



AgeRio

ATIVIDADES DE OUVIDORIA

AgeRio

Segundo semestre de 2023

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 41%, o que corresponde a 14 (quatorze) atendimentos, sendo 12 (doze) qualificadas como improcedentes e 02 (duas) procedentes resolvidas.
- Solicitações: 59%, o que corresponde a 20 (vinte) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 85%, que corresponde a 29 (vinte e nove) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 15%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos.

3 POR MÊS

- Julho: 17,6% o que corresponde a 06 (seis) atendimentos;
- Agosto: 14,7%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos;
- Setembro: 17,6%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos;
- Outubro: 14,7% o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos;
- Novembro: 32,4%, o que corresponde a 11 (onze) atendimentos;
- Dezembro: 2,9%, o que corresponde a 01 (um) atendimentos.

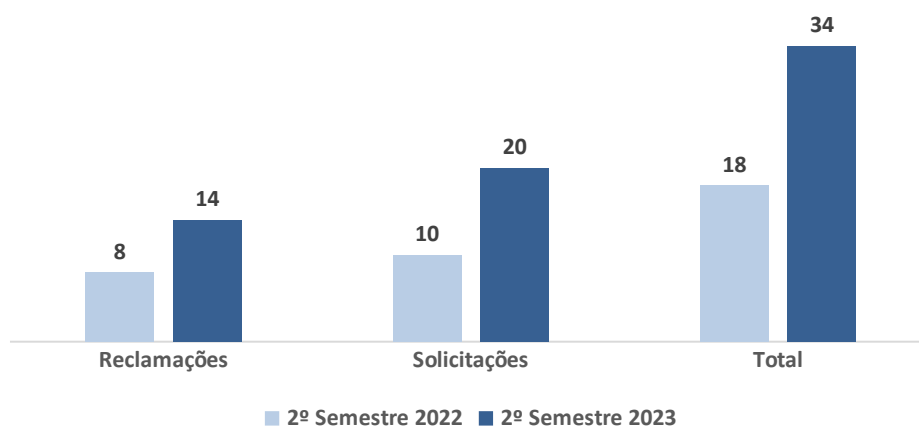
4 TIPOS DE CONTATO

- Fala.BR: 47,1%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos;
- Ouvidoria via *site*: 23,5%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos;
- e-SIC.RJ: 20,6%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas: 5,9%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- RDR (BACEN): 2,9%, o que corresponde a 1 (um) atendimentos.

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

- Segundo semestre de 2022: 18 (dezesesseis) atendimentos, sendo 08 (oito) reclamações e 10 (dez) solicitações.
- Segundo semestre de 2023: 34 (trinta e quatro) atendimentos, sendo 14 (quatorze) reclamações e 20 (vinte) solicitações.

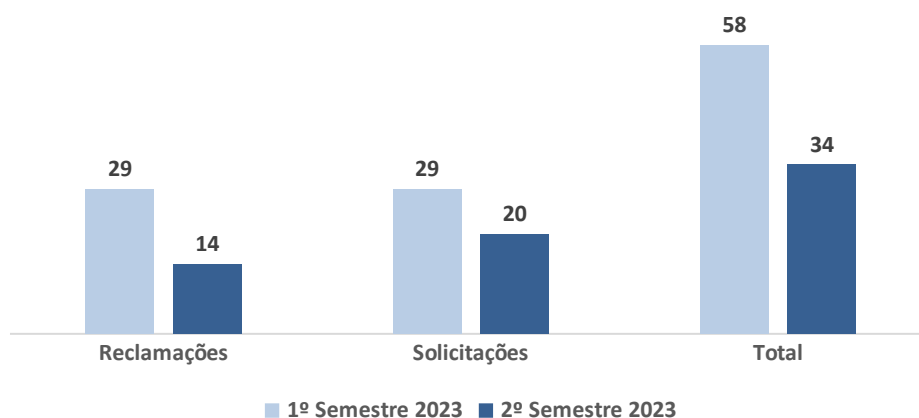
Total de atendimentos comparados com o segundo semestre de 2022



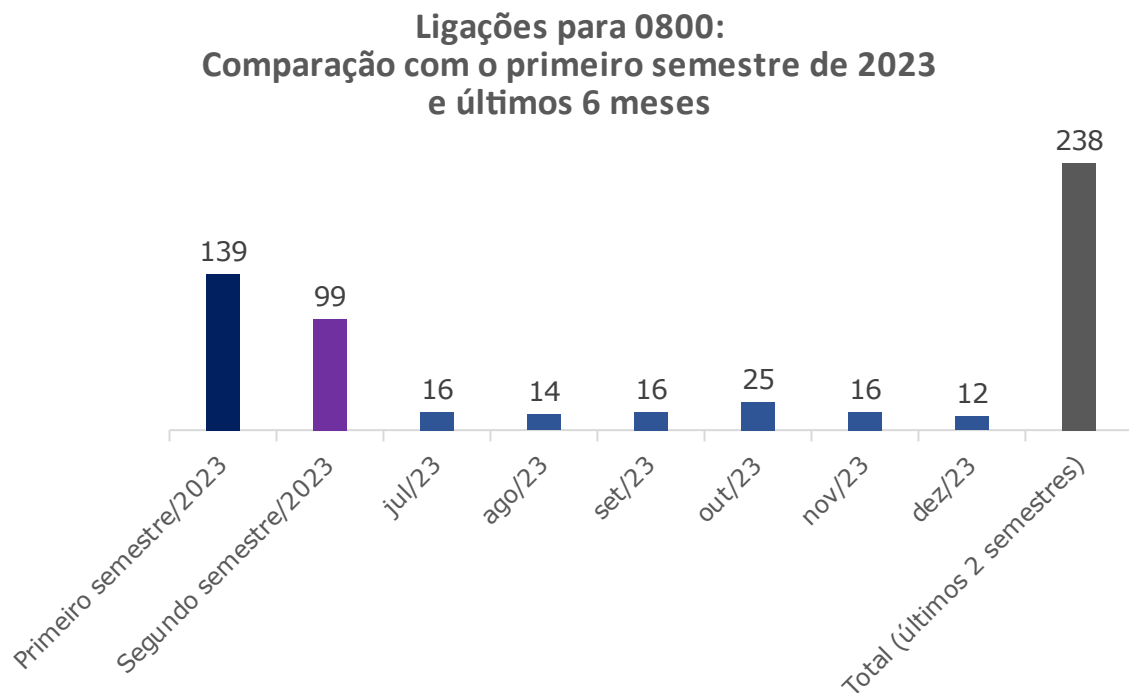
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

- Primeiro semestre de 2023: 58 (cinquenta e oito) atendimentos, sendo 29 (vinte e nove) reclamações e 29 (vinte e nove) solicitações.
- Segundo semestre de 2023: 34 (trinta e quatro) atendimentos, 14 (quatorze) reclamações e 20 (vinte) solicitações.

Total de atendimentos comparados com o primeiro semestre de 2023

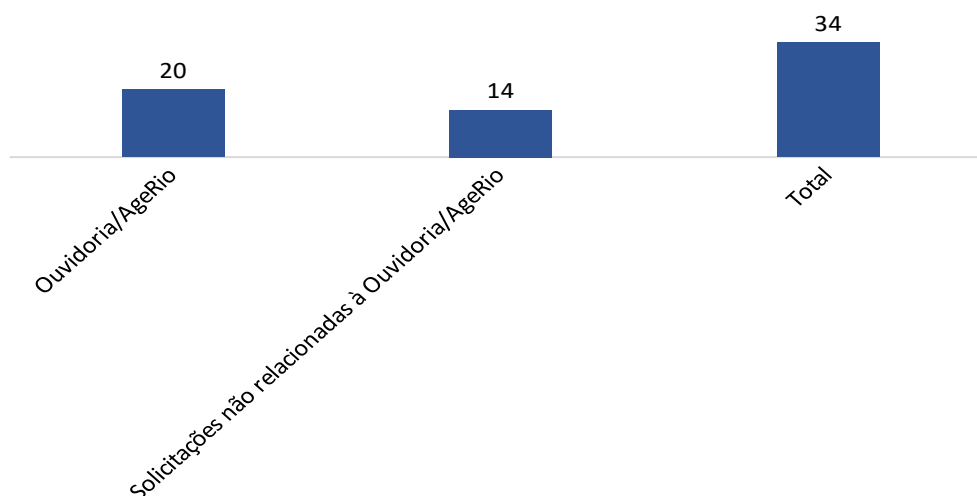


7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023



8 TOTAL DE CASOS ATENDIDOS: 34 (TRINTA E QUATRO) ATENDIMENTOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS/CLIENTES AO LONGO DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Total de casos atendidos no segundo semestre de 2023



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Verificou-se neste segundo semestre de 2023 expressiva redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (34 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (58 ocorrências). Observa-se, também, queda no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 99 (noventa e nove) telefonemas neste segundo semestre de 2023 em comparação com os 139 (cento e trinta e nove) no semestre anterior.

Quando se compara o segundo semestre deste ano com o segundo semestre de 2022 é possível observar o aumento no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria (18 ocorrências no segundo semestre do ano passado e 34 no segundo semestre de 2023).

As justificativas para a redução nos atendimentos no segundo semestre deste ano comparado com o primeiro semestre de 2023, decorrem dos seguintes fatores:

- a) da manutenção das linhas de crédito ofertadas pela AGÊNCIA;
- b) da retomada das tratativas das solicitações para o Programa AgeRio CrediTaxi;
- c) pela qualidade do atendimento prestado em 1ª instância pela GECAC — Gerência de Canais de Atendimento Cliente.

Em relação as ligações para o telefone 0800 da AgeRio, a redução no segundo semestre de 2023 (99) quando comparado ao primeiro semestre de 2023 (139), se justificam:

- a) 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.

Diante de todo o exposto, 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.

RAFAEL PEREIRA DE LIMA

Ouvidor
Ouvidoria