



AgeRio

Atividades da Ouvidoria AgeRio

Quarto trimestre de 2022

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 54,55%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Solicitações: 45,45%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 54,55%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 45,45%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

3 POR MÊS

- Outubro: 27,27%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Novembro: 54,55%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Dezembro: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

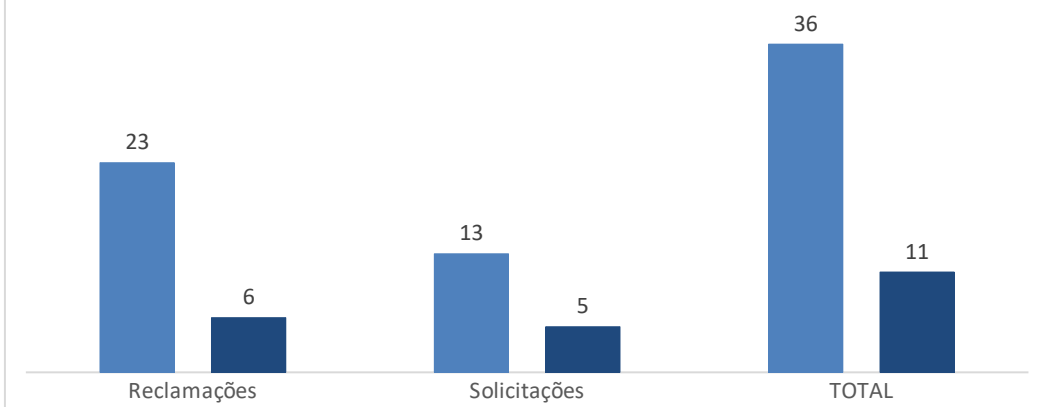
4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via site: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 9,09%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Sistema e-SIC.RJ: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021

- Quarto trimestre de 2021: 36 (trinta e seis) atendimentos, sendo 23 (vinte e três) reclamações e 13 (treze) solicitações.
- Quarto trimestre de 2022: 11 (onze) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamações e 5 (cinco) solicitações.

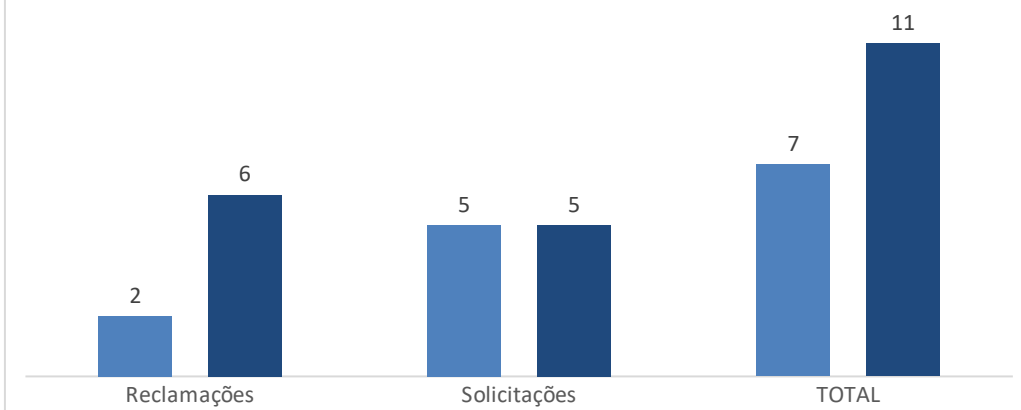
COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021



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

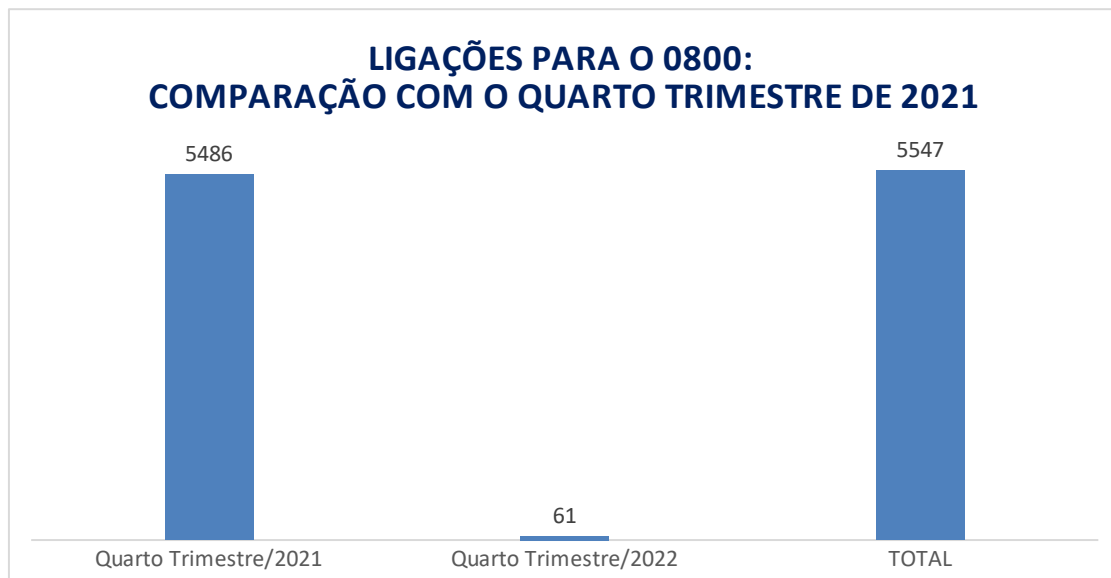
- Terceiro trimestre de 2022: 7 (sete) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 5 (solicitações) solicitações.
- Quarto trimestre de 2022: 11 (onze) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamações e 5 (solicitações) solicitações.

COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022



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

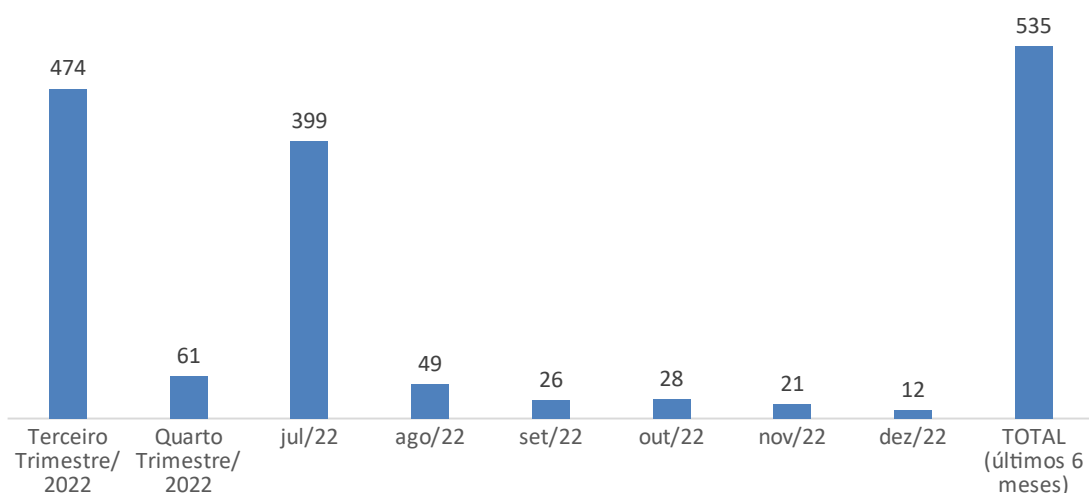
- Quarto trimestre de 2021: 5.486 (cinco mil e quatrocentos e oitenta e seis) telefonemas.
- Quarto trimestre de 2022: 61 (sessenta e um) telefonemas.



8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022 E CUMULATIVO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Terceiro trimestre de 2022: 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas.
- Quarto trimestre de 2022: 61 (sessenta e um) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 535 (quinhentos e trinta e cinco) telefonemas.

LIGAÇÕES PARA O 0800: COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO 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 quarto trimestre de 2022 um discreto acréscimo nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (11 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (7 ocorrências). Observa-se também a queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 61 (sessenta um) telefonemas neste quarto trimestre de 2022 em comparação com os 474 (quatrocentos e setenta e quatro) no trimestre anterior, ou seja, 413 (quatrocentos e treze) telefonemas a menos, totalizando 535 (quinhentos e trinta e cinco) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres.

9.3 Da mesma forma, quando se compara o quarto trimestre deste ano com o quarto trimestre de 2021, é possível observar: uma queda tanto nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (36 ocorrências no quarto trimestre do ano passado e 11 no quarto trimestre de 2022), quanto no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 61 (sessenta e um) telefonemas neste quarto trimestre de 2022 em comparação com os 5.486 (cinco mil e quatrocentos e oitenta e seis) no quarto trimestre de 2021.

9.4 As justificativas para o decréscimo no quarto trimestre deste ano em relação ao quarto trimestre de 2021, tanto em relação ao número de atendimentos de Ouvidoria quanto as ligações recebidas no 0800 decorrem:

a) reflexo 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.

b) 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.

c) 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, como se sucedeu nos trimestres anteriores, onde foram criadas linhas 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.

d) o evento da Copa do Mundo entre os meses de novembro e dezembro também influenciou para essa redução dos números de solicitações na Ouvidoria.

9.5 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



Documento assinado digitalmente

ANA PAULA ESTEVES SOARES

Data: 26/01/2023 18:42:54-0300

Verifique em <https://verificador.iti.br>