

# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo trimestre de 2024



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

**A melhor  
parceira  
do seu negócio!**



## 1 Manifestação

- Reclamações: 66,67%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos;
- Solicitações: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimento.

## 2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 66,67%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos;
- Pedido de Informação: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.

## 3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 88,89%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 4 Por mês

- Abril: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Maio: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Junho: 55,56%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

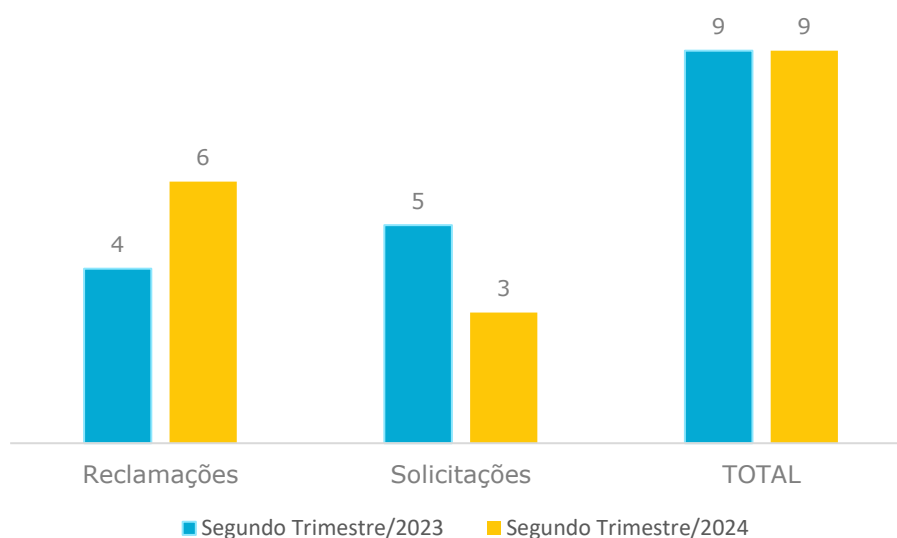
## 5 Tipos de contato

- OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- OuvERJ – Pedido de Informação: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Ouvidoria (0800): 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Sistema RDR: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 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;
- Segundo trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamação, 3 (três) solicitações.

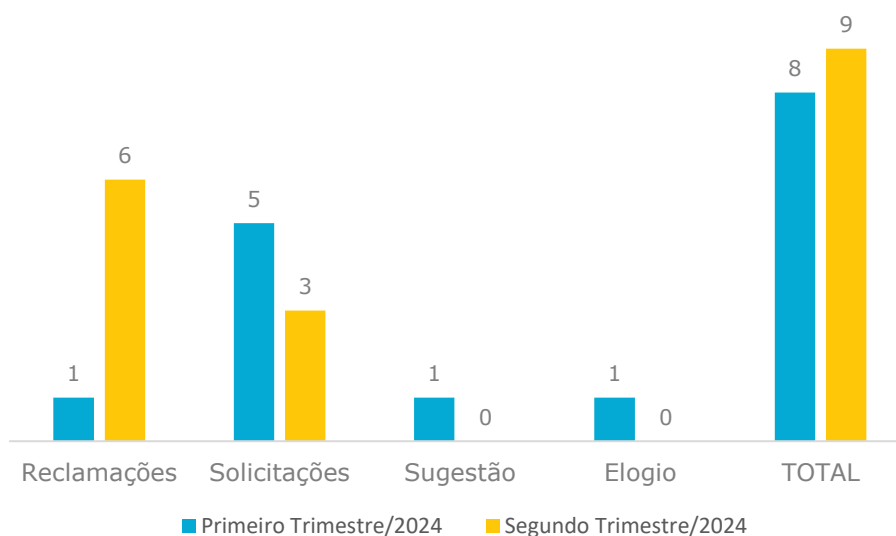
## Comparação com segundo trimestre de 2023



## 7 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2024

- Primeiro trimestre de 2024: 8 (oito) atendimentos, sendo 1 (quatro) reclamação, 5 (cinco) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio;
- Segundo trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 6 (seis) reclamação e 3 (três) solicitações.

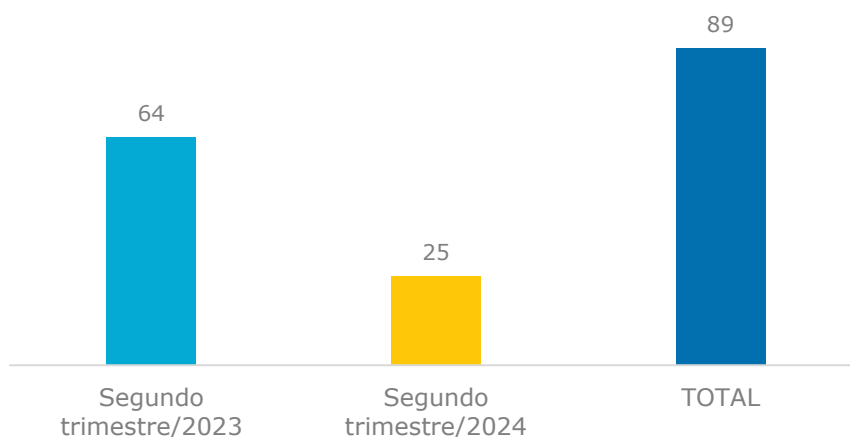
### Comparação com primeiro trimestre de 2024



## 8 Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo trimestre de 2023

- Segundo trimestre de 2023: 64 (sessenta e quatro) telefonemas;
- Segundo trimestre de 2024: 25 (vinte e cinco) telefonemas.

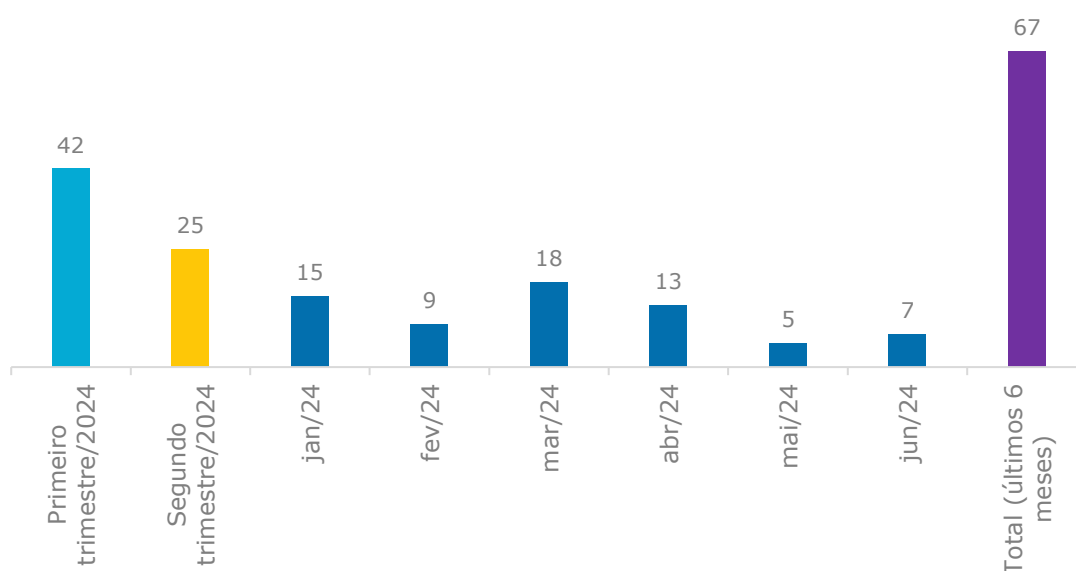
### Ligações para o 0800; Comparação com o segundo trimestre de 2023



## 9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2024 e acumulado dos últimos seis meses

- Primeiro trimestre de 2024: 42 (quarenta e dois) telefonemas;
- Segundo trimestre de 2024: 25 (vinte e cinco) telefonemas.

Ligações para 0800:  
Comparação com o primeiro trimestre de 2024 e  
últimos 6 meses



## 10 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 segundo trimestre de 2024 pequeno aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (8 ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se considerável diminuição na quantidade de chamadas recebidas no segundo trimestre (25) em relação ao trimestre anterior (42).

**3** Na comparação do segundo trimestre deste ano com o segundo trimestre de 2023 é observada paridade no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (9 ocorrências no segundo trimestre de 2023 e 9 no segundo trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de redução, sendo 64 telefonemas no segundo trimestre de 2023 em comparação com os 25 telefonemas no segundo 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