



**AgeRio**

**Atividades da Ouvidoria  
AgeRio  
Quarto trimestre de 2021**

**# A melhor parceira do  
seu negócio!**



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

## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 63,89%, o que corresponde a 23 (vinte e três) atendimentos.
- Solicitações: 36,11%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 55,56%, o que corresponde a 20 (vinte) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 41,66%, o que corresponde a 15 (quinze) atendimentos.
- Anônimo: 2,78%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 3 POR MÊS

- Outubro: 33,33% o que corresponde a 12 (doze) atendimentos.
- Novembro: 47,22%, o que corresponde a 17 (dezesete) atendimentos.
- Dezembro: 19,45%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.

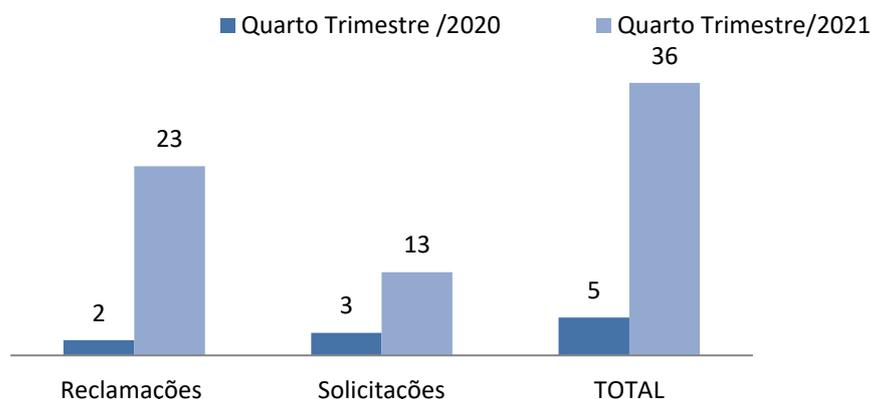
## 4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 36,11%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 5,55%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- E-mail (encaminhamento de outros órgãos): 2,78%, o que corresponde a 1 (um) atendimento (via Ouvidoria SEDEERI).
- Sistema e-SIC RJ: 25%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 27,78%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.
- Sistema RDR: 2,78%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2020

- Quarto trimestre de 2020: 05 (cinco) atendimentos, sendo 03 (três) solicitações e 02 (duas) reclamações.
- Quarto trimestre de 2021: 36 (trinta e seis) atendimentos, sendo 23 (vinte e três) reclamações e 13 (treze) solicitações.

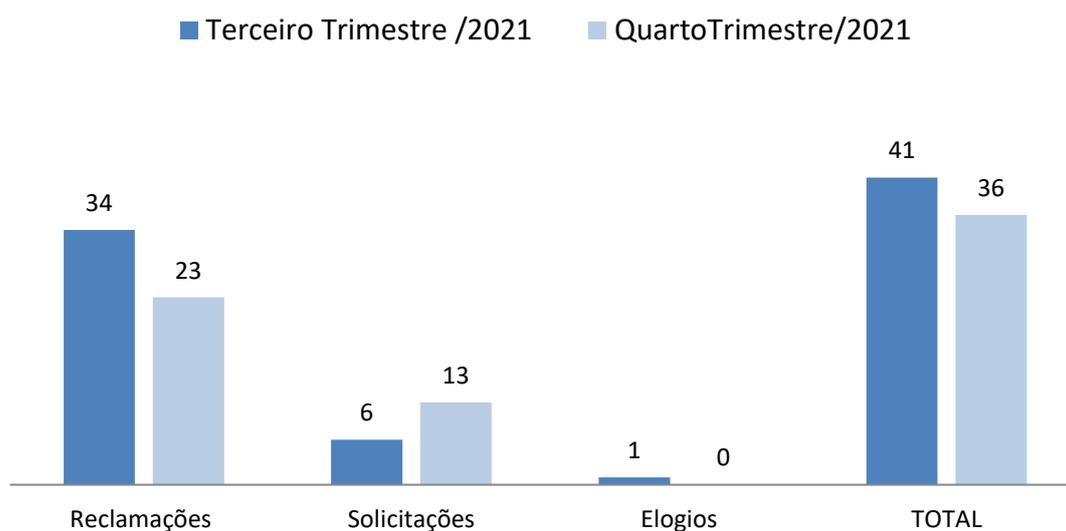
## COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2020



## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021

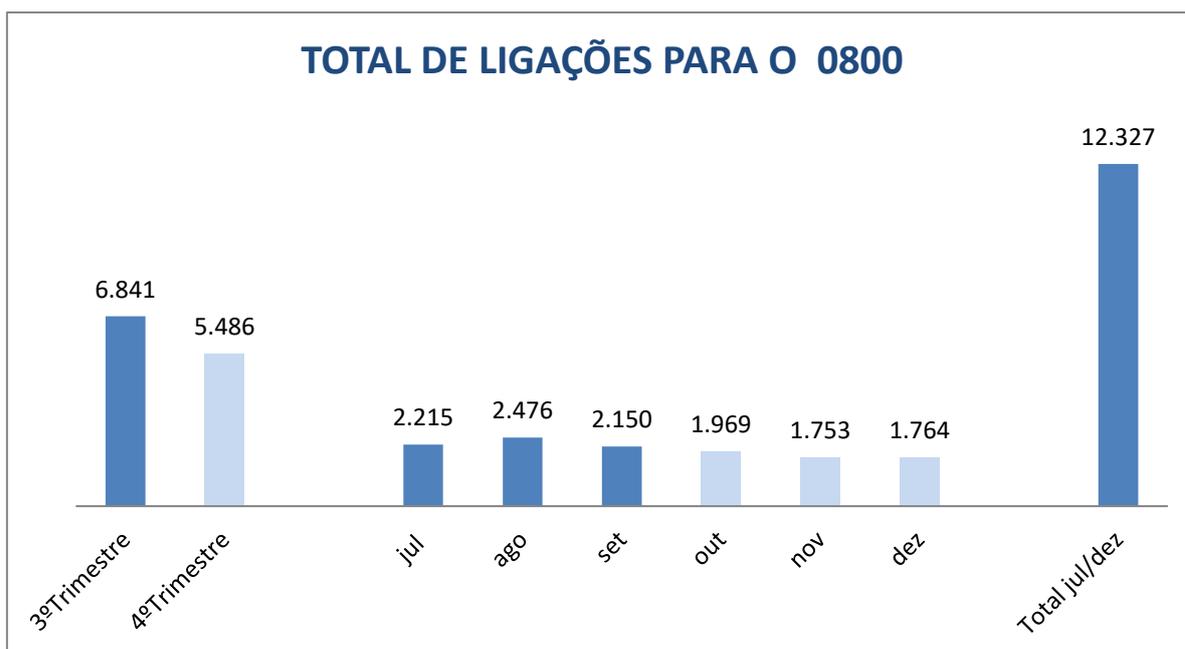
- Terceiro trimestre de 2021: 41 (quarenta e um) atendimentos, sendo 34 (trinta e quatro) reclamações, 06 (seis) solicitações e 01 (um) elogio.
- Quarto trimestre de 2021: 36 (trinta e seis) atendimentos, sendo 23 (vinte e três) reclamações e 13 (treze) solicitações.

## COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021



## 7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Terceiro trimestre de 2021: 6.841 (seis mil e oitocentos e quarenta e um) telefonemas.
- Quarto trimestre de 2021: 5.486 (cinco mil e quatrocentos e oitenta e seis) telefonemas.



## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 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 quarto trimestre de 2021 um pequeno declínio nos atendimentos prestados pela Ouvidoria, (36 ocorrências) em comparação com o trimestre anterior (41 ocorrências). Observa-se também o início da queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 5.486 (cinco mil quatrocentos e oitenta e seis) telefonemas neste quarto trimestre de 2021 em comparação com os 6.841 (seis mil oitocentos e quarenta e um) no trimestre anterior, ou seja, 1.355 (mil e trezentos e cinquenta e cinco) telefonemas a menos, totalizando 12.237 (doze mil, duzentos e trinta e sete) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres. A justificativa se define no total empenho do corpo funcional da AGÊNCIA para agilizar o atendimento de todas as solicitações de financiamento, principalmente às relacionadas ao Programa Supera RJ, utilizando-se, para tanto, de todos os recursos financeiros disponibilizados pelo Governo Estadual.
- Relembramos que o referido programa foi lançado em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ, tendo sido uma iniciativa do

Governo do Estado do Rio de Janeiro de enfrentamento e combate à crise econômica causada pelas medidas de contenção da pandemia do novo coronavírus (COVID-19).

➤ Finalmente, 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.

**ADRIANA OSÓRIO CALDEIRA**

Ouvidora

Ouvidoria