



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro trimestre de 2024



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestação

- **Reclamações:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Solicitações:** 57,14%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **Sugestão:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Elogio:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

2 Tipos de pessoas

- **Pessoa Física:** 100%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- **Pessoa Jurídica:** 0%.

3 Por mês

- **Janeiro:** 57,14%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **Fevereiro:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Março:** 28,57%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

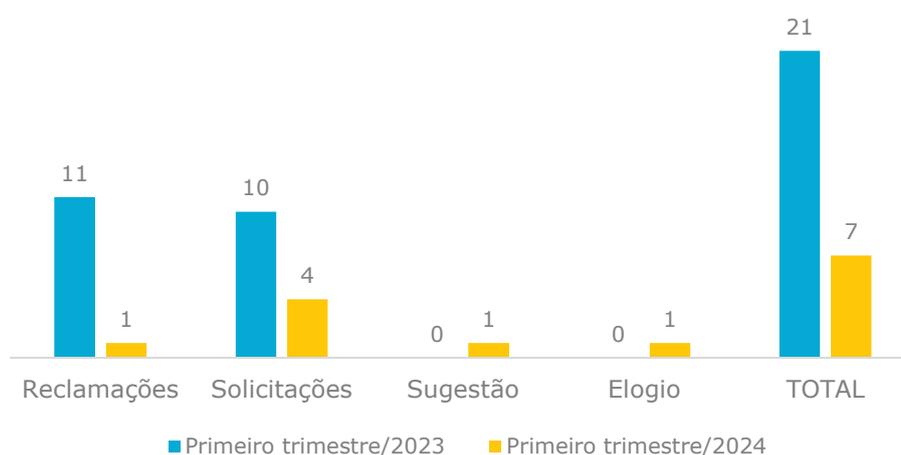
4 Tipos de contato

- **OuvERJ - Manifestação de Ouvidoria:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **OuvERJ - Pedido de Informação:** 42,86%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Ouvidoria Site:** 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Ouvidoria 0800:** 28,57%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

5 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2023

- **Primeiro trimestre de 2023:** 21 (vinte e um) atendimentos, sendo 11 (onze) reclamações e 10 (dez) solicitações;
- **Primeiro trimestre de 2024:** 7 (sete) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.

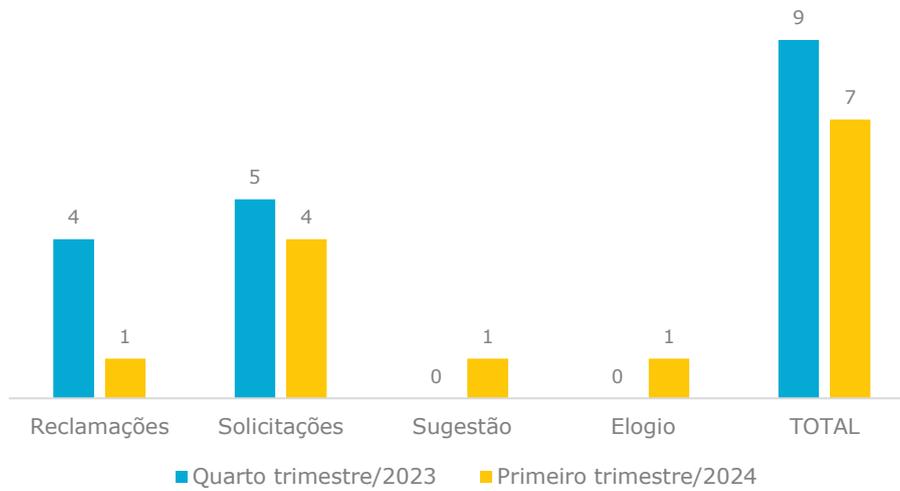
Comparação com o primeiro trimestre de 2023



6 Total de atendimentos em comparação com o quarto trimestre de 2023

- **Quarto trimestre de 2023:** 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações e 5 (cinco) solicitações;
- **Primeiro trimestre de 2024:** 7 (sete) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.

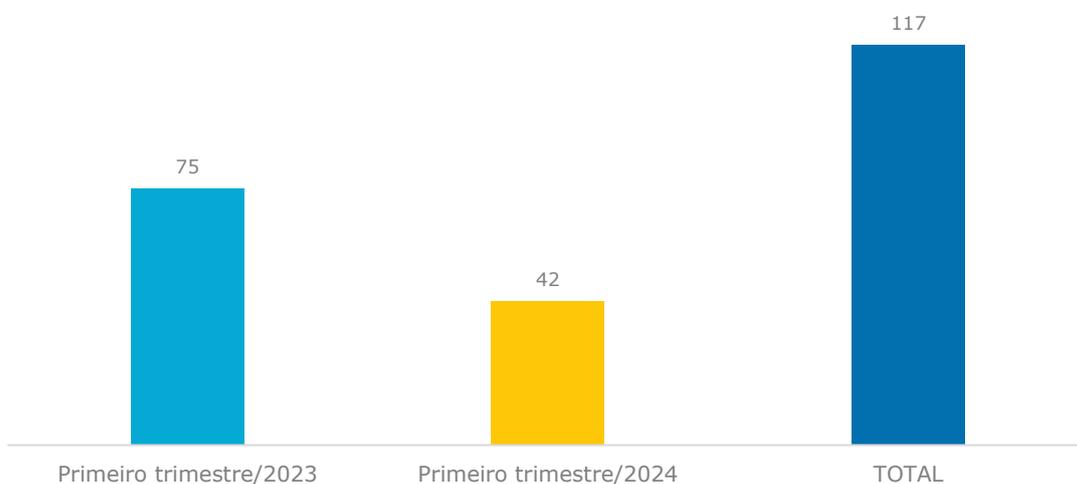
Comparação com o quarto trimestre de 2023



7 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2023

- Primeiro trimestre de 2023: 75 (setenta e cinco) telefonemas;
- Primeiro trimestre de 2024: 42 (quarenta e dois) telefonemas.

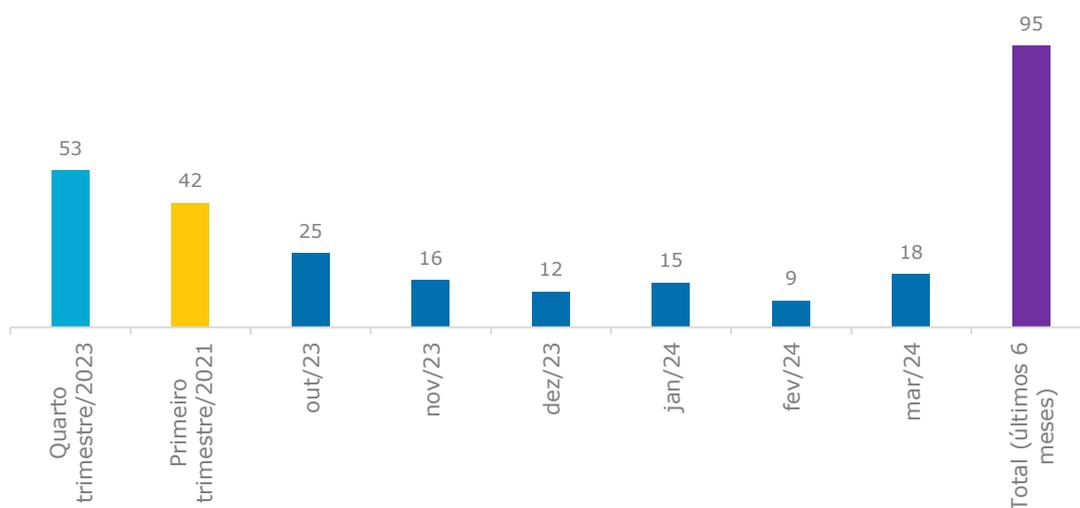
Ligações para o 0800; Comparação com o primeiro trimestre de 2023



8 Total de ligações para o 0800 em comparação com o quarto trimestre de 2023 e acumulado dos últimos seis meses

- **Quarto trimestre de 2023:** 53 (cinquenta e três) telefonemas;
- **Primeiro trimestre de 2024:** 42 (quarenta e dois) telefonemas.

Ligações para 0800:
Comparação com o quarto trimestre de 2023 e
últimos 6 meses



9 Considerações finais

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.

2 Verificou-se neste primeiro trimestre de 2024 uma pequena 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 diminuição na quantidade de chamadas recebidas no primeiro trimestre (42) em relação ao trimestre anterior (53). Destacamos que o mês de março foi o de maior número de ligações (18), por ocasião do início das aprovações e liberações das solicitações de crédito do Programa AgeRio CrediTaxi.

3 Na comparação do primeiro trimestre deste ano com o primeiro trimestre de 2023 é observada considerável redução no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (21 ocorrências no primeiro trimestre de 2023 e 7 no primeiro trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário também é de redução, sendo 75 telefonemas no primeiro trimestre de 2023 em comparação com os 42 telefonemas no primeiro trimestre de 2024.

4 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;

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 Titular