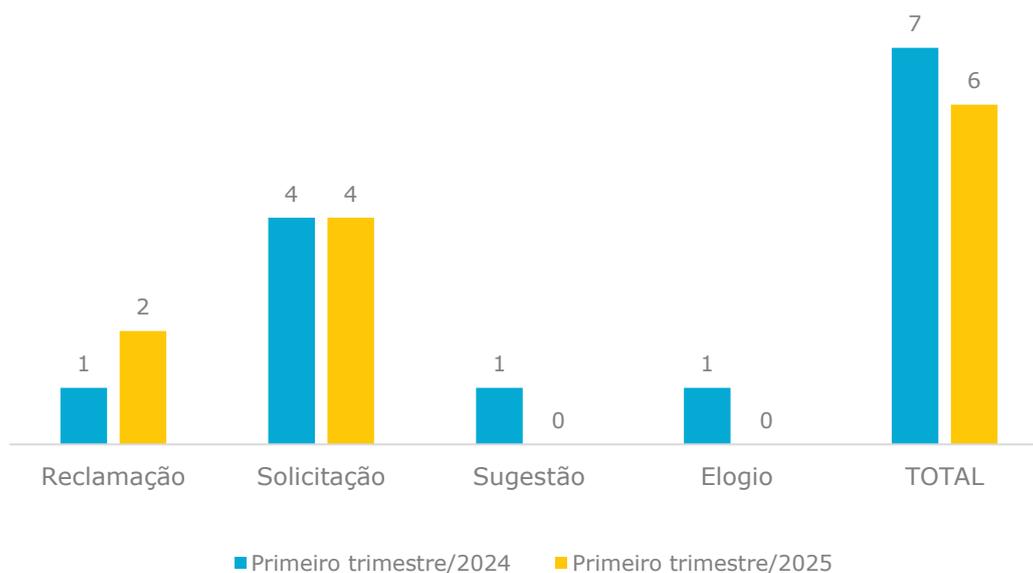
Assunto	Quantidade	%
Pagamento e Boleto	1	16,67%
Renegociação Supera RJ / FEMPO	1	16,67%
Dados públicos - FUNDES	1	16,67%
Programa CrediTaxi 2022	1	16,67%
Pessoal e PCS	1	16,67%
Outros assuntos (*)	1	16,67%
Total Geral	6	100,00%

* Corresponde ao atendimento encaminhado para outro órgão/entidade por se tratar de demanda que não é do escopo da AgeRio.

7 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2024

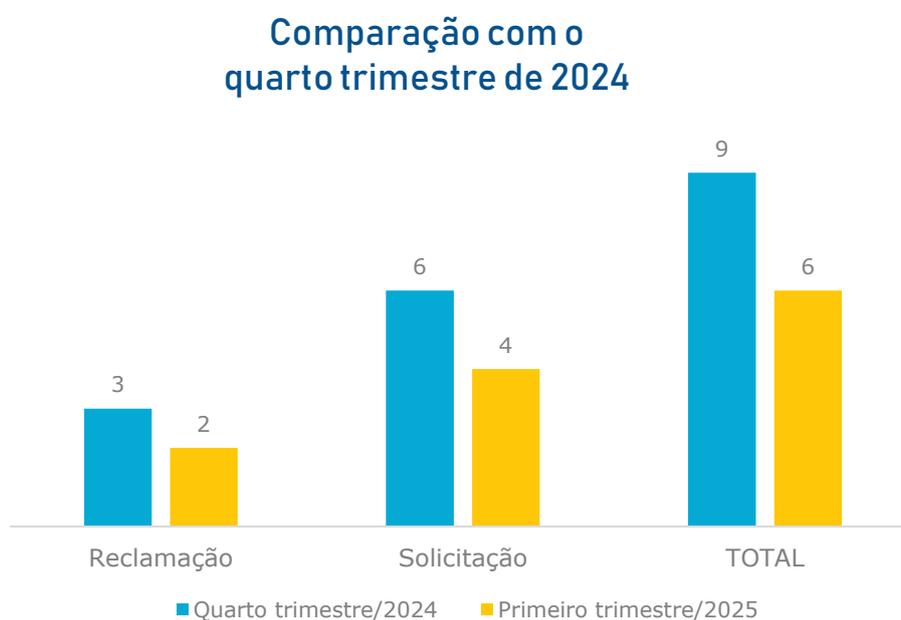
- Primeiro trimestre de 2024: 7 (sete) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio;
- Primeiro trimestre de 2025: 6 (seis) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 4 (quatro) solicitações.

Comparação com o primeiro trimestre de 2024



8 Total de atendimentos em comparação com o quarto trimestre de 2024

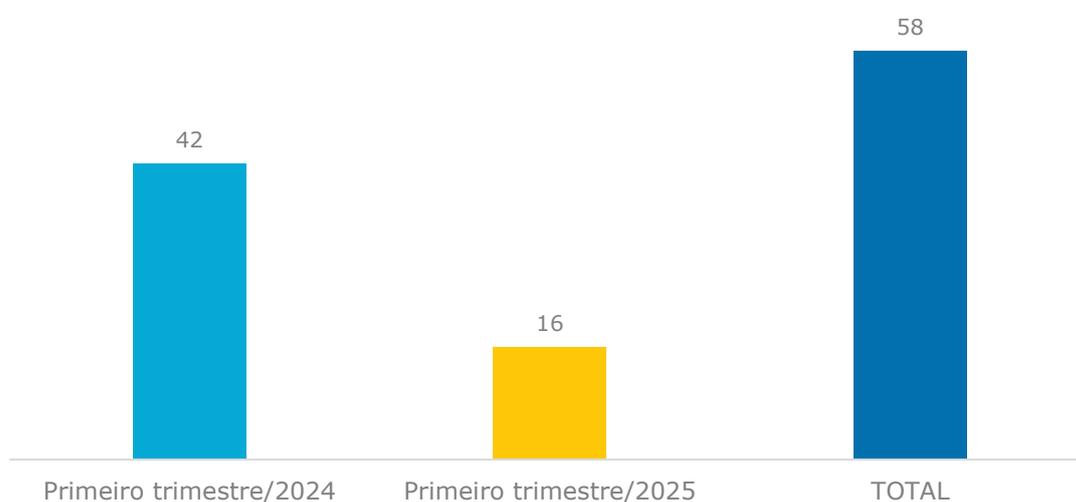
- Quarto trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 3 (três) reclamações e 6 (seis) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2025: 6 (seis) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 4 (quatro) solicitações.



9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2024

- Primeiro trimestre de 2024: 42 (quarenta) telefonemas;
- Primeiro trimestre de 2025: 16 (dezesesseis) telefonemas.

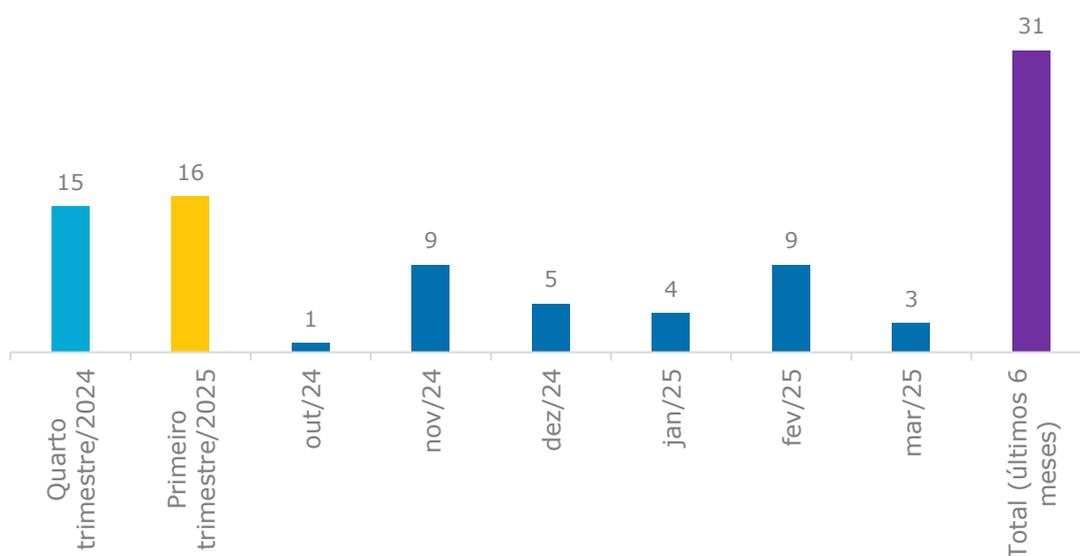
Ligações para o 0800;
Comparação com o primeiro trimestre de 2024



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

- Quarto trimestre de 2024: 15 (quinze) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2025: 16 (dezesesseis) telefonemas.

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



11 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 primeiro trimestre de 2025 redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (6 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (9 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se estabilidade na quantidade de chamadas, sendo 16 ligações no primeiro trimestre e 15 ligações no trimestre anterior.

Cabe destacar que, desse quantitativo (16 ligações), 1 (uma) foi classificada como demanda de resolução em 2ª instância, e as demais ligações foram de caráter orientativo e/ou de encaminhamento para o atendimento em 1ª instância.

3 Na comparação do primeiro trimestre deste ano com o primeiro trimestre de 2024 é observada leve redução no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (6 ocorrências no primeiro trimestre de 2025 e 7 ocorrências no primeiro trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de forte redução, sendo 16 telefonemas no primeiro trimestre de 2025 em comparação com os 42 telefonemas no primeiro trimestre de 2024.

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

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 Atendimento ao Cliente (GERAC), 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