



AgeRio

Atividades da Ouvidoria AgeRio

Terceiro trimestre de 2023

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 57%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Solicitações: 43%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 86%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 14%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

3 POR MÊS

- Julho: 43% o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Agosto: 43%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Setembro: 14%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos.

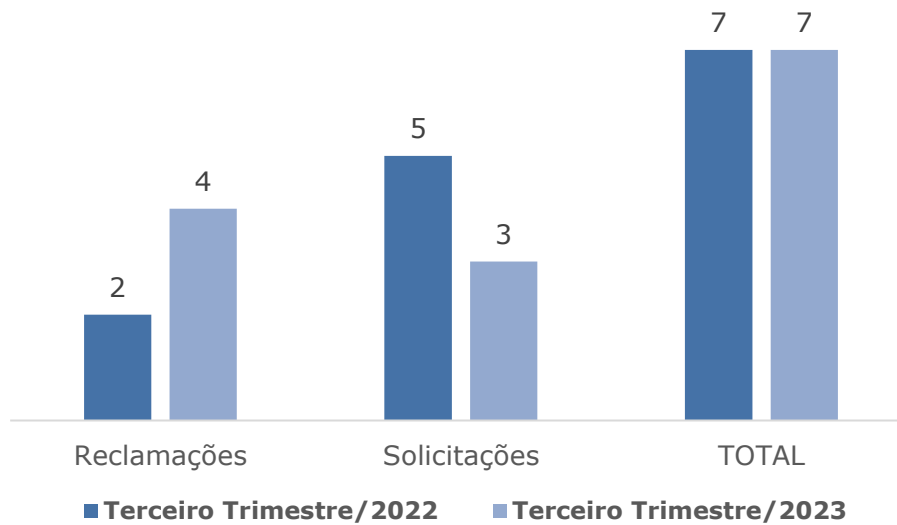
4 TIPOS DE CONTATO

- Ouvidoria via *site*: 43% o que corresponde a 3 (três) atendimento.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 14%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 29%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 14%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos.

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

- Terceiro trimestre de 2022: 7 (sete) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 5 (cinco) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2023: 7 (sete) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 3 (três) solicitações.

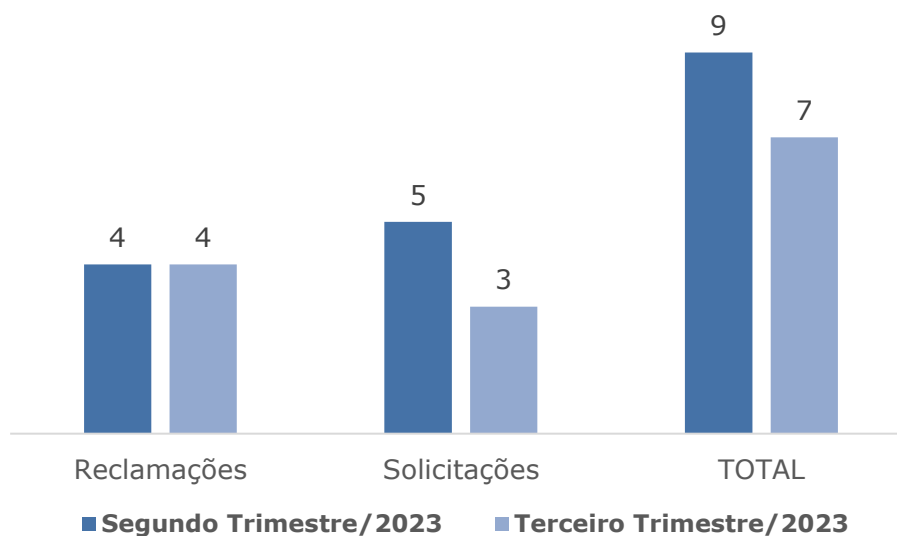
Comparação com o terceiro trimestre de 2022



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

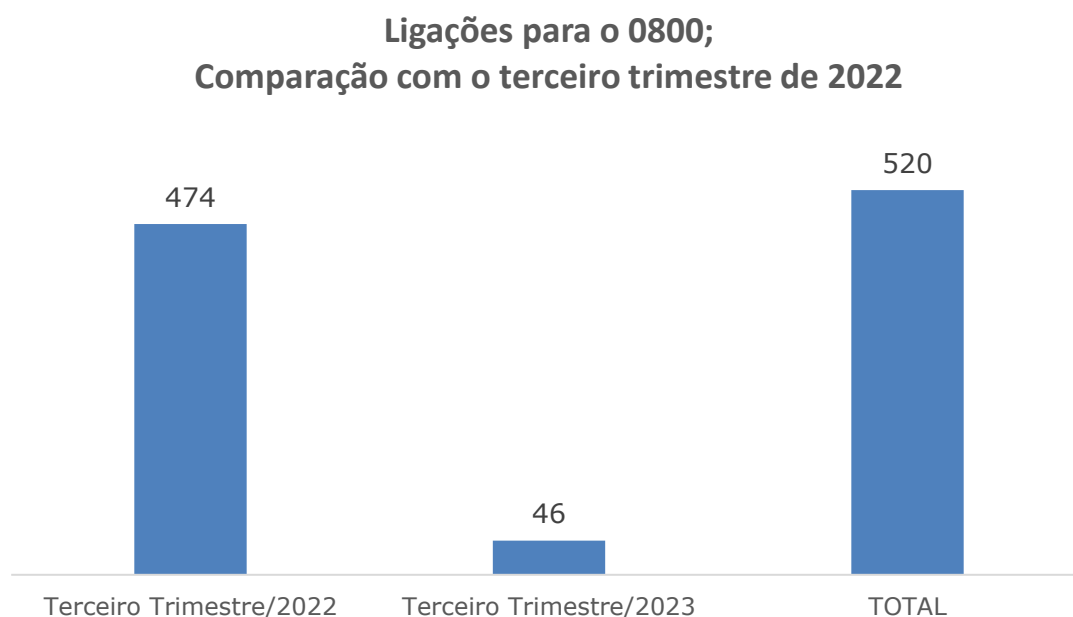
- Segundo trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2023: 7 (sete) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 3 (três) solicitações.

Comparação com o segundo trimestre de 2023



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

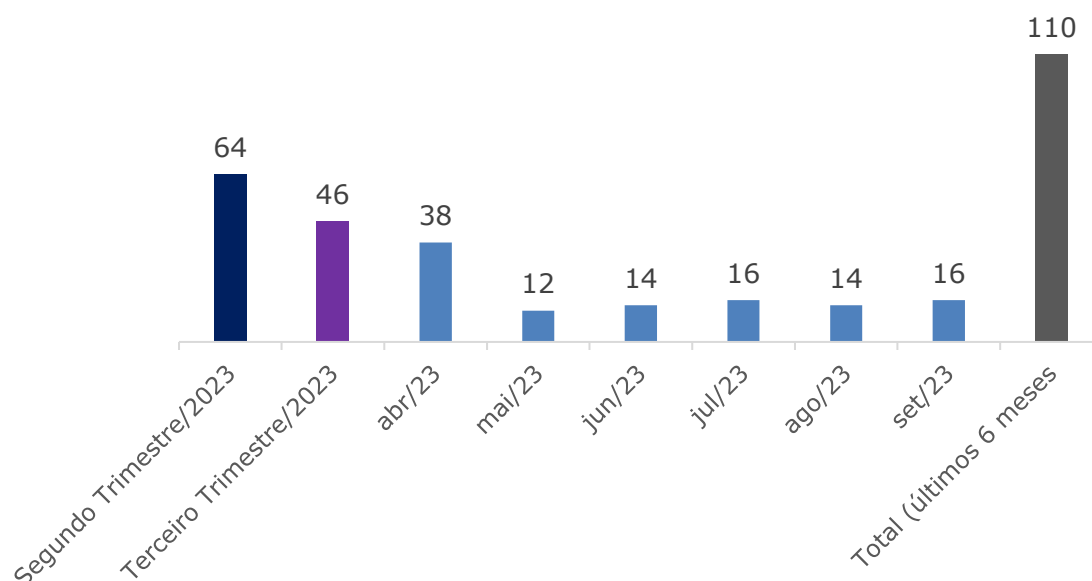
- Terceiro trimestre de 2022: 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas.
- Terceiro trimestre de 2023: 46 (quarenta e seis) telefonemas.



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

- Segundo trimestre de 2023: 64 (sessenta e quatro) telefonemas
- Terceiro trimestre de 2023: 46 (quarenta e seis) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 110 (cento e dez) telefonemas.

Ligações para 0800:
Comparação com o segundo 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 terceiro trimestre de 2023 uma leve redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (7 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (9 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se também uma redução na quantidade de chamadas recebidas no terceiro trimestre (46) em relação ao trimestre anterior (64). 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 de 2023.

9.3 Da mesma forma, quando se compara o terceiro trimestre deste ano com o terceiro trimestre de 2022, é possível observar paridade no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (7 ocorrências no terceiro trimestre de 2022 e 7 no terceiro trimestre de 2023). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, houve considerável redução, sendo 474 telefonemas no terceiro trimestre de 2022 em comparação com os 46 telefonemas no terceiro trimestre de 2023.

9.4 Observa-se ainda, aumento do número de reclamações abertas pelos clientes na Ouvidoria se comparado com o mesmo período do ano anterior, sendo 2 (duas) no terceiro trimestre de 2022 e 4 (quatro) no terceiro trimestre de 2023. Esse movimento

aconteceu por demandas de origem do Concurso Público 01/2023. Quanto as solicitações, houve redução, com registro de 5 (cinco) no terceiro trimestre de 2022 e 3 (três) no terceiro trimestre deste ano.

9.5 As justificativas para o decréscimo na quantidade de atendimentos prestados pela Ouvidoria e nas ligações recebidas no telefone 0800 decorrem de:

a) da manutenção das linhas de créditos vigentes atualmente na Agência. No entanto, com o início das tratativas de análise das solicitações do programa Creditaxi pode gerar o 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 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.

RAFAEL PEREIRA DE LIMA

Ouvidor suplente

Ouvidoria