



**AgeRio**

# Atividades da Ouvidoria AgeRio

Quarto trimestre de 2025



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

**A melhor  
parceira**



## 1 Manifestação

- Denúncia: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Reclamações: 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Solicitações: 66,67%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

## 2 Tipos de manifestação

- Manifestação de Ouvidoria: 66,67%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Pedido de Informação: 33,33%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

## 3 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 100%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos;

## 4 Por mês

- Outubro: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Novembro 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Dezembro: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimento.

\* 1 atendimento do mês de outubro concluído em novembro

## 5 Tipos de contato

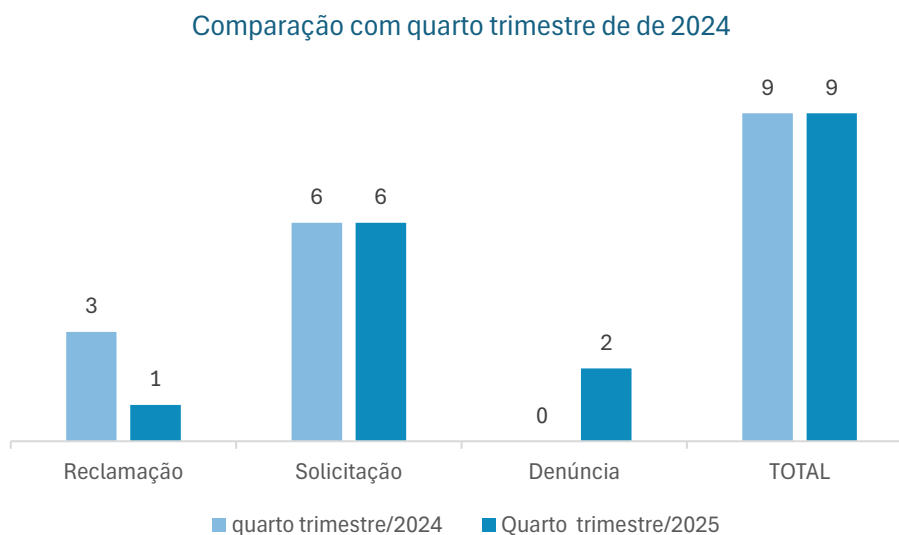
- OuvERJ - Pedido de Informação: 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- OuvERJ - Manifestação de Ouvidoria: 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Sistema RDR: 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;

## 6 Assuntos

<b>Assunto</b>	<b>Qtde.</b>	<b>%</b>
Apontamento Serasa	1	11,11%
Contratos	1	11,11%
Corrupção	1	11,11%
Políticas Públicas	1	11,11%
Outros Assuntos	4	44,44%
Concurso Público	1	11,11%
<b>Total Geral</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

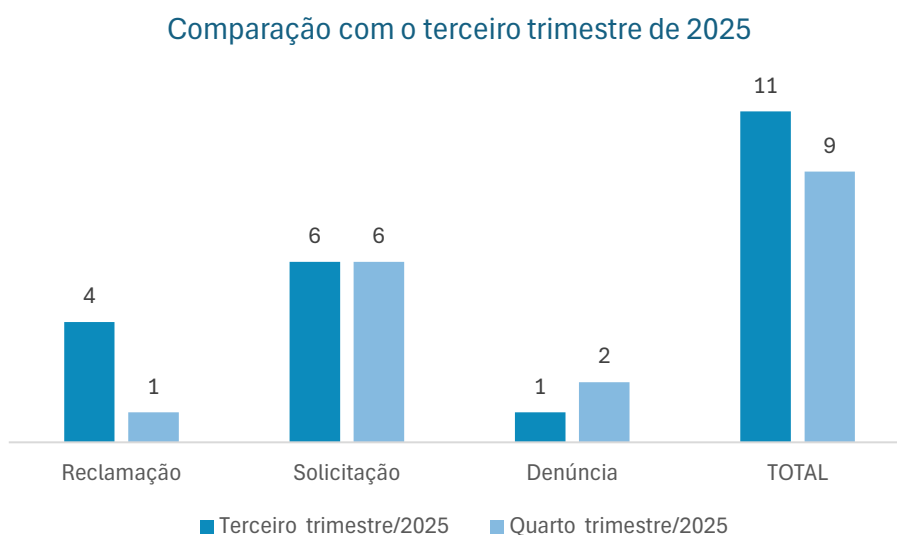
## 7 Total de atendimentos em comparação com o quarto trimestre de 2024

- Quarto trimestre de 2024: 9 (nove) atendimentos, sendo 3 (três) reclamações, 6(seis) solicitações.
- Quarto trimestre de 2025: 9 (nove) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 6 (seis) solicitações e 2 (duas) denúncias



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

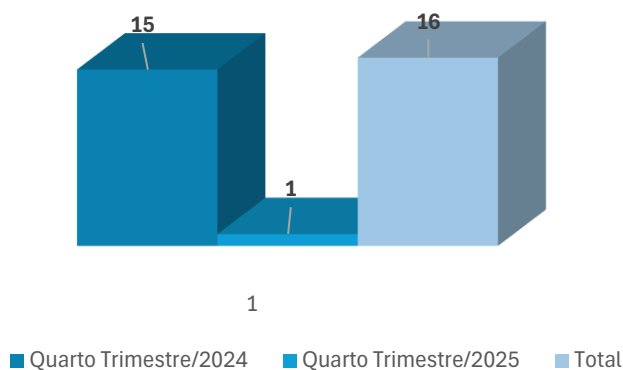
- Terceiro trimestre de 2025: 11 (onze) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 6 (seis) solicitações e 1 (uma) denúncia.
- Quarto trimestre de 2025: 9 (nove) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 6 (seis) solicitações e 2 (duas) denúncias (improcedentes - não identificado o órgão).



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

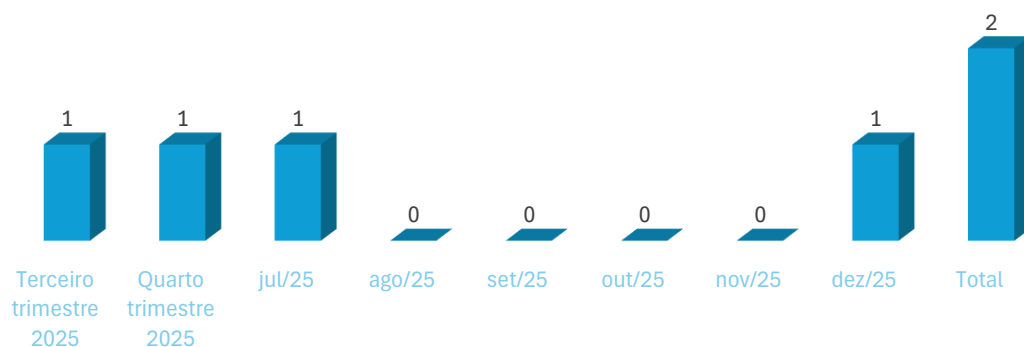
- Quarto trimestre de 2024: 15 (quinze) telefonemas.
- Quarto trimestre de 2025: 01 (um) telefonema (não se tratava de atendimento de ouvidoria, sendo encaminhado para o 1º atendimento).

Total de ligações para o 0800 comparação com o quarto trimestre de 2024



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

Ligações para 0800 comparação com o terceiro trimestre de 2025



## 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** No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou 9 atendimentos, mantendo o mesmo volume do período equivalente em 2024, porém com mudanças relevantes no perfil das manifestações. As solicitações continuam predominantes, representando 66,67% dos registros, enquanto as reclamações reduziram para 11,11% (apenas um atendimento) e as denúncias aumentaram para 22,22%, embora ambas tenham sido classificadas como improcedentes por falta de identificação do órgão competente.

**3** Quanto ao tipo de manifestação, 66,67% foram demandas típicas de Ouvidoria e 33,33% pedidos de informação, todos realizados por pessoas físicas. Em relação aos canais utilizados, destaca-se o OuvERJ, responsável por 77,77% dos registros (44,44% pedidos de informação e 33,33% manifestações), enquanto o Sistema RDR respondeu por 22,22%. A distribuição mensal indica maior concentração em novembro (44,44%), seguido por outubro (33,33%) e dezembro (22,22%).

**4** Comparando com o terceiro trimestre de 2025, houve uma redução no total de atendimentos (de 11 para 9), acompanhada pela diminuição das reclamações e aumento das denúncias. Outro ponto relevante foi a queda expressiva nas ligações para o 0800, que passaram

de 15 no quarto trimestre de 2024 para apenas uma no mesmo período de 2025, indicando consolidação dos canais digitais.

**5** Das demandas registradas pelo OuvERJ, duas foram encaminhadas a outros órgãos por não se tratar de competência da Agência, e as duas denúncias anônimas também não puderam ser direcionadas, pois não foi possível identificar o órgão responsável. Esses dados reforçam a importância de orientar os cidadãos sobre os temas de competência da Agência, evitando registros improcedentes e garantindo maior efetividade no atendimento.

Em síntese, os dados apontam para uma tendência de estabilidade no volume de manifestações, com predominância de solicitações e migração para meios eletrônicos. Recomenda-se manter o monitoramento das denúncias, mesmo quando improcedentes, e intensificar ações de comunicação e esclarecimento sobre a atuação da Agência, visando reduzir demandas fora de escopo e fortalecer a transparência e eficiência no atendimento.

VALDEÍRES MARQUES MADEIRA

Ouvidora Titular