



AgeRio

Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo trimestre de 2023

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Solicitações: 56%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 89%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

3 POR MÊS

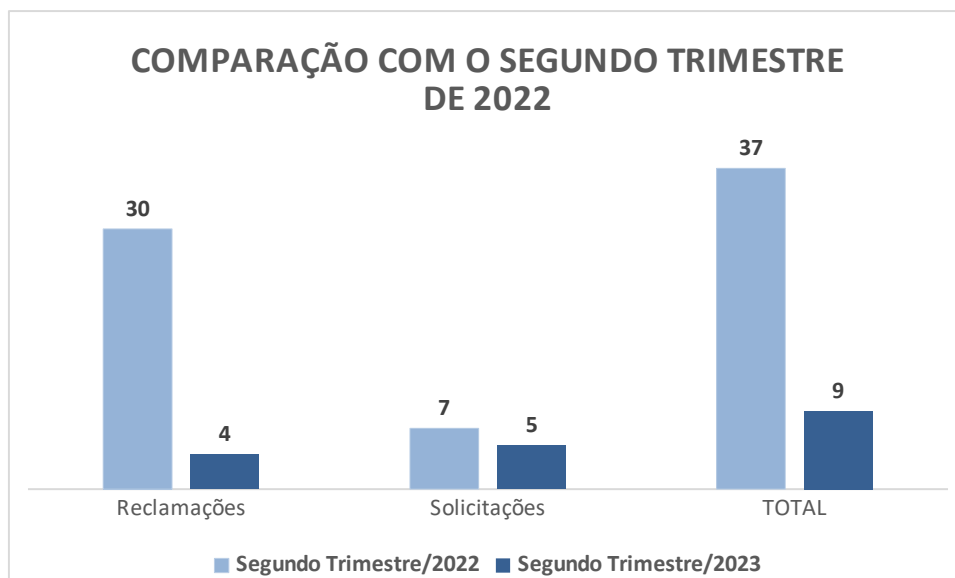
- Abril: 33% o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Maio: 45%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Junho: 22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 11% o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Sistema RDR: 22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

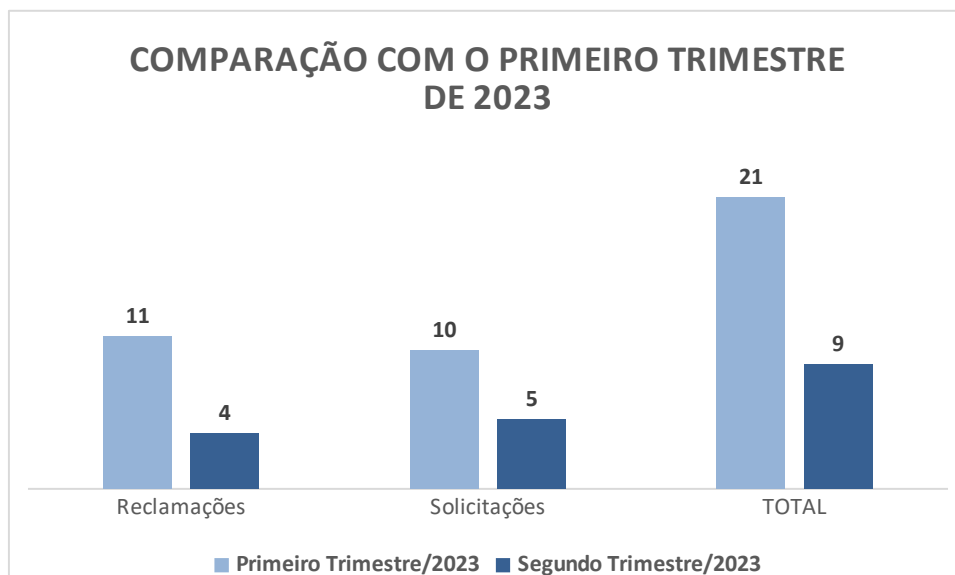
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

- Segundo trimestre de 2022: 37 (trinta e sete) atendimentos, sendo 30 (trinta) reclamações e 7 (sete) solicitações.
- Segundo trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações.



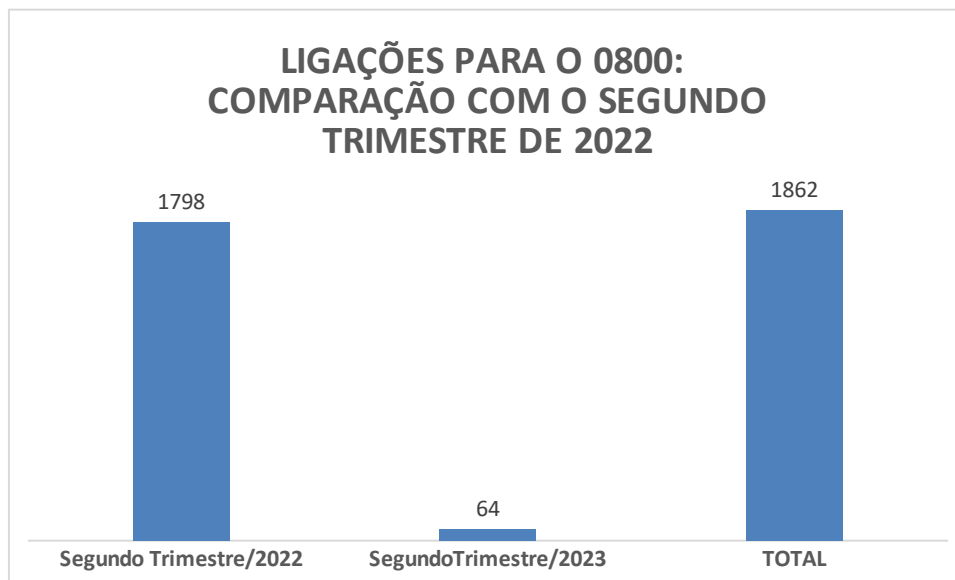
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023

- Primeiro trimestre de 2023: 21 (vinte e um) atendimentos, sendo 11 (onze) reclamações e 10 (dez) solicitações.
- Segundo trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações.



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

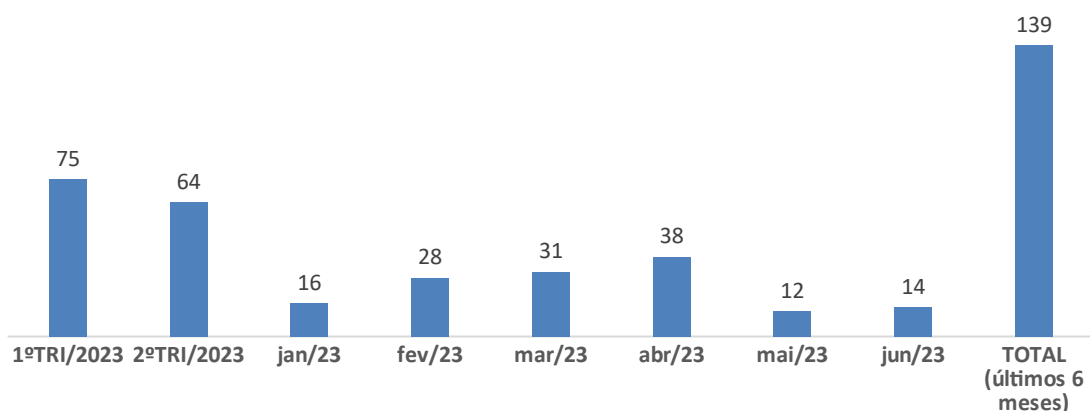
- Segundo trimestre de 2022: 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas.
- Segundo trimestre de 2023: 64 (sessenta e quatro) telefonemas.



8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023 E CUMULATIVO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Primeiro trimestre de 2023: 75 (setenta e cinco) telefonemas
- Segundo trimestre de 2023: 64 (sessenta e quatro) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 139 (cento e trinta e nove) telefonemas.

LIGAÇÕES PARA O 0800: COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023 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 segundo trimestre de 2023 uma redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (21 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se também uma leve redução na quantidade de chamadas recebidas no segundo trimestre (64) em relação ao trimestre anterior (75). Observa-se ainda que, em abril foi o mês de maior número de ligações (38), por ocasião do lançamento da linha de crédito CrediTaxi, em 05 de abril.

9.3 Da mesma forma, quando se compara o segundo trimestre deste ano com o segundo trimestre de 2022, é possível observar também uma redução acentuada tanto nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (37 ocorrências no 2ºTRI2022 e 09 no 2ºTRI2023), quanto no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.798 telefonemas no segundo trimestre de 2022 em comparação com os 64 telefonemas no segundo trimestre de 2023.

9.4 Observa-se ainda, ao longo dos trimestres, uma mudança de comportamento dos tipos de manifestações (reclamação e solicitações) abertas pelos clientes na Ouvidoria. Houve uma redução expressiva do tipo de manifestação “reclamação”, saindo de 30 (trinta) no segundo trimestre de 2022 para 11 (onze) no primeiro trimestre de 2023 e 4 (quatro) no segundo trimestre 2023. E uma manutenção das manifestações do tipo “solicitação”, sendo recebidas 7 (sete) no segundo trimestre de 2022, 10 (dez) no primeiro trimestre de 2023 e 5 (cinco) no segundo trimestre de 2023.

9.5 As justificativas para o decréscimo na quantidade de atendimentos prestados pela Ouvidoria e nas ligações recebidas no telefone 0800, tanto em comparação com

o primeiro trimestre deste ano quanto em relação ao segundo trimestre de 2022, decorrem:

a) da manutenção das linhas de créditos vigentes atualmente na Agência, apesar do lançamento do programa Creditaxi em abril, que aguarda a autorização para a operacionalização dos contratos, o que pode gerar um aumento nos atendimentos no próximo trimestre;

b) do trabalho realizado em conjunto com a Gerência de Canais de Atendimento ao Cliente (GECAC) que realiza o primeiro atendimento de forma tempestiva e efetiva, buscando resolver o problema do cliente antes que haja a necessidade da abertura de atendimento em segunda instância;

c) do reflexo da implantação do Sistema da Unidade de Resposta Audível (URA) no 0800 da instituição, em agosto de 2022, que tem mantido a quantidade de ligações estável.

9.6 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.

ANA PAULA ESTEVES SOARES

Ouvidora
Ouvidoria