



AgeRio

# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Terceiro trimestre de 2025



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

**A melhor  
parceira  
do seu negócio!**



# 1 Manifestação

- Denúncia: 9,09%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Reclamações: 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Solicitações: 54,55%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

# 2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 54,55%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos;
- Pedido de Informação: 45,45%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

# 3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 63,64%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

# 4 Por mês

- Julho: 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Agosto: 36,36%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Setembro: 27,27%, o que corresponde a 3 (três) atendimento.

## 5 Tipos de contato

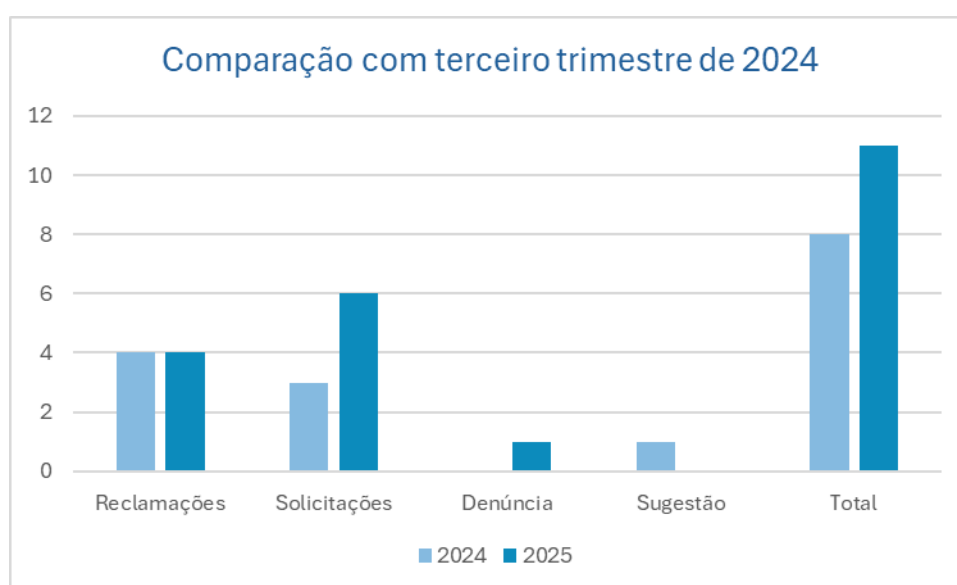
- OuvERJ - Pedido de Informação: 45,45%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- OuvERJ - Manifestação de Ouvidoria: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Sistema RDR: 18,18%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- Ouvidoria (0800): 9,09%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Ouvidoria Site: 9,09%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 6 Assuntos

<b>Assunto</b>	<b>Qtde.</b>	<b>%</b>
Outros Assuntos	1	9,09%
Pagamento e Boleto	1	9,09%
Apontamento Serasa	1	9,09%
Licitação	1	9,09%
Contrato	3	27,27%
Concurso Público	1	9,09%
Proposta de Renegociação	2	18,18%
Meio Ambiente	1	9,09%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

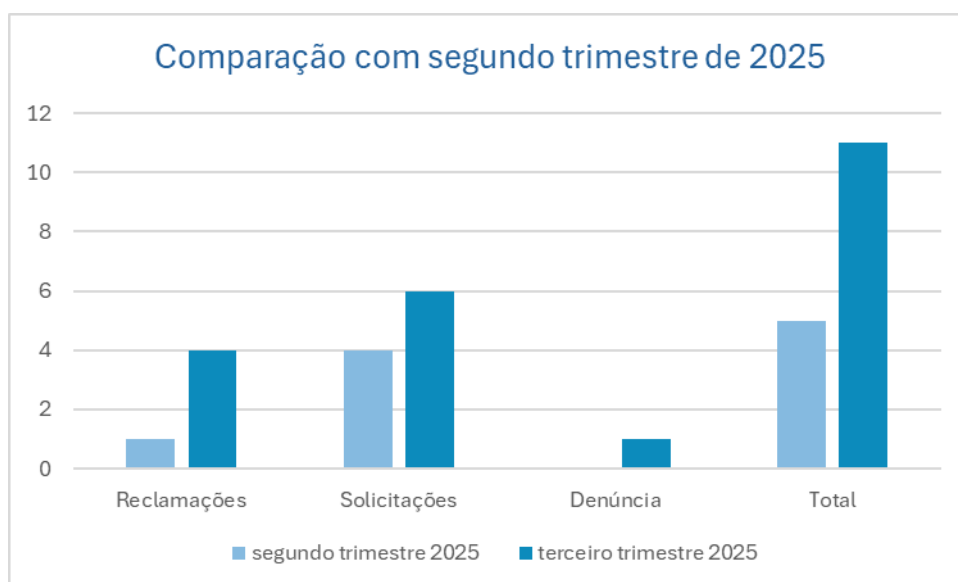
## 7 Total de atendimentos em comparação com o terceiro trimestre de 2024

- Terceiro trimestre de 2024: 8 (oito) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 3 (três) solicitações e 1 (uma) sugestão.
- Terceiro trimestre de 2025: 11 (onze) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 6 (seis) solicitações e 1(uma) Denúncia.



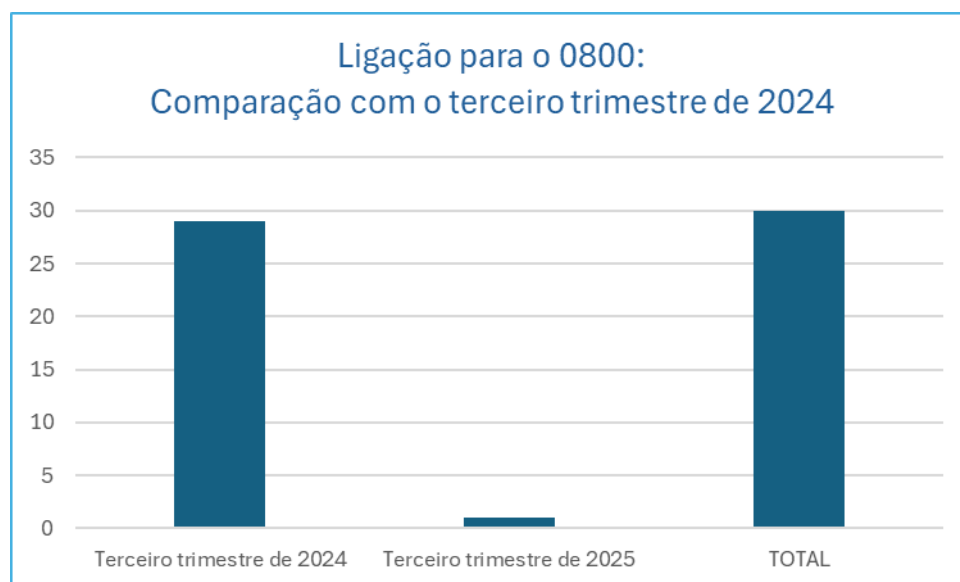
## 8 Total de atendimentos em comparação com o segundo trimestre de 2025

- Segundo trimestre de 2025: 5 (cinco) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação e 4 (quatro) solicitações;
- Terceiro trimestre de 2025: 11(onze) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 6 (seis) solicitações e 1(uma) denúncia.



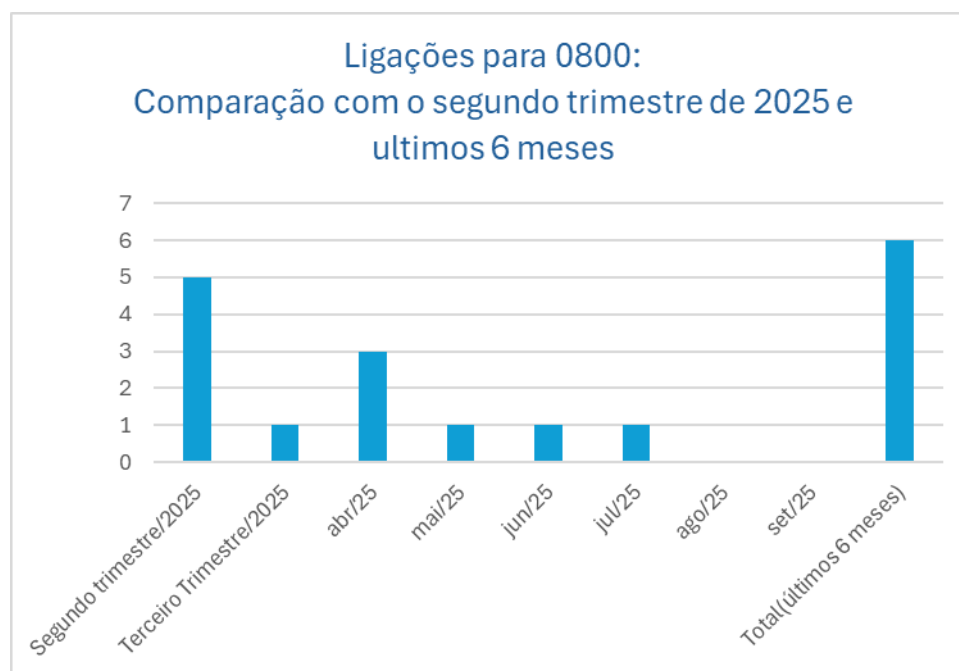
## 9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o terceiro trimestre de 2024

- Terceiro trimestre de 2024: 29 (vinte e nove) telefonemas.
- Terceiro trimestre de 2025: 01 (um) telefonema (não se tratava de atendimento de ouvidoria, sendo recomendado para o 1º atendimento).



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

- Segundo trimestre de 2025: 05 (cinco) telefonemas;
- Terceiro trimestre de 2025: 01 (um) telefonema (não se tratava de atendimento de ouvidoria, sendo recomendado para o 1º atendimento).
- Últimos 06(seis) meses: 06 (seis) telefonemas.



## 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 terceiro trimestre de 2025 pequeno aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (11 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (5 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 1 ligação no terceiro trimestre (não se tratava de atendimento de ouvidoria, sendo recomendado para o 1º atendimento).

**3** Na comparação do terceiro trimestre deste ano com o terceiro trimestre de 2024 é observada pequena elevação no quantitativo de atendimentos prestados pela Ouvidoria (8 ocorrências no terceiro trimestre de 2024 e 11 no terceiro trimestre de 2025). Quanto ao número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, o cenário é de redução, sendo 29 telefonemas no terceiro trimestre de 2024 em comparação com 1 telefonema no terceiro trimestre de 2025 (não se tratava de atendimento de ouvidoria, sendo recomendado para o 1º atendimento).

**4**

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

**VALDEÍRES MARQUES MADEIRA**

Ouvidora Titular