



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro trimestre de 2026



www.agerio.com.br

**A melhor
parceira
do seu negócio!**



1 Manifestação

- **Reclamações:** 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **Solicitações:** 44,44%, o que corresponde a 4(quatro) atendimentos, sendo 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência e encaminhado ao órgão responsável;
- **Denúncia:** 11,11%, o que corresponde a 1(um) atendimento que não se aplica à AgeRio.

2 Tipos de manifestação

- **Manifestação de Ouvidoria:** 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos;
- **Pedido de Informação:** 55,56%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

3 Tipos de pessoas

- **Pessoa Física:** 77,78%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos;
- **Pessoa Jurídica:** 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

4 Por mês

- **Janeiro:** 44,44%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos; (sendo 1 de dezembro de 2025 respondido em janeiro de 2026, dentro do prazo);
- **Fevereiro:** 22,22%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos;
- **Março:** 33,33%, o que corresponde a 3* (três) atendimentos, (sendo dois atendimentos de fevereiro respondidos dentro do prazo; e outro fora do prazo).

*Diante do exposto, a reclamação registrada no mês de fevereiro foi devidamente analisada dentro dos critérios estabelecidos pela Ouvidoria. Embora o prazo inicial para conclusão estivesse previsto para março, verificou-se a necessidade de solicitação de prorrogação, em razão da complexidade da demanda e da necessidade de apuração mais detalhada junto às áreas envolvidas. Assim, a resposta foi enviada em 20 de abril.

5 Tipos de contato

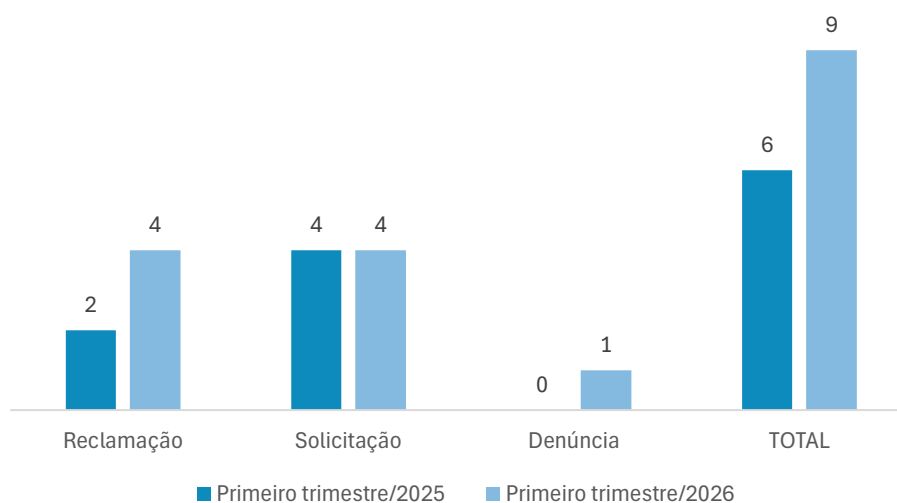
- **OuvERJ - Pedido de Informação:** 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **OuvERJ – Manifestação de Ouvidoria:** 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento de assunto diverso não relacionado à atividade da Agência, sendo encaminhado ao órgão responsável;
- **Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física):** 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento;
- **Sistema RDR:** 33,33%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos;
- **Ouvidoria (0800):** 11,11%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

6 Assuntos

Assunto	Quantidade	%
Concurso Público	2	22,22%
Contratos	2	22,22%
Apontamento SERASA	2	22,22%
Outros assuntos	3	33,33%
Total Geral	9	100,00%

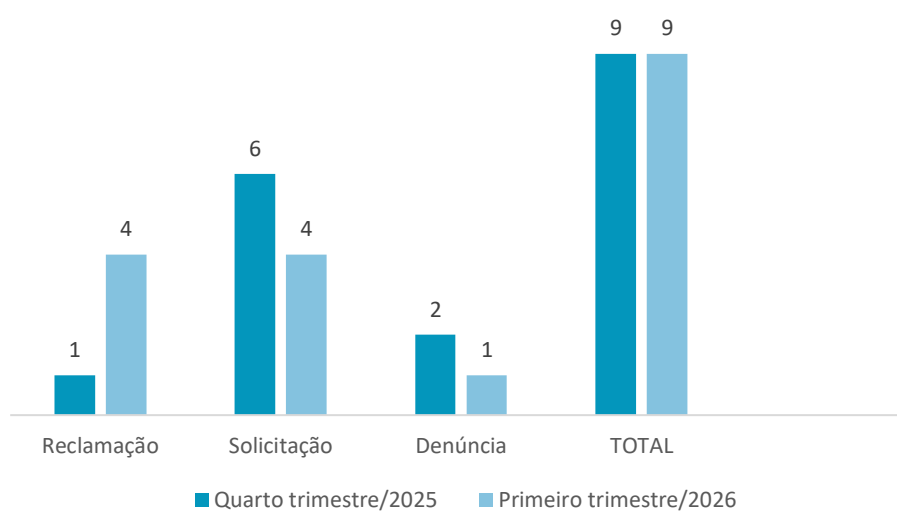
7 Total de atendimentos em comparação com o primeiro trimestre de 2025

- **Primeiro trimestre de 2025:** 6 (seis) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 4 (quatro) solicitações;
- **Primeiro Trimestre de 2026:** 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) Denúncia que não se aplica à AgeRio.



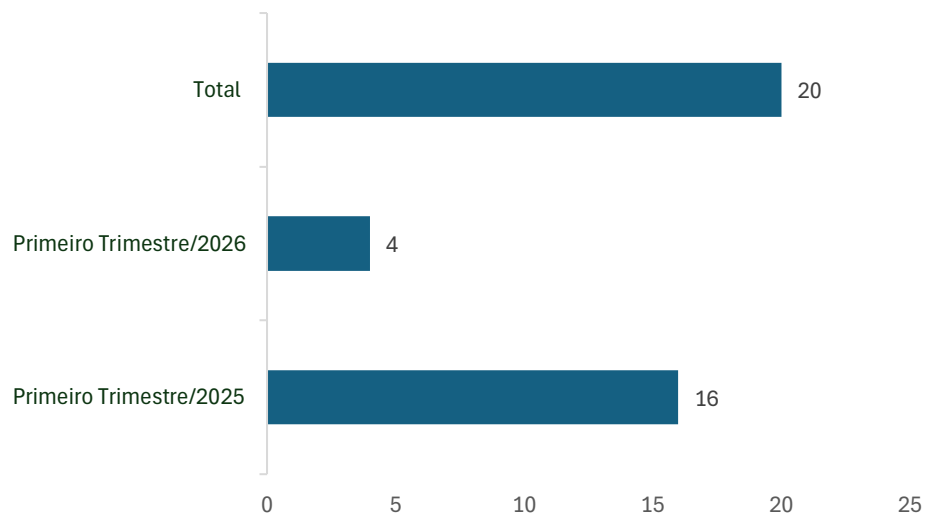
8 Total de atendimentos em comparação com o quarto trimestre de 2025

- **Quarto trimestre de 2025:** 9 (nove) atendimentos, sendo 1 (uma) reclamação, 6 (seis) solicitações e 2 (duas) denúncias im procedentes, não identificado o órgão;
- **Primeiro Trimestre de 2026:** 9 (nove) atendimentos, sendo 4 (quatro) reclamações, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) Denúncia que não se aplica à AgeRio.



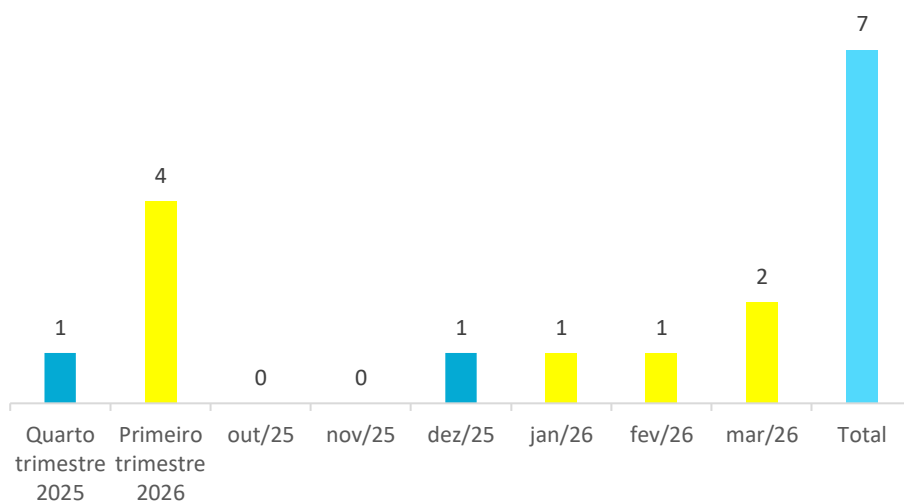
9 Total de ligações para o 0800 em comparação com o primeiro trimestre de 2025

- **Primeiro trimestre de 2025:** 16 (dezesesseis) telefonemas;
- **Primeiro trimestre de 2026:** 4 (quatro) telefonemas, sendo somente um caso de Ouvidoria.



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

- **Quarto trimestre de 2025:** 01 (um) telefonema (não se tratava de atendimento de ouvidoria sendo encaminhado ao primeiro atendimento, Fale Conosco).
- **Primeiro trimestre de 2026:** 4 (quatro) telefonemas, sendo contabilizado somente um caso de Ouvidoria.



11 Considerações finais

Diante dos dados consolidados, observa-se que, no primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou um volume de manifestações compatível com os trimestres anteriores, mantendo-se o total de atendimentos em relação ao quarto trimestre de 2025 e apresentando aumento quando comparado ao primeiro trimestre de 2025. As manifestações foram majoritariamente compostas por reclamações e solicitações, ambas com o mesmo percentual de representatividade, reforçando o papel da Ouvidoria como canal essencial de escuta e atendimento ao cidadão.

Verifica-se, ainda, a predominância de manifestações realizadas por pessoas físicas, bem como a concentração dos atendimentos nos canais eletrônicos, com destaque para o sistema OuvERJ e o Sistema RDR, evidenciando a preferência dos usuários por meios digitais de comunicação. O número de ligações telefônicas ao 0800 permaneceu reduzido, com diminuição significativa em relação ao primeiro trimestre de 2025, sendo identificado apenas um caso efetivamente caracterizado como atendimento de Ouvidoria no período analisado.

No que se refere aos assuntos tratados, destaca-se a diversidade temática, com maior incidência em “Outros assuntos”, seguida por temas como concurso público, contratos e apontamento SERASA, o que demonstra a pluralidade das demandas recebidas. Ressalta-se que houve manifestação que não se aplicava à competência da AgeRio, que foi devidamente encaminhada ao órgão responsável, em conformidade com os fluxos institucionais.

VALDEÍRES MARQUES MADEIRA

Ouvidora Titular