

Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo semestre de 2025



www.agerio.com.br

melhor
parceira



1 Manifestações

- Manifestações de Ouvidoria: 50% o que corresponde a 10 (dez) atendimentos;
- **Pedidos de Informações:** 50%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

Que se desdobram em:

- Reclamações: 25% %, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- Solicitações: 60%, o que corresponde a 12 (doze) atendimentos;
- Denúncias: 15%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos (que não se aplicam à Agência).

2 Tipos de pessoas

- Pessoa Física: 80%, que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos;
- Pessoa Jurídica: 20%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

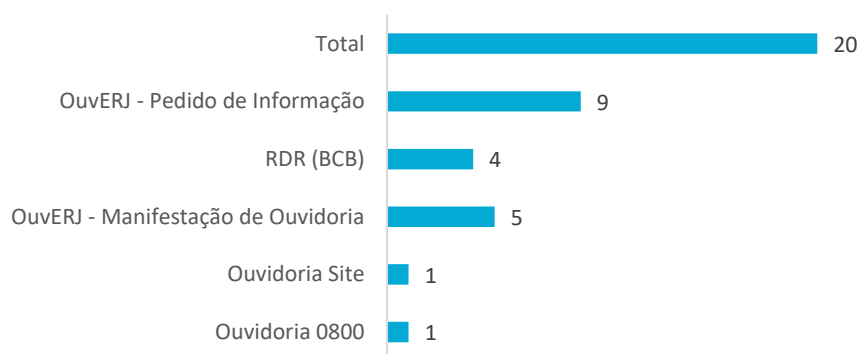
3 Por mês

- Julho: 20 % o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Agosto: 20 %, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- Setembro: 15%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- Outubro: 15% o que corresponde 3 (três) atendimentos;
- Novembro: 20 % o que corresponde 4 (quatro) atendimentos;
- Dezembro: 10% o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

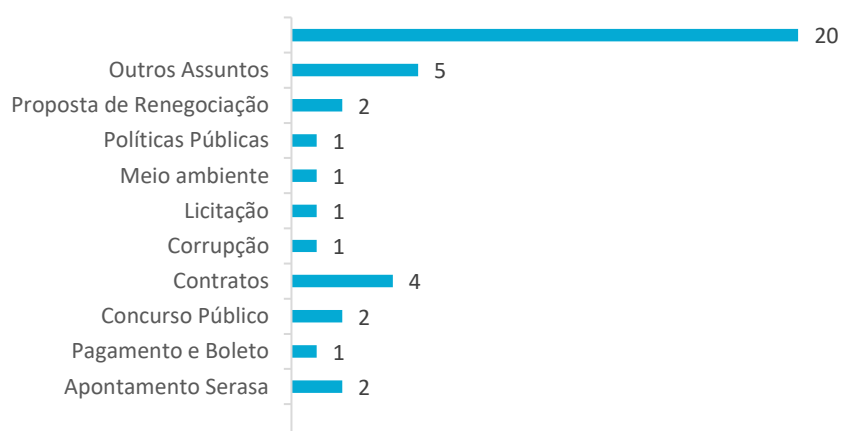
4 Formas de Contato

- OuvERJ – **Manifestação de Ouvidoria**: 25% o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos;
- OuvERJ - **Pedido de Informação**: 45%, o que corresponde a 9 (nove) atendimentos;
- Ouvidoria (site): 5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Ouvidoria (0800): 5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- Sistema RDR: 20%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

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



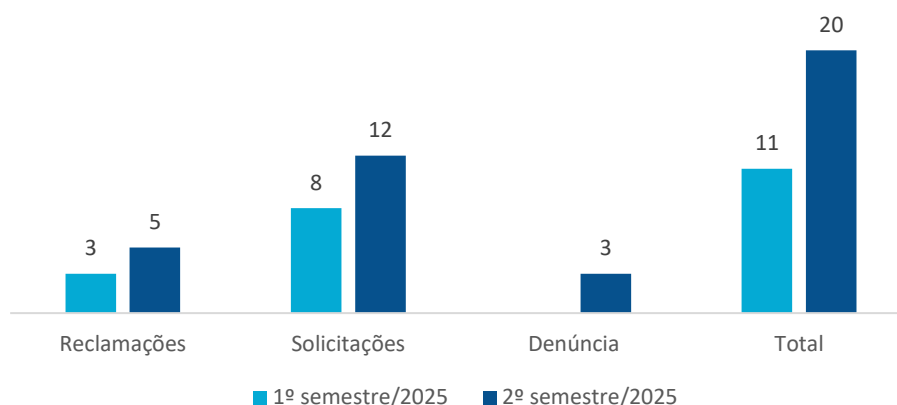
Quantitativo de atendimentos por assunto no segundo semestre de 2025



5 Total de atendimentos em comparação com o primeiro semestre de 2025

- Primeiro Semestre de 2025: 11 (onze atendimentos), sendo 3 (três) reclamações, 8 (oito) solicitações.
- Segundo Semestre de 2025: 20 (vinte) atendimentos, sendo 5 (cinco) reclamações, 12 (doze) solicitações; e 3 (três) Denúncias (que não se aplicam à AGÊNCIA).

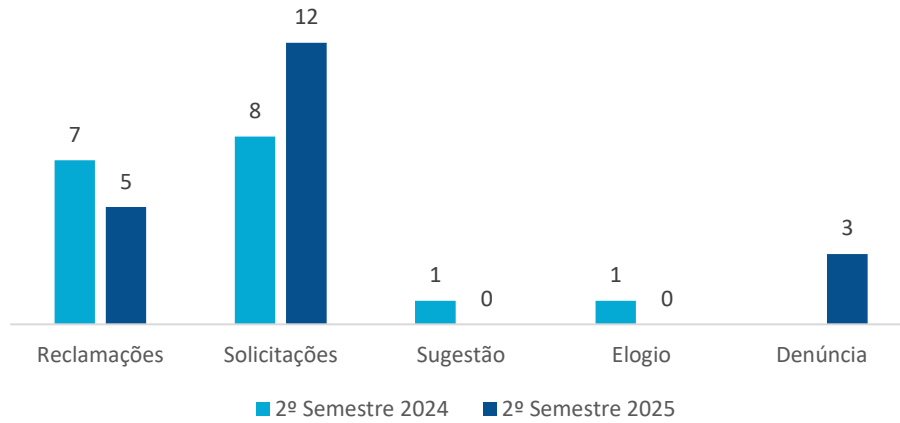
Total de atendimentos em comparação com o primeiro semestre de 2025



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

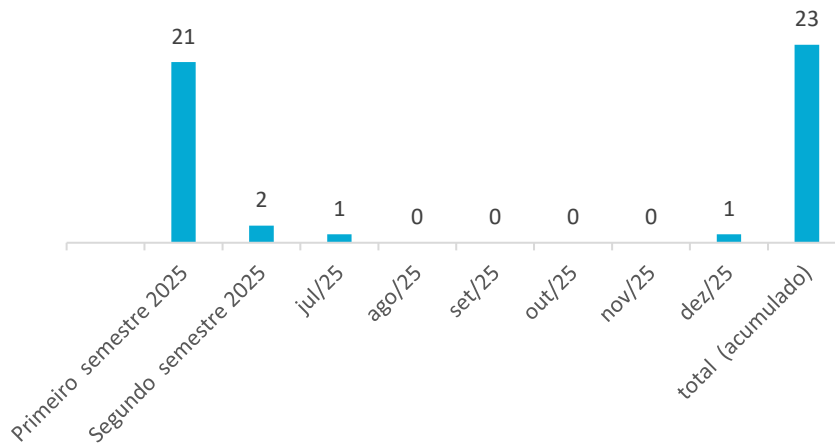
- Segundo semestre de 2024: 17 (dezessete) atendimentos, sendo 7 (sete) reclamações, 8 (oito) solicitações e 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.
- Segundo Semestre de 2025: 20 (vinte) atendimentos, sendo 5 (cinco) reclamações, 12 (doze) solicitações; e 3 (três) Denúncias (que não se aplicam à AGÊNCIA).

Total de atendimentos em comparação com o segundo semestre de 2024



7 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro semestre de 2025

Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro semestre de 2025



8 Conclusão

O segundo semestre de 2025 apresentou um aumento expressivo no número de atendimentos da Ouvidoria da AgeRio, totalizando **20 manifestações**, frente aos **11 registros do primeiro semestre do ano**. Esse crescimento reforça o papel da Ouvidoria como espaço de escuta qualificada e acolhimento de demandas dos cidadãos, mantendo-se a totalidade dos atendimentos respondidos dentro dos prazos regulamentares.

Na análise dos **tipos de manifestações**, observa-se maior equilíbrio entre as categorias: **50% correspondem a Pedidos de Informação e 50% a Manifestações de Ouvidoria**. Entre os desdobramentos, as **solicitações (60%)** se mantiveram como principal tipo de demanda, seguidas pelas **reclamações (25%)** e **denúncias (15%)**, estas últimas não relacionadas às competências da Agência. Em comparação ao primeiro semestre de 2025, que registrou **8 solicitações e 3 reclamações**, percebe-se ampliação tanto no volume quanto na diversidade das manifestações. Já em relação ao segundo semestre de 2024, que contou com **17 manifestações**, houve crescimento moderado e consistente, mantendo a predominância de solicitações sobre reclamações.

Quanto ao **perfil dos usuários**, o semestre manteve a tendência dos períodos anteriores: **80% das manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 20% por pessoas jurídicas**. Esse comportamento reforça que o público individual segue como principal demandante da Ouvidoria, assim como observado no segundo semestre de 2024 e no primeiro semestre de 2025, mantendo coerência no perfil histórico de atendimentos.

A distribuição **mensal** demonstrou regularidade na quantidade de registros:

- **Julho, agosto e novembro** concentraram 20% cada;
- **Setembro e outubro**, 15% cada;
- **Dezembro**, 10%.

Esse comportamento indica estabilidade e constância nas demandas ao longo de todo o semestre, sem picos atípicos. Em comparação com períodos anteriores, a variação permanece dentro da normalidade, sem indícios de aumento sazonal ou sobrecarga em nenhum mês específico.

Em relação às **formas de contato**, o **OuvERJ** continua sendo o principal canal de entrada das manifestações, responsável por **70% dos atendimentos**, somando Pedidos de Informação e Manifestações de Ouvidoria. Os canais

complementares – site, 0800 e RDR (BACEN) – mantiveram participação menor, porém relevante, confirmando a tendência de maior utilização de meios digitais. No que diz respeito ao telefone institucional da Ouvidoria (0800-282-2749), foram registradas **2 ligações no segundo semestre**, número inferior ao registrado no primeiro semestre (21 ligações). Assim, o somatório dos dois períodos resulta em **23 ligações no ano de 2025**, evidenciando uma queda significativa no uso do canal telefônico ao longo do segundo semestre, possivelmente em função da consolidação do uso das plataformas digitais.

Por fim, a comparação entre os semestres e com o ano anterior demonstra que o comportamento das demandas permanece estável, com crescimento moderado e contínuo, especialmente no volume de solicitações e pedidos de informação. O desempenho da Ouvidoria no segundo semestre de 2025 reafirma o compromisso com a transparência, a qualidade do atendimento e o fortalecimento dos canais de participação social, contribuindo para uma relação mais clara e eficiente entre a AgeRio e seus usuários.

VALDEÍRES MARQUES MADEIRA

Ouvidora Titular

Ouvidoria