



Atividades da Ouvidoria AgeRio Primeiro trimestre de 2023

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

    
www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 52%, o que corresponde a 11 (onze) atendimentos.
- Solicitações: 48%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 57%, o que corresponde a 12 (doze) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 43%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.

3 POR MÊS

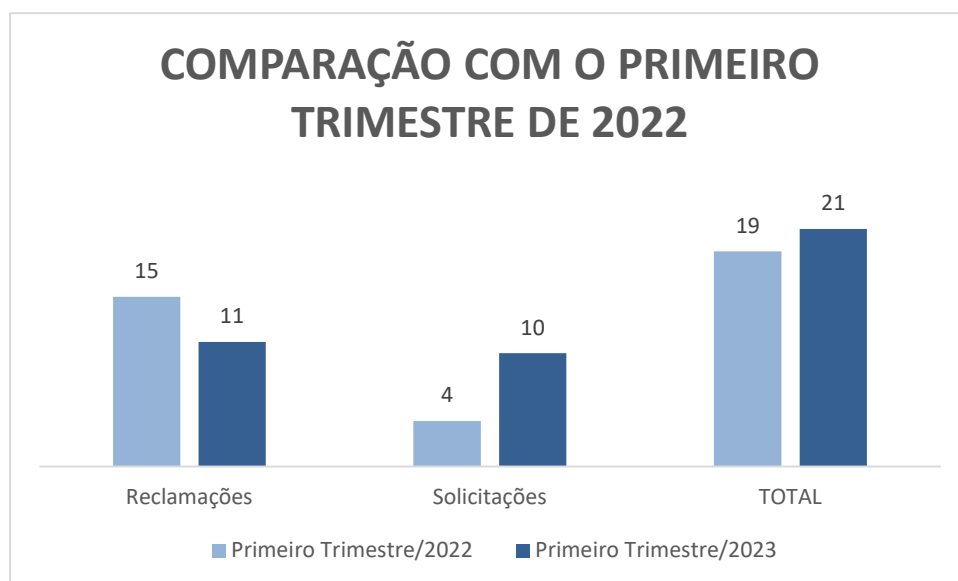
- Janeiro: 24% o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Fevereiro: 19%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Março: 57%, o que corresponde a 12 (doze) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 9,50%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 33,25%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 43%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 9,50%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 4,75%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

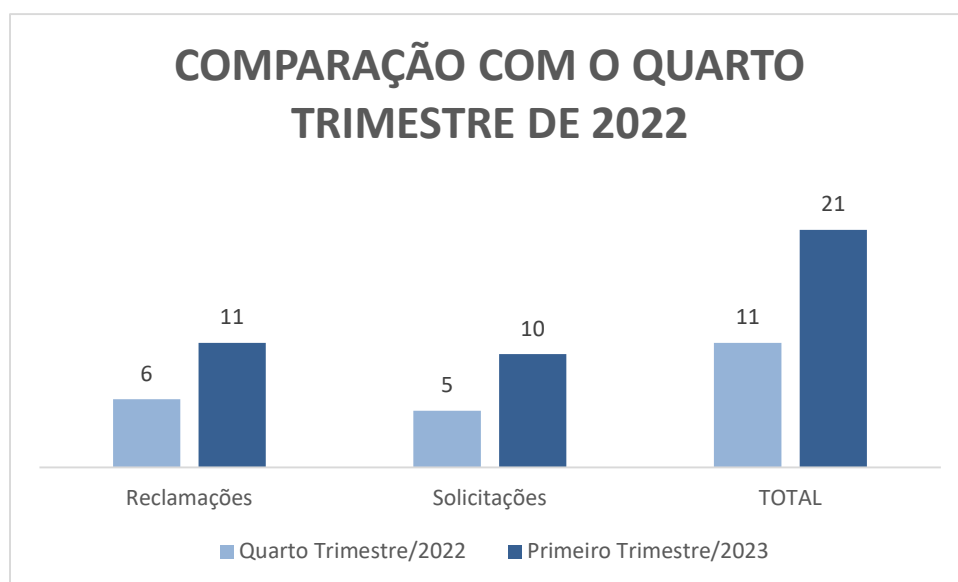
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022

- Primeiro trimestre de 2022: 19 (dezenove) atendimentos, sendo 15 (quinze) reclamações e 4 (quatro) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2023: 21 (vinte e um) atendimentos, sendo 11 (onze) reclamações e 10 (dez) solicitações.



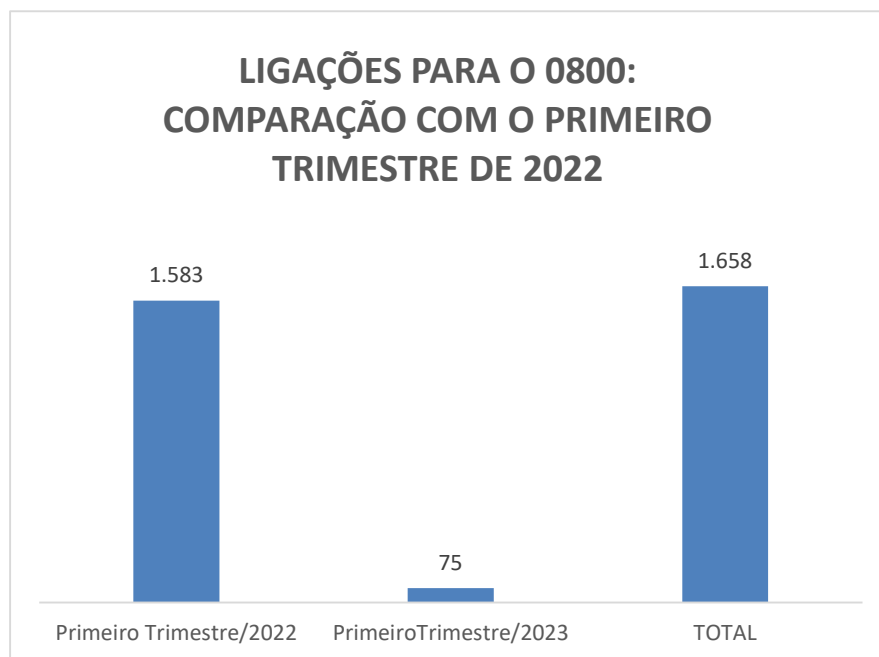
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2022

- Quarto trimestre de 2022: 11 (onze) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamações e 5 (cinco) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2023: 21 (vinte e um) atendimentos, sendo 11 (onze) reclamações e 10 (dez) solicitações.



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

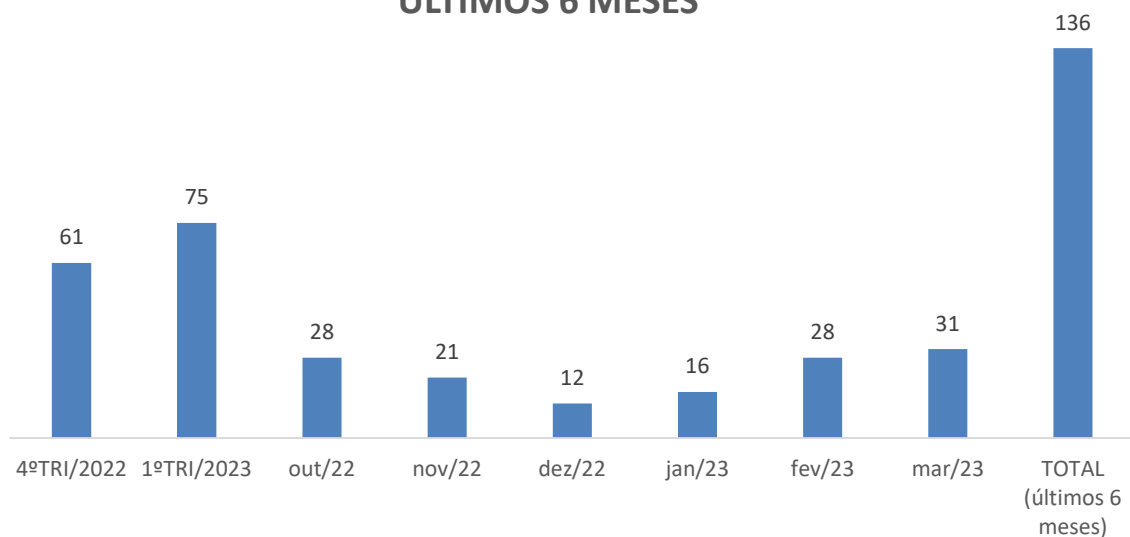
- Primeiro trimestre de 2022: 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2023: 75 (setenta e cinco) telefonemas.



8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021 E CUMULATIVO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Quarto trimestre de 2022: 61 (sessenta e um) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2023: 75 (setenta e cinco) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 136 (cento e trinta e seis) telefonemas.

LIGAÇÕES PARA O 0800: COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2022 E ÚLTIMOS 6 MESES



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

9.1 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.

9.2 Verificou-se neste primeiro trimestre de 2023 que a quantidade dos atendimentos prestados pela Ouvidoria (21 ocorrências) quase duplicou em comparação com o trimestre anterior (11 ocorrências). Observa-se também um leve aumento no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 75 (setenta e cinco) telefonemas neste primeiro trimestre de 2023 em comparação com os 61 (sessenta e um) no trimestre anterior.

9.3 Por outro lado, quando se compara o primeiro trimestre deste ano com o primeiro trimestre de 2022, verifica-se a manutenção nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (19 ocorrências no primeiro trimestre do ano passado e 21 no primeiro trimestre de 2023). Já em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se uma queda acentuada no total de ligações, passando de 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) no primeiro trimestre de 2022 para 75 (setenta e cinco) telefonemas neste primeiro trimestre de 2023, cerca de 5% das ligações recebidas no mesmo período anterior.

9.4 As justificativas para o aumento no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2023, principalmente no mês de março, comparado com o último trimestre de 2022, decorrem:

a) da publicação do edital do concurso público da AGÊNCIA, no início do mês de março de 2023, o que gerou aberturas de solicitações de atendimentos nos canais de ouvidoria, principalmente pelo sistema e-SIC.RJ;

b) da comunicação enviada pela AgeRio para cerca de 2.200 (dois mil e duzentos) clientes, em razão da decisão proferida pelo Tribunal de Contas do Estado (no Processo nº 100.306-5/2022, Acórdão nº 175270/2022-Plenário), que determinou que a AGÊNCIA regularizasse os financiamentos concedidos a beneficiários que não cumpriram os critérios do Programa Supera RJ, aplicando as sanções previstas em contrato, incluindo o vencimento antecipado das parcelas do financiamento.

9.5 Em relação as ligações para o telefone 0800 da AgeRio, a redução de ligações no primeiro trimestre deste ano (75) quando comparado ao primeiro trimestre de 2022 (1.583) e a manutenção da quantidade de ligações recebidas no quarto de trimestre de 2022 (61), se justifica pela implantação do Sistema da Unidade de Resposta Audível (URA) no 0800 da instituição, em agosto de 2022, conforme mencionado no relatório trimestral anterior.

9.6 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.

ANA PAULA ESTEVES SOARES

Ouvidora
Ouvidoria