



**AgeRio**

# ATIVIDADES DE OUVIDORIA

**AgeRio**

**Primeiro semestre de 2023**

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



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

## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 50%, o que corresponde a 29 (vinte e nove) atendimentos, sendo 23 (vinte e três) qualificadas como improcedentes e 06 (seis) procedentes resolvidas.
- Solicitações: 50%, o que corresponde a 29 (vinte e nove) atendimentos.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 83%, que corresponde a 48 (quarenta e oito) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 17%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

## 3 POR MÊS

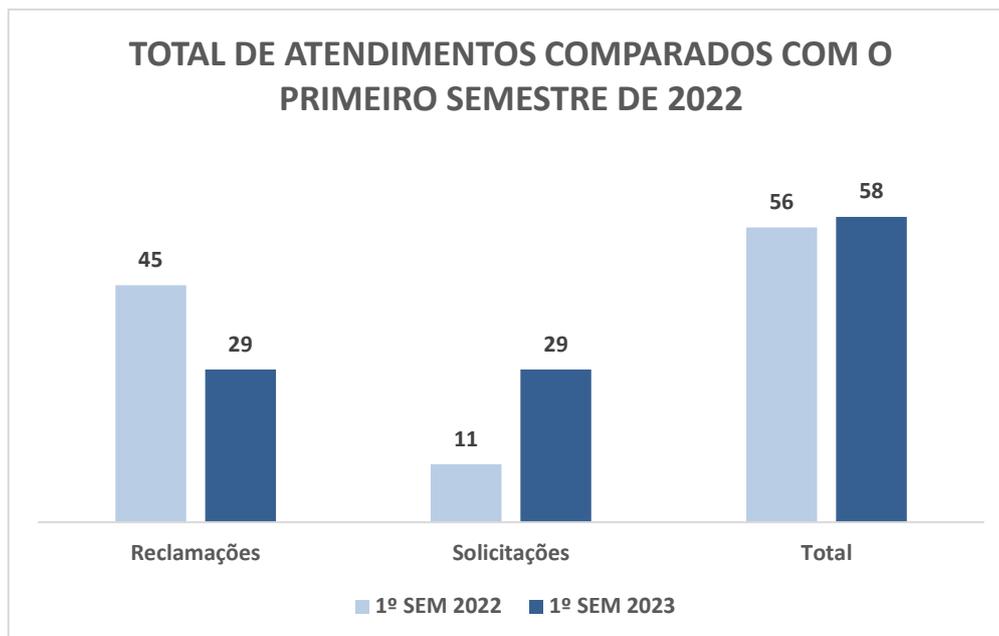
- Janeiro: 22,4% o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- Fevereiro: 15,5%, o que corresponde a 09 (nove) atendimentos.
- Março: 27,6%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos.
- Abril: 10,3% o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- Maio: 12,1%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.
- Junho: 12,1%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.

## 4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 3,4%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 13,8%, o que corresponde a 08 (oito) atendimentos.
- Correspondências encaminhadas por outros(as) órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 5,2%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 22,4%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 50%, o que corresponde a 29 (vinte e nove) atendimentos.
- Sistema RDR (Banco Central): 5,2%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.

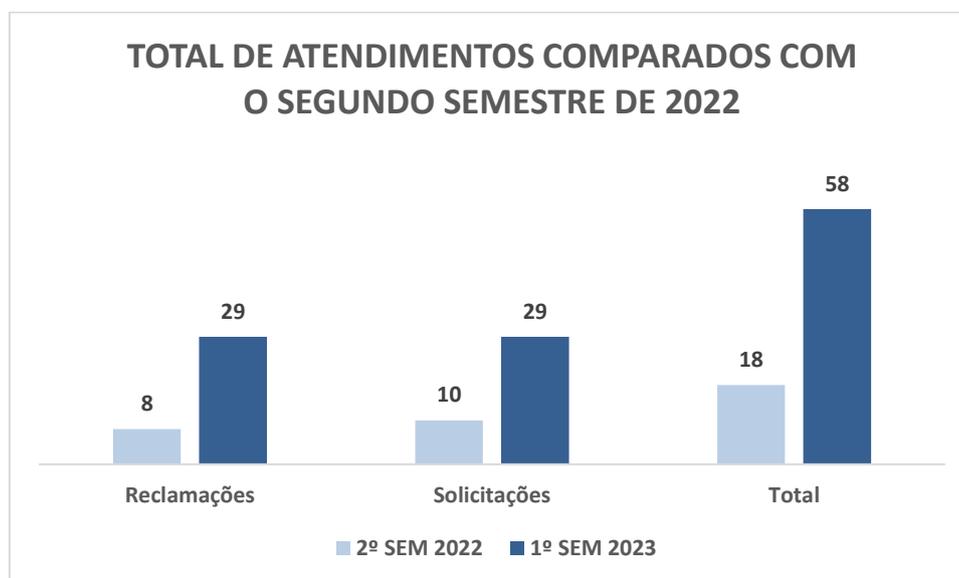
## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

- Primeiro semestre de 2022: 56 (cinquenta e seis) atendimentos, sendo 45 (quarenta e cinco) reclamações e 11 (onze) solicitações.
- Primeiro semestre de 2023: 58 (cinquenta e oito) atendimentos, sendo 29 (vinte e nove) reclamações e 29 (vinte e nove) solicitações.

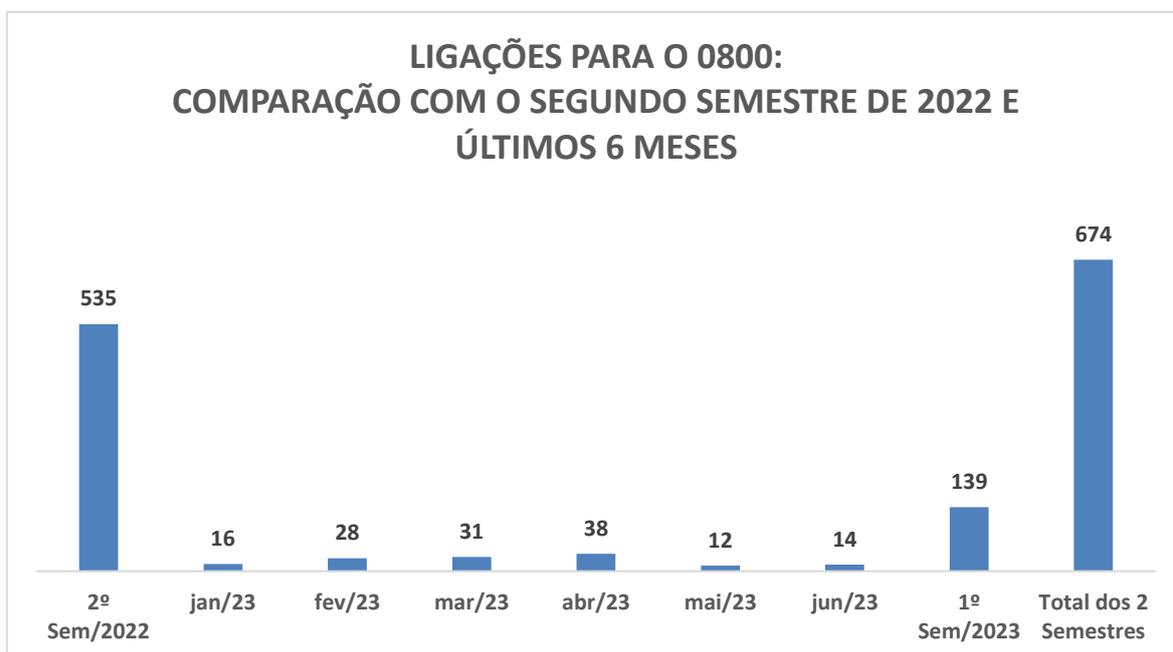


## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

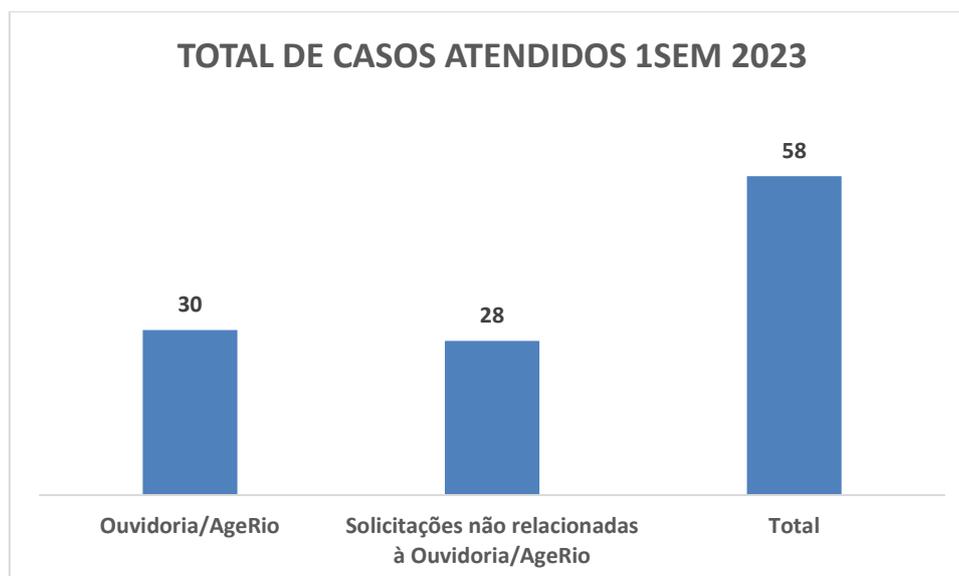
- Segundo semestre de 2022: 18 (dezoito) atendimentos, sendo 08 (oito) reclamações e 10 (dez) solicitações.
- Primeiro semestre de 2023: 58 (cinquenta e oito) atendimentos, 29 (vinte e nove) reclamações e 29 (vinte e nove) solicitações.



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



## 8 TOTAL DE CASOS ATENDIDOS: 58 (CINQUENTA E OITO) ATENDIMENTOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS/CLIENTES AO LONGO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023



## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente, reconhecer e fortalecer os seus direitos, com estrita observância das normas legais e regulamentares, 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 primeiro semestre de 2023 um aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (58 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (18 ocorrências). Observa-se queda expressiva do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 139 (cento e trinta e nove) telefonemas neste primeiro semestre de 2023 em comparação com os 535 (quinhentos e trinta e cinco) no semestre anterior.

Da mesma forma, quando se compara o primeiro semestre de 2023 com o primeiro semestre de 2022, é possível observar similaridade nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (56 ocorrências no primeiro semestre de 2022 e 58 no primeiro semestre de 2023).

As justificativas para o aumento no primeiro semestre de 2023, quando se comparado com o segundo semestre de 2022 decorrem dos seguintes fatores:

- 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;
- Da comunicação enviada pela AgeRio para aproximadamente 2.200 (dois mil e duzentos) clientes, em razão da decisão proferida pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (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;
- Do lançamento do programa CrediTaxi, por meio do Decreto nº 48.454, de 05 de abril de 2023, que criou a linha de crédito específica de microcrédito aos profissionais autônomos taxistas, mototaxistas e motoristas de vans e kombis no Estado do Rio de Janeiro para aquisição de veículos (novos ou usados, com no máximo 5 anos de fabricação) no valor de até R\$ 80 mil por pessoa física, com juro zero.

Em relação as ligações para o telefone 0800 da AgeRio, a redução no primeiro semestre de 2023 (139) quando comparado ao segundo semestre de 2022 (535), se justificam:

- Pela implantação do sistema da Unidade de Resposta Audível (URA) no 0800 da instituição, a partir de agosto de 2022, embora no mês de abril tenha sido registrado o maior número de ligações (38), por ocasião do lançamento da linha de crédito CrediTaxi;
- 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.

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.

