



AgeRio

# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro semestre de 2025



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

**A melhor  
parceira  
do seu negócio!**



# 1 Manifestações

- **Manifestações de Ouvidoria:** 63,64%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- **Pedidos de Informações:** 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

Que se desdobram em:

- **Reclamações:** 27,27%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Solicitações:** 72,73%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos.

# 2 Tipos de pessoas

- **Pessoa Física:** 90,9%, que corresponde a 10 (dez) atendimentos;
- **Pessoa Jurídica:** 9,1%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

# 3 Por mês

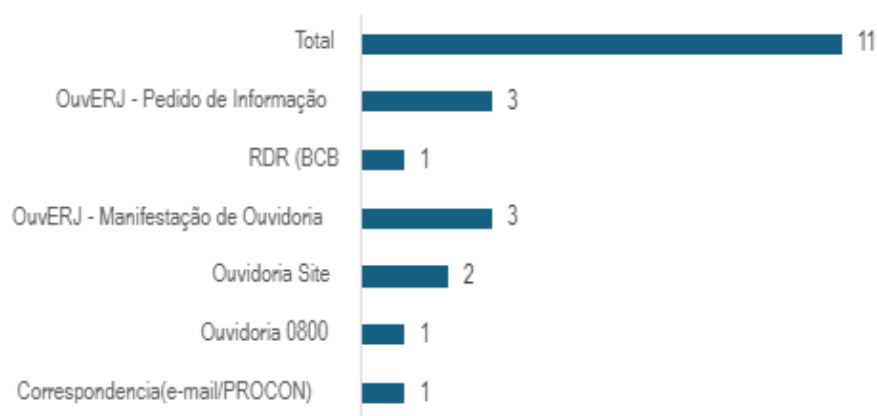
- **Janeiro:** 27,27%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Fevereiro:** 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **Março:** 9,1%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Abril:** 45,45%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- **Mai:** zero atendimento;
- **Junho:** informamos que os 3 (três) atendimentos realizados dentro do mês, serão contabilizados no relatório do terceiro trimestre, pois foram concluídos no mês de julho, dentro do prazo.

# 4 Formas de Contato

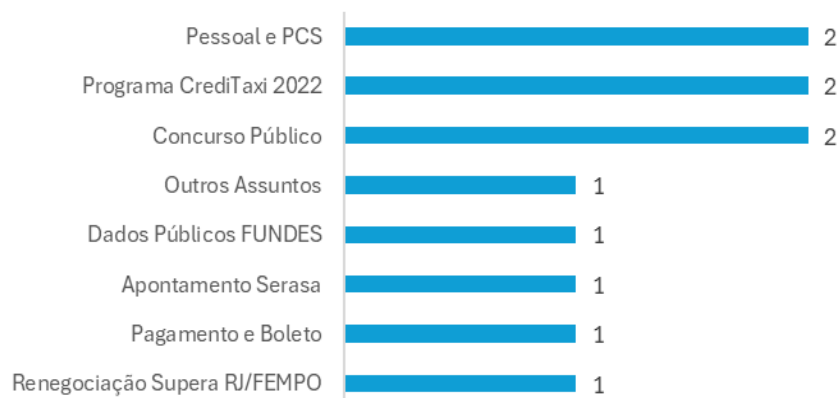
- **OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria:** 27,27% o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **OuvERJ - Pedido de Informação:** 27,27%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;

- **Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 9,1%**, o que corresponde a 1 (um) atendimento; sendo 1 pedido de Informação;
- **Sistema RDR: 9,1%**, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Ouvidoria (site): 9,1%**, o que corresponde a 2 (dois) atendimento;
- **Ouvidoria (0800): 9,1%**, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

### Quantitativo de atendimentos por tipo de canal no primeiro semestre de 2025

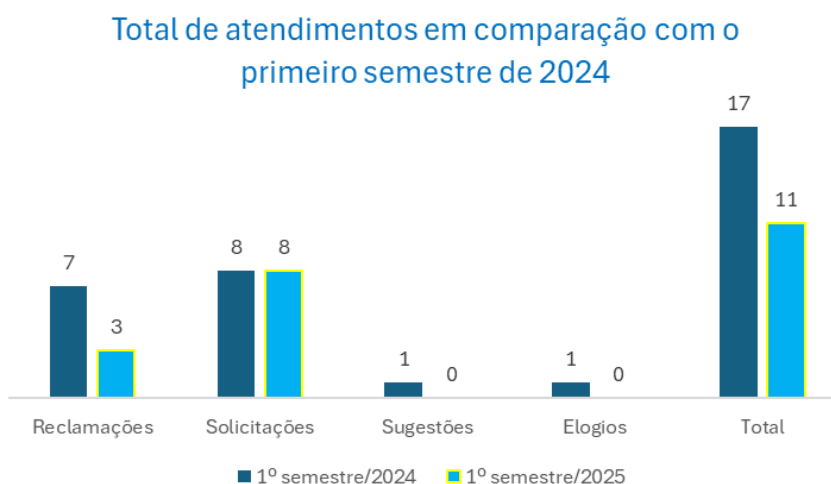


### Quantitativo de atendimentos por assunto no primeiro semestre de 2024



## 5 Total de atendimentos em comparação com o primeiro semestre de 2024

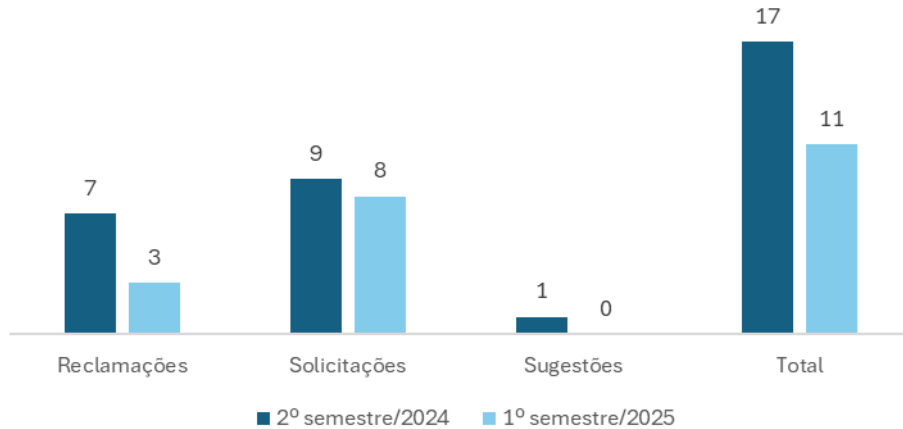
- **Primeiro semestre de 2024:** 17 (dezesete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 8 (oito) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio;
- **Primeiro Semestre de 2025:** 11 (onze atendimentos), sendo 3 (três) reclamações, 8 (oito) solicitações.



## 6 Total de atendimentos em comparação com o segundo semestre de 2024

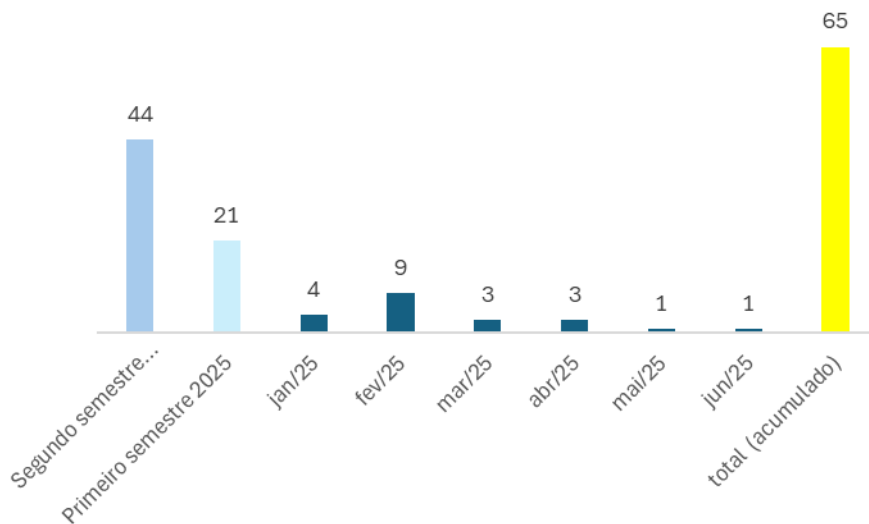
- **Segundo semestre de 2024:** 17 (dezesete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações e 9 (nove) solicitações; e 1 (uma) sugestão;
- **Primeiro Semestre de 2025:** 11 (onze atendimentos), sendo 3 (três) reclamações, 8 (oito) solicitações.

### Total de atendimentos em comparação com o segundo semestre de 2024



## 7 Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo semestre de 2024

### Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo semestre de 2024



## 8 Conclusão

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 primeiro semestre de 2025 expressiva redução nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (11 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (17 ocorrências). Observa-se, também, queda no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 21 (vinte e um) telefonemas neste primeiro semestre de 2025 em comparação com os 44 (quarenta e quatro) no semestre anterior.

Quando se compara o primeiro semestre deste ano com o primeiro semestre de 2024 é possível observar a redução no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria (17 ocorrências no primeiro semestre do ano passado e 11 no primeiro semestre de 2025).

As justificativas para a redução nos atendimentos no primeiro semestre deste ano comparado com o segundo semestre de 2024, permanecem as mesmas e decorrem dos seguintes fatores:

- a) da manutenção das linhas de crédito ofertadas pela AGÊNCIA;
- b) 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 primeiro semestre de 2025 (21) quando comparado ao segundo semestre de 2024 (44), se justificam:

- a) do permanente 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.

**VALDEÍRES MARQUES MADEIRA**

Ouvidora Titular  
Ouvidoria

**SÉRGIO GUSMAN**

Presidente