



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo trimestre de 2025



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestação

- **Reclamações:** 20%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Solicitações:** 80%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

2 Tipos de manifestação

- **Manifestação de Ouvidoria:** 60%, o que corresponde a 3(três) atendimentos;
- **Pedido de Informação:** 40%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

3 Tipos de pessoas

- **Pessoa Física:** 100%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;

4 Por mês

- **Abril:** 100%, o que corresponde a 5(cinco) atendimentos;
- **Maio:** 0%, o que corresponde a zero atendimento;
- **Junho*:** 0%, o que corresponde a zero conclusão dos atendimentos dentro do trimestre;

*Vale ressaltar que no mês de abril, além dos 2 (dois) atendimentos efetuados, foram contabilizados os 3 (três) atendimentos do mês de março que somente foram concluídos no mês de abril, totalizando 5 atendimentos. Como também serão contabilizados no relatório do 3º trimestre, os atendimentos do mês de junho, que foram concluídos no mês de julho, dentro do prazo.

5 Tipos de contato

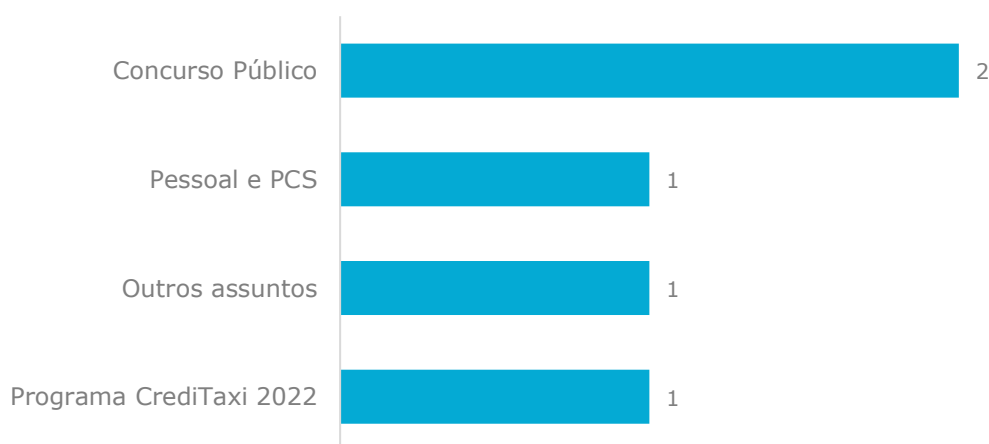
- **Via Site – Manifestação de Ouvidoria:** 20%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria:** 40%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;

- **OuvERJ - Pedido de Informação:** 40%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

6 Assuntos

Assunto	Quantidade	%
Programa CrediTaxi 2022	1	20%
Outros assuntos	1	20%
Pessoal e PCS	1	20%
Concurso Público	2	40%
Total Geral	5	100%

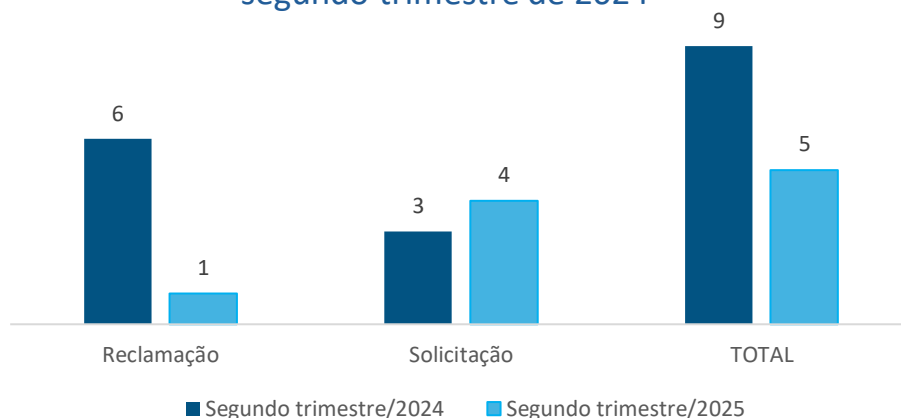
Quantitativo de atendimentos por assunto no segundo trimestre semestre de 2025



7 Total de atendimentos em comparação com o segundo trimestre de 2024

- **Segundo trimestre de 2024:** 9 (nove) atendimentos, sendo 6(seis) reclamações e 3 (três) solicitações;
- **Segundo trimestre de 2025:** 5 (cinco) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 4(quatro) solicitações.

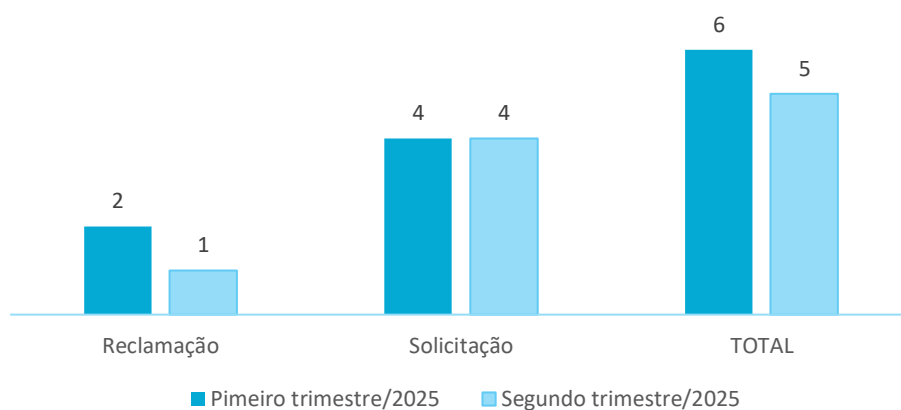
Total de atendimentos em comparação com o segundo trimestre de 2024



8 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2025

- **Primeiro trimestre de 2025:** 6 (seis) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações, 4 (quatro) solicitações
- **Segundo trimestre de 2025:** 5 (cinco) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação e 4 (quatro) solicitações.

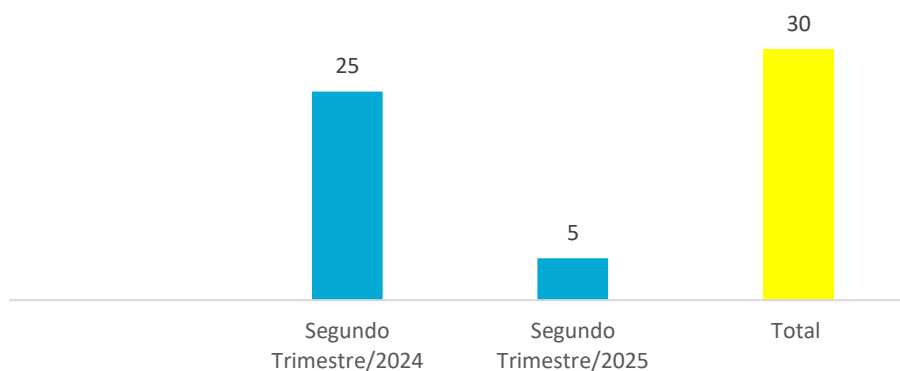
Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2025



9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo trimestre de 2024

- Segundo trimestre de 2024: 25 (vinte e cinco) telefonemas;
- Segundo trimestre de 2025: 5 (cinco) telefonemas.

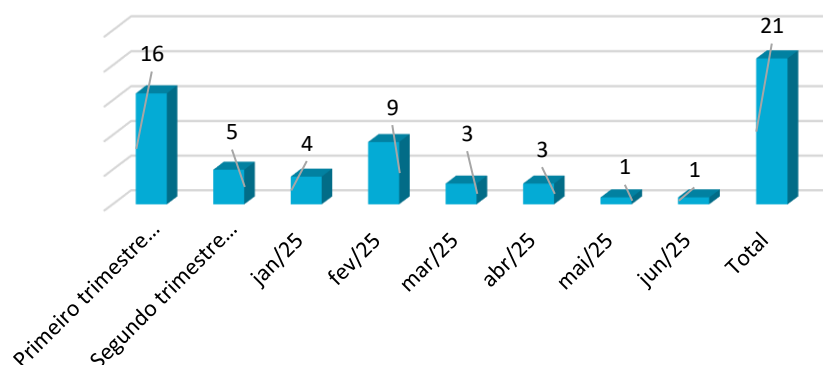
Total de ligações para o 0800 em comparação com o segundo trimestre de 2024



10 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2025 e acumulado dos últimos seis meses

- Primeiro trimestre de 2025: 16 (dezesesseis) telefonemas;
- Segundo trimestre de 2025: 5 (cinco) telefonemas.

Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2025 e acumulado dos últimos seis meses



11 Considerações finais

1 A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente e ao cidadão, 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 2025 quase uma equidade nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (5 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (6

ocorrências). Em relação ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, observa-se o decréscimo na quantidade de chamadas, sendo 5 ligações no segundo trimestre e 16 ligações no trimestre anterior.

3 Na comparação do segundo trimestre deste ano com o segundo trimestre de 2024 é observada leve redução no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (5 ocorrências no segundo trimestre de 2025 e 9 ocorrências no segundo trimestre de 2024). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de forte redução, sendo 05 telefonemas no segundo trimestre de 2025 em comparação com os 25 telefonemas no segundo trimestre de 2024.

4 No contexto geral, o cenário é de estabilidade na quantidade de atendimentos prestados pela Ouvidoria e redução nas ligações recebidas no telefone 0800. Isso decorre de:

- a) da manutenção das linhas de crédito vigentes atualmente na AGÊNCIA;
- b) da inexistência de programas emergenciais em andamento, bem como programas de alto impacto de demanda de atendimento;
- c) do trabalho realizado em conjunto com a Gerência de Atendimento ao Cliente (GERAC), 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 do exposto, a Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a promoção de melhorias contínuas na instituição a fim de aprimorar-se como mediadora entre as expectativas do cidadão/cliente e a entrega dos serviços financeiros com mais qualidade e celeridade, agregando maior valor ao atendimento e satisfação do cliente. A participação ativa dos usuários e colaboradores é fundamental para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, permitindo-nos sempre identificar melhores ações, rotinas e procedimentos internos para a AGÊNCIA.

VALDEÍRES MARQUES MADEIRA

Ouvidora Titular