



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Quarto trimestre de 2024



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestação

- Reclamações: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Solicitações: 66,67%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 66,67%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos;
- Pedido de Informação: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.

3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 55,56%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

4 Por mês

- Outubro: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Novembro: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Dezembro: 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

5 Tipos de contato

- OuvERJ – Pedido de Informação: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência e encaminhado ao órgão responsáveis;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Sistema RDR: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Ouvidoria (site): 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

6 Assuntos

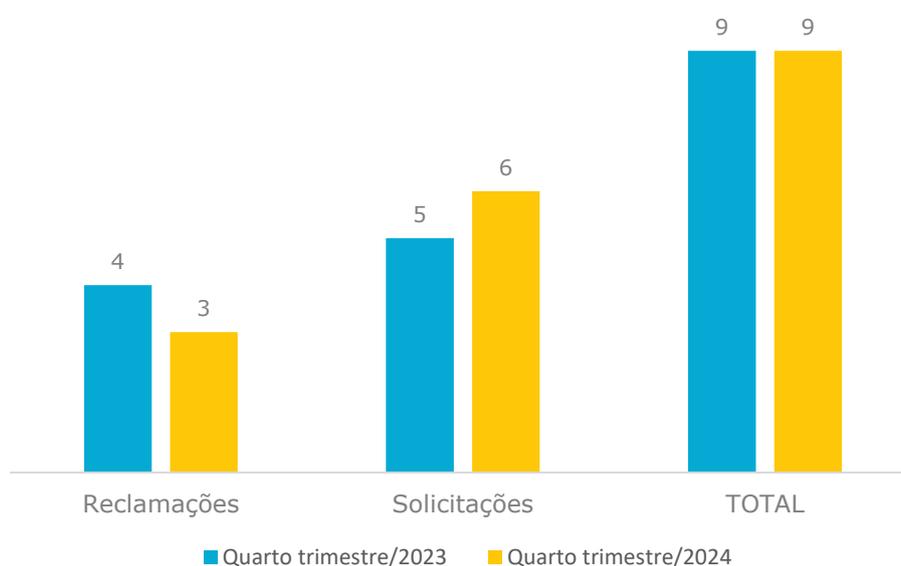
Assunto	Quantidade	%
Renegociação Supera RJ / FEMPO	1	11,11%
Acompanhamento de solicitação	1	11,11%
Microcrédito	1	11,11%
Outros assuntos (*)	1	11,11%
Renegociação Carteira Própria	1	11,11%
Apontamento Banco Central	1	11,11%
Crédito Simplificado	1	11,11%
Informações sobre a AgeRio	2	22,22%
Total Geral	9	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 quarto trimestre de 2023

- Quarto trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações;
- Quarto trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 3 (três) reclamações e 6 (seis) solicitações.

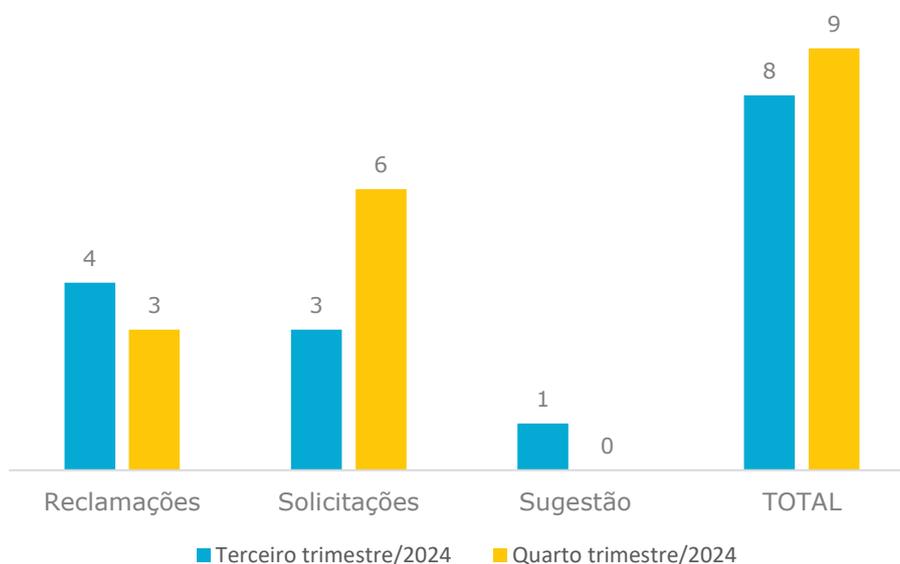
Comparação com quarto trimestre de 2023



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

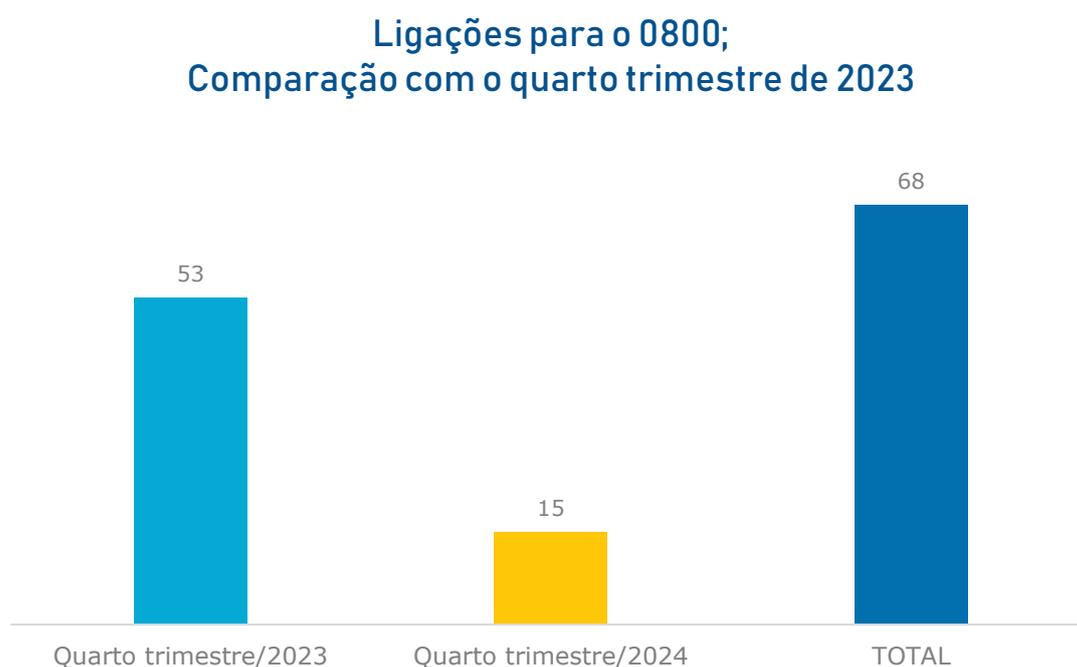
- Terceiro trimestre de 2024: 8 (oito) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 3 (três) solicitações e 1 (uma) sugestão.
- Quarto trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 3 (três) reclamações e 6 (seis) solicitações.

Comparação com terceiro trimestre de 2024



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

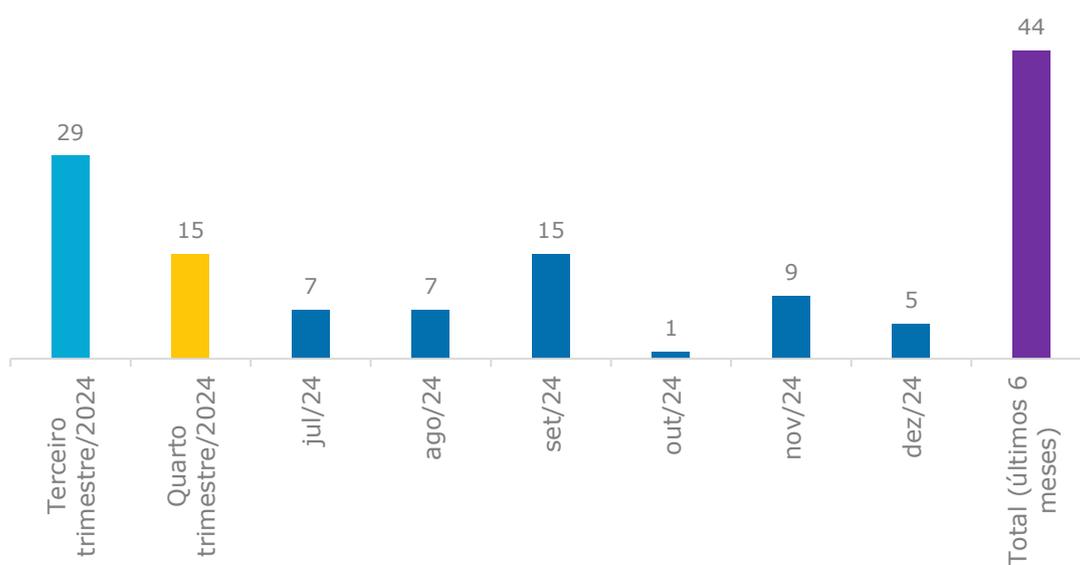
- Quarto trimestre de 2023: 53 (cinquenta e três) telefonemas;
- Quarto trimestre de 2024: 15 (quinze) telefonemas.



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

- Terceiro trimestre de 2024: 29 (vinte e nove) telefonemas;
- Quarto trimestre de 2024: 15 (quinze) telefonemas.

Ligações para 0800:
Comparação com o terceiro 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 quarto trimestre de 2024 uma pequena elevação nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (8 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se redução na quantidade de chamadas no quarto trimestre (15 ligações) em relação ao trimestre anterior (29 ligações).

Cabe destacar que, desse quantitativo (15 ligações), nenhuma foi classificada como demanda de resolução em 2ª instância, ou seja, todas as ligações foram de caráter orientativo e/ou de encaminhamento para o atendimento em 1ª instância.

3 Na comparação do quarto trimestre deste ano com o quarto trimestre de 2023 é observada igualdade no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências no quarto trimestre de 2023 e 9 no quarto trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de redução, sendo 53 telefonemas no quarto trimestre de 2023 em comparação com os 15 telefonemas no quarto 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 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