



**AgeRio**

**ATIVIDADES DE OUVIDORIA**  
**AgeRio**  
**Segundo Semestre de 2022**

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



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

## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 44%, o que corresponde a 08 (oito) atendimentos, sendo 05 (cinco) qualificadas como improcedentes e 03 (três) procedentes resolvidas.
- Solicitações: 56%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 61%, que corresponde a 11 (onze) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 39%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.

## 3 POR MÊS

- Julho: 6% o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Agosto: 6%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Setembro: 27%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos.
- Outubro: 17% o que corresponde a 03 (três) atendimentos.
- Novembro: 33%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- Dezembro: 11%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.

## 4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 33%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 11%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 6%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Sistema e-SIC.RJ: 33%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 17%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.

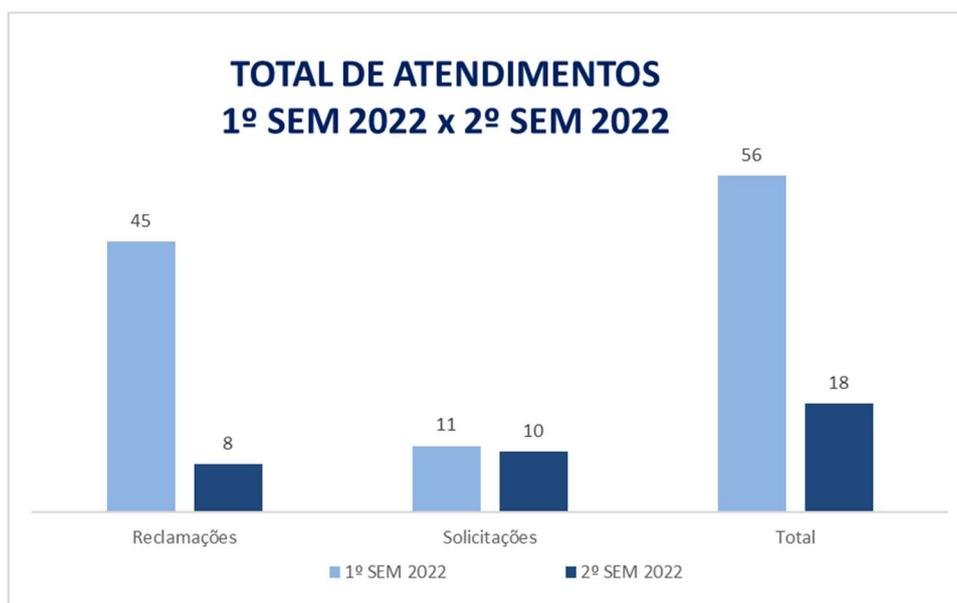
## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

- Segundo semestre de 2021: 76 (setenta e seis) atendimentos, sendo 56 (cinquenta e seis) reclamações, 19 (dezenove) solicitações e 01 (um) elogio.
- Segundo semestre de 2022: 18 (dezoito) atendimentos, sendo 08 (oito) reclamações e 10 (dez) solicitações.

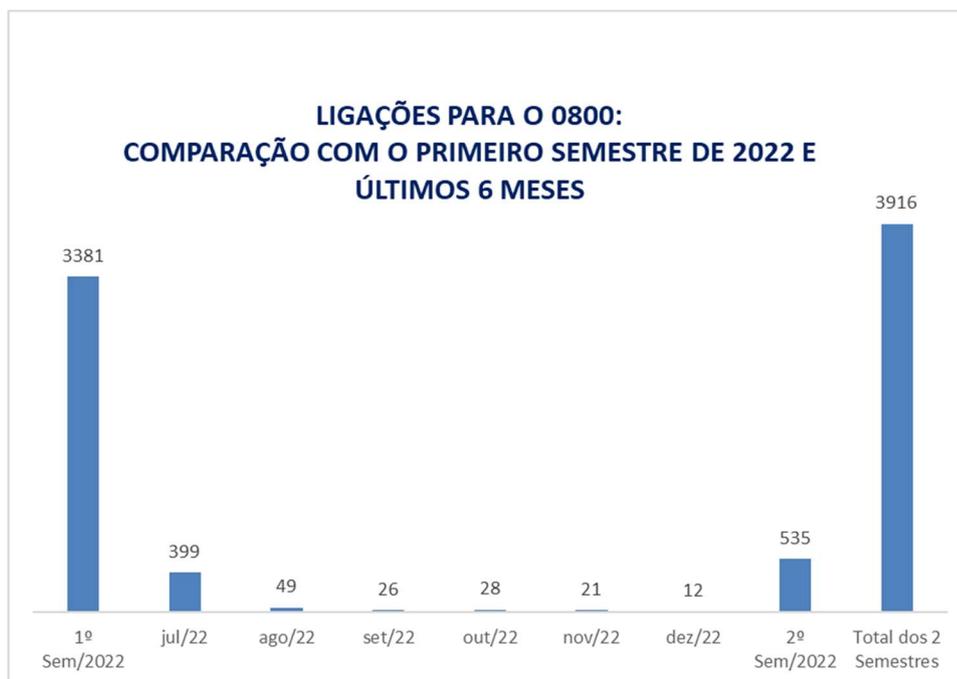


## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

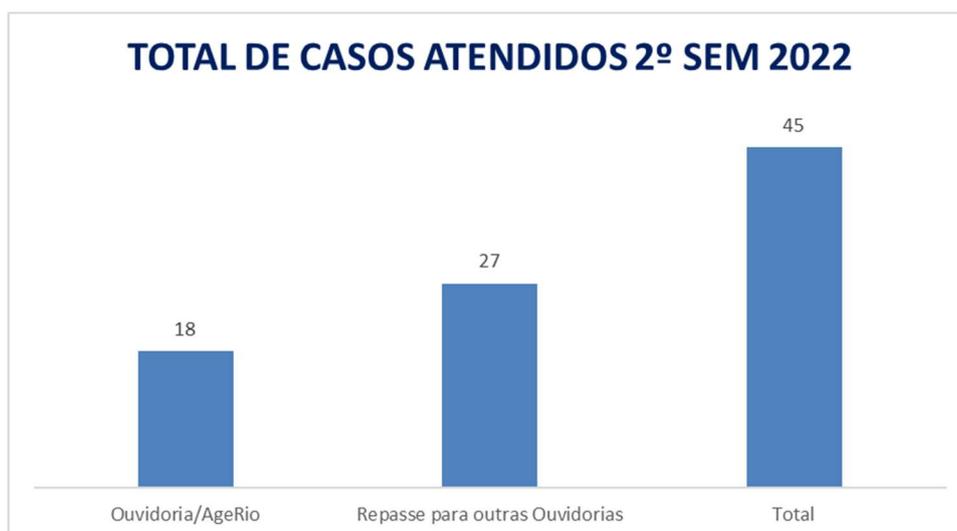
- Primeiro semestre de 2022: 56 (cinquenta e seis) atendimentos, sendo 45 (quarenta e cinco) reclamações e 11 (onze) solicitações.
- Segundo semestre de 2022: 18 (dezoito) atendimentos, 08 (oito) reclamações e 10 (dez) solicitações.



## 7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022



## 8 TOTAL DE CASOS ATENDIDOS: 45 (QUARENTA E CINCO) ATENDIMENTOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS/CLIENTES AO LONGO DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



## 9 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 segundo semestre de 2022 um declínio nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (18 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (56 ocorrências). Observa-se também uma elevada queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 535 (quinhentos e trinta e cinco) telefonemas neste segundo semestre de 2022 em comparação com os 3.381 (três mil e trezentos e oitenta e um) no semestre anterior, ou seja, 15% de telefonemas se comparado ao período anterior.

Da mesma forma, quando se compara o segundo semestre de 2022 com o segundo semestre de 2021, é possível se observar uma queda nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (76 ocorrências no segundo semestre de 2021 e 18 no segundo semestre de 2022).

As justificativas para esse declínio no segundo semestre de 2022, quando se compara com os dois semestres anteriores (segundo semestre de 2021 e primeiro semestre de 2022), decorrem dos seguintes fatores:

- Nos semestres anteriores (segundo semestre de 2021 e primeiro semestre de 2022), o atendimento da Ouvidoria foi fortemente impactado pelo lançamento do Programa Supera RJ, em junho de 2021, e conseqüentemente pelos atendimentos que se seguiram pós-contratação, ao longo do primeiro semestre de 2022, além da criação de linhas de crédito emergenciais específicas para atender as empresas atingidas pelas fortes chuvas nos Municípios de Aperibé, Miracema, Lages de Muriaé e Petrópolis no início de 2022, o que ocasionou um aumento nos atendimentos à época.
- A queda nos atendimentos no segundo semestre de 2022 decorre também da implantação do Sistema da Unidade de Resposta Audível (URA) no 0800 da instituição, em agosto de 2022, que teve como principal função automatizar o atendimento aos clientes e agilizar os processos internos, por meio de mensagens pré-programadas que permitiram formalizar o atendimento a nível de segunda instância pela Ouvidoria.
- A criação da Gerência de Canais de Atendimento ao Cliente (GECAC) em setembro de 2022, responsável pelos atendimentos de primeira instância da AgeRio, e realocação da Ouvidoria da Presidência da AGÊNCIA para a Diretoria de Operações (DIOPE), passando todos os canais de atendimento ao cliente ficarem vinculados a uma única diretoria. Dessa forma, a nova estrutura organizacional da AGÊNCIA permitiu-se realizar um atendimento mais completo e efetivo dos clientes no primeiro atendimento, o que contribuiu ainda mais para essa redução nos atendimentos de segunda instância da Ouvidoria, assim como nas ligações recebidas pelo 0800.
- Manutenção dos programas e linhas de crédito já em vigor na AGÊNCIA ao longo dos anos mantidos e em pleno funcionamento, sem a necessidade de criação de linhas de crédito emergenciais.

Destaca-se nesse segundo semestre de 2022 a premiação da AgeRio no Ranking de Transparência da CGE-RJ (Controladoria Geral do Estado do Rio) no final de 2022. A AGÊNCIA saltou da penúltima posição em 2020, para o 6º lugar no Ranking de Transparência da CGE-RJ (Controladoria Geral do Estado do Rio) em 2022. Ao todo, 69 (sessenta e nove) órgãos do Poder Executivo Estadual foram avaliados.

A AGÊNCIA também alcançou outro relevante resultado ao conquistar o 3º lugar entre os órgãos que mais aprimoraram o cumprimento de regras relacionadas à Transparência Ativa no site. Em 2022, cumpriu 73% das disposições legais frente aos 22,37% em 2020.

O Ranking foi criado pela CGE-RJ com o objetivo de fomentar a melhoria na qualidade das informações disponibilizadas nos sites dos órgãos públicos, assim como o cumprimento do prazo legal para atendimento no sistema e-SIC.RJ realizado pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

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.

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.