



**AgeRio**

**Atividades da Ouvidoria  
AgeRio**

**Quarto trimestre de 2023**

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



[www.agerio.com.br](http://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: 56%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimento.

## 3 POR MÊS

- Outubro: 22% o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Novembro: 78%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- Dezembro: 0%, o que corresponde a 0 (zero) atendimento.

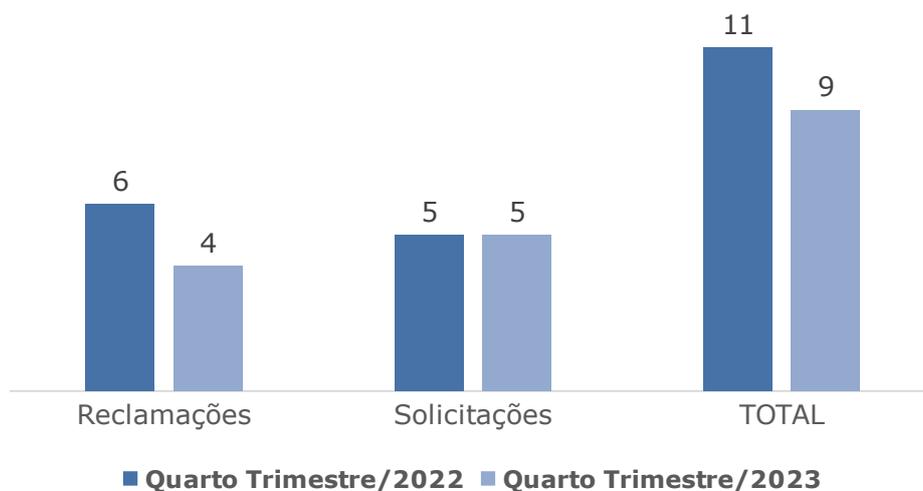
## 4 TIPOS DE CONTATO

- Ouvidoria via site: 33,3% o que corresponde a 3 (três) atendimento;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 11,1%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Sistema e-SIC.RJ: 44,4%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Sistema Fala.BR: 11,1%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2022

- Quarto trimestre de 2022: 11 (onze) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamações e 5 (cinco) solicitações;
- Quarto trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações.

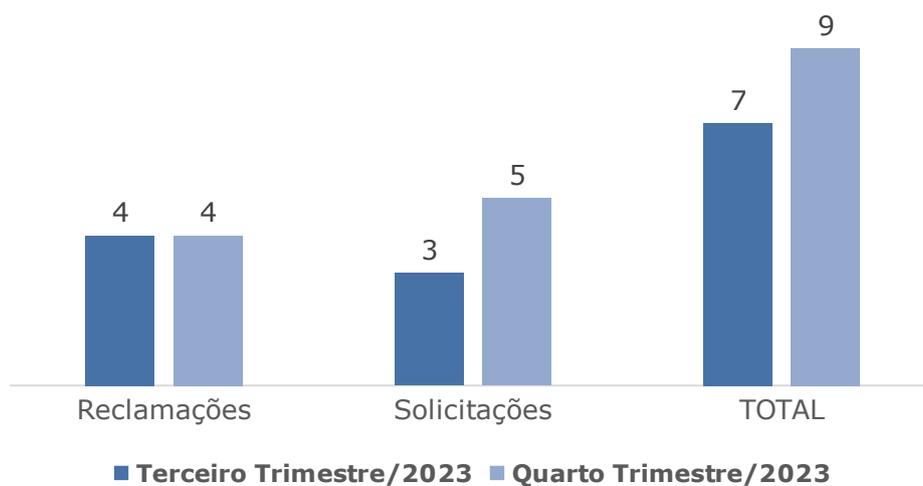
### Comparação com o quarto trimestre de 2022



## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023

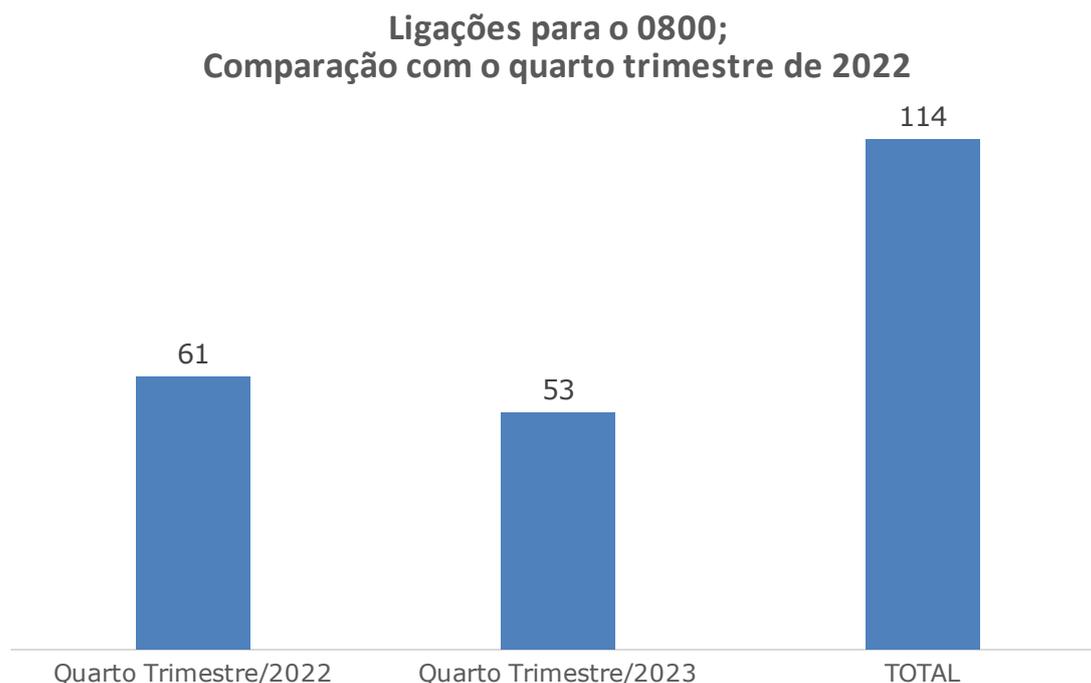
- Terceiro trimestre de 2023: 7 (sete) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 3 (três) solicitações;
- Quarto trimestre de 2023: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações.

### Comparação com o terceiro trimestre de 2023



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

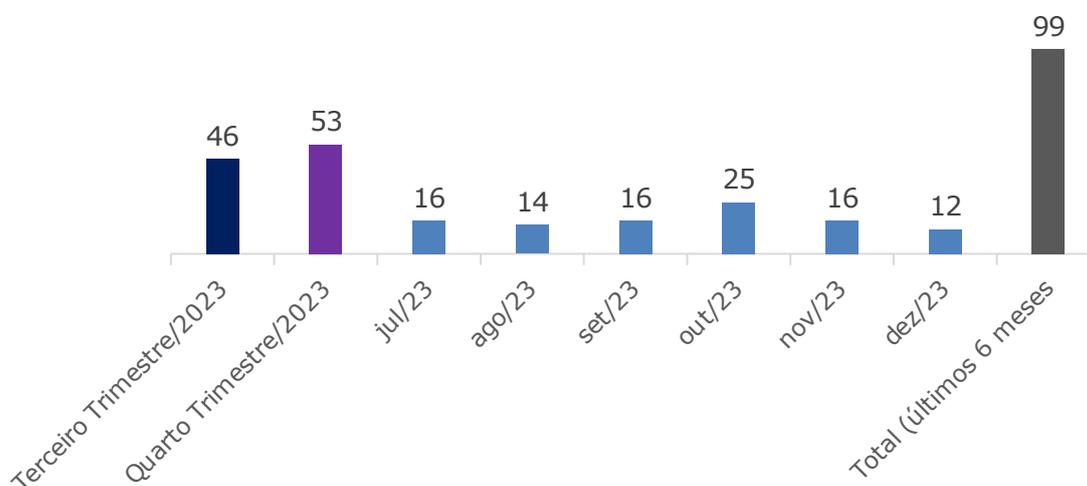
- Quarto trimestre de 2022: 61 (sessenta e um) telefonemas.
- Quarto trimestre de 2023: 53 (cinquenta e três) telefonemas.



## 8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023 E ACUMULADO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Terceiro trimestre de 2023: 46 (quarenta e seis) telefonemas
- Quarto trimestre de 2023: 53 (cinquenta e três) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 99 (noventa e nove) telefonemas.

### Ligações para 0800: Comparação com o terceiro 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 Em virtude da publicação do Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, que institui o sistema OuvERJ no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, foi formalizado que a Diretoria Executiva desta AGÊNCIA optou pela adesão ao citado sistema, em consonância ao papel estratégico já desempenhado pela instituição junto à Controladoria Geral do Estado, bem como à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado. Em decorrência desta implantação pelas UOS — Unidades de Ouvidorias Setoriais, as plataformas e-SIC e Fala.BR deixaram de receber manifestações e solicitações de acesso à informação, para que assim, o OuvERJ seja o canal unificado para registro de demandas. O referido sistema entrou em operação em 04 de dezembro de 2023.

9.3 Verificou-se neste quarto trimestre de 2023 um pequeno aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (7 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se também um aumento na quantidade de chamadas recebidas no quarto trimestre (53) em relação ao trimestre anterior (46). Destacamos que o mês de outubro foi o de maior número de ligações (28), por ocasião da decisão do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE-RJ), no que aborda a sanção

do vencimento antecipado de aproximadamente 500 (quinhentas) Cédulas de Crédito Bancário do Programa Supera RJ, em que foi identificado o não cumprimento da regra de impedimento de contratação no caso de parentesco de servidor do Estado do Rio de Janeiro em até 3º grau.

9.4 Na comparação do quarto trimestre deste ano com o quarto trimestre de 2022 é observada leve redução no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (11 ocorrências no quarto trimestre de 2022 e 9 no quarto trimestre de 2023). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário também é de redução, sendo 61 telefonemas no quarto trimestre de 2022 em comparação com os 53 telefonemas no quarto trimestre de 2023.

9.5 Observa-se ainda, redução do número de reclamações abertas pelos clientes na Ouvidoria se comparado com o mesmo período do ano anterior, sendo 6 (seis) no quarto trimestre de 2022 e 4 (quatro) no quarto trimestre de 2023. Quanto as solicitações, houve estabilidade, com registro de 5 (cinco) no quarto trimestre de 2022 e 5 (cinco) no quarto trimestre deste ano.

9.6 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 crédito vigentes atualmente na AGÊNCIA;
- 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.

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  
Ouvidoria