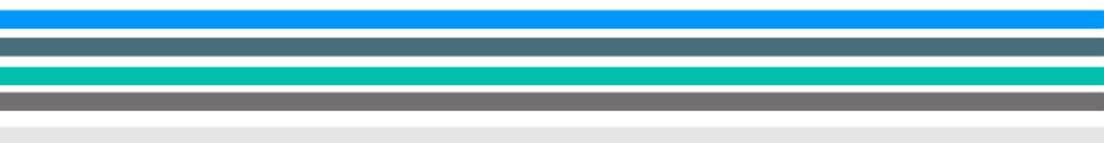
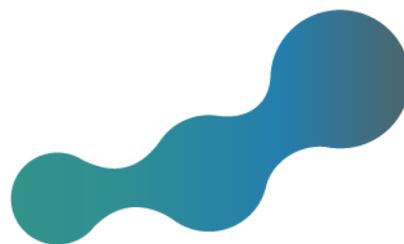
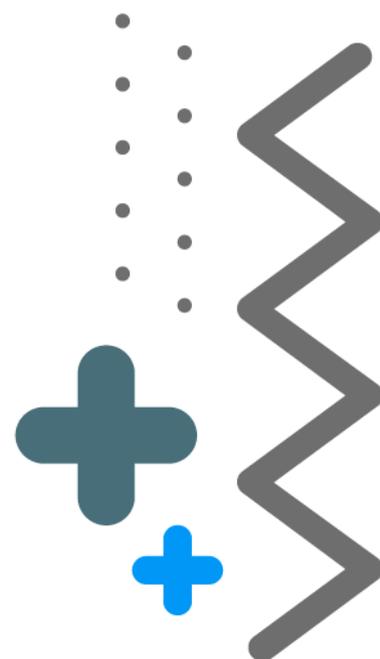


# Atividades da Ouvidoria AgeRio

## Primeiro trimestre de 2021



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



**agerio**  
Agência Estadual de Fomento



## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: não houve solicitação de atendimento.
- Solicitações: 100%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 100%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Pessoa Jurídica: não houve solicitação de atendimento.

## 3 POR MÊS

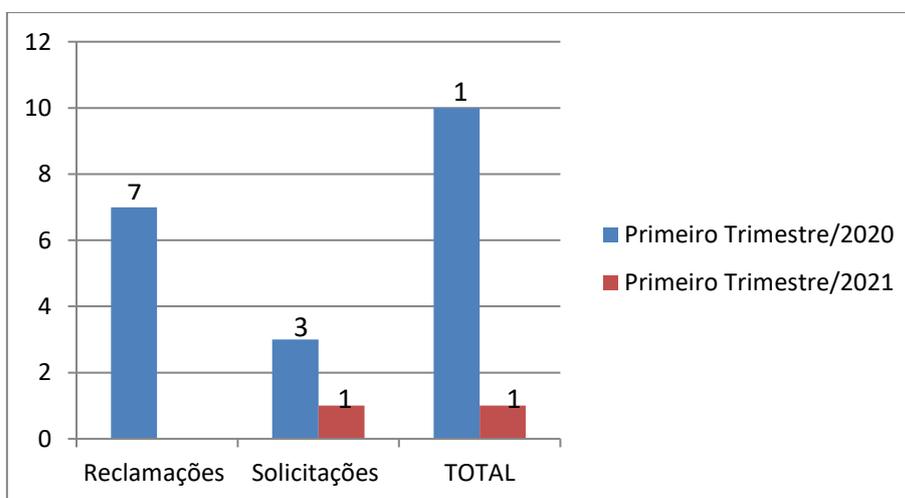
- Janeiro: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Fevereiro: 100%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Março: 0% (não houve solicitação de atendimento).

## 4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- E-mail direto para a Ouvidoria: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Sistema e-SIC.RJ: 100%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Sistema Fala.BR: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Sistema RDR: 0% (não houve solicitação de atendimento).

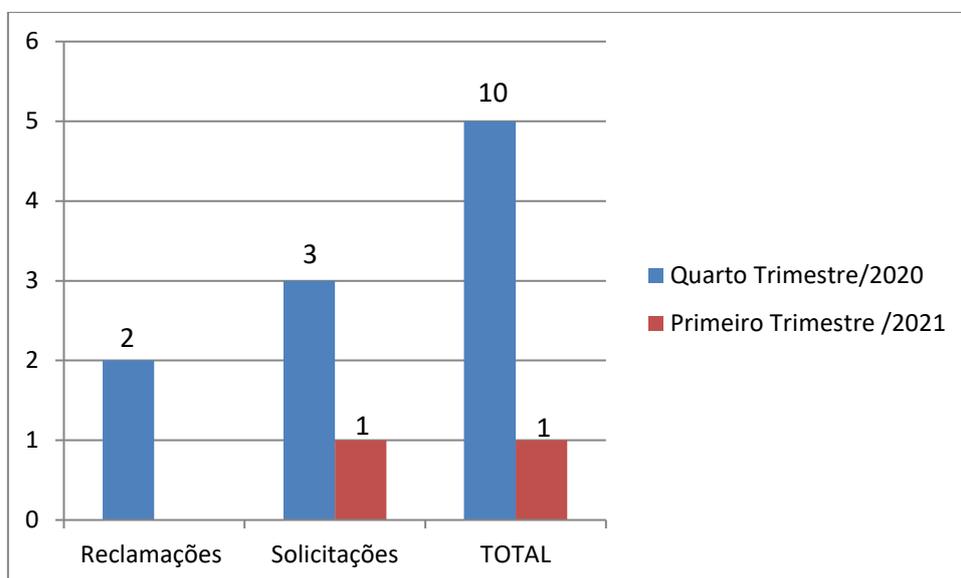
## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020

- Primeiro trimestre de 2020: 10 (dez) atendimentos, sendo 07 (sete) reclamações e 03 (três) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2021: 01 (um) atendimento, sendo 01 (uma) solicitação.



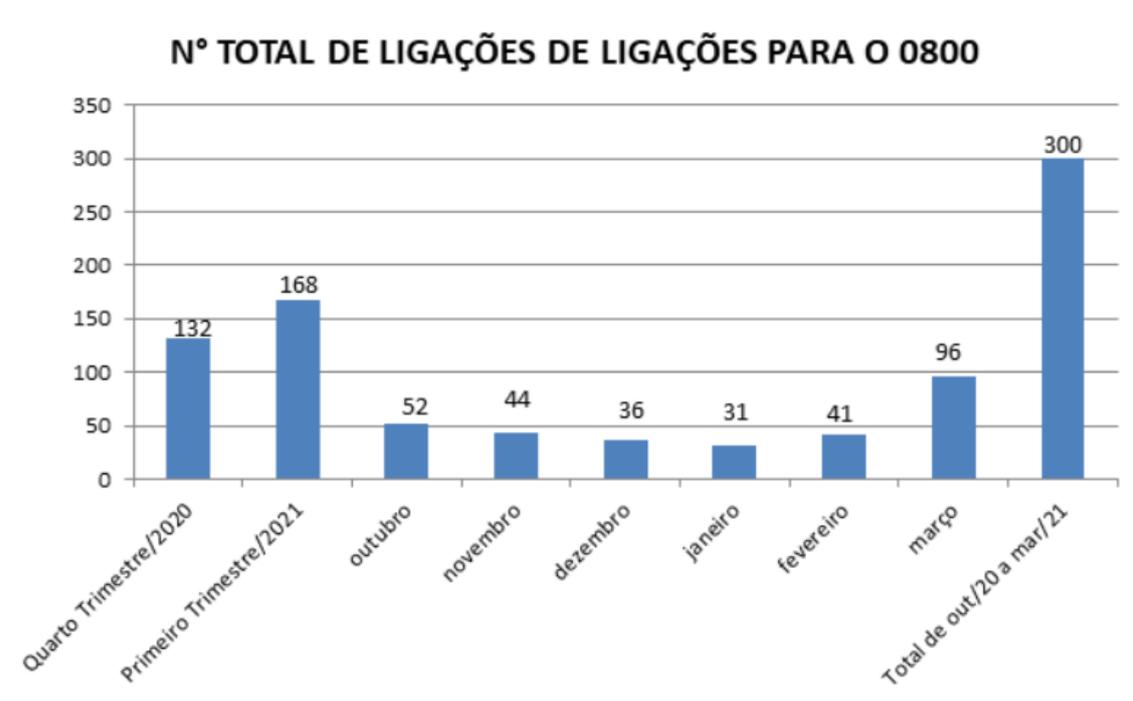
## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2020

- Quarto trimestre de 2020: 05 (cinco) atendimentos, sendo 02 (duas) reclamações e 03 (três) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2021: 01 (um) atendimento, sendo 01 (uma) solicitação.



## 6 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2020

- Quarto trimestre de 2020: 132 (cento e trinta e dois) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2021: 168 (cento e sessenta e oito) telefonemas.



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente, 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.
- Verificou-se que neste primeiro trimestre de 2021 houve uma queda nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (01 ocorrência) em comparação com o trimestre anterior (05 ocorrências). Por sua vez, quando se compara os 2 (dois) primeiros trimestres, verifica-se que também houve uma queda nos atendimentos (2020 – 10 ocorrências; 2021 – 01 ocorrência). Contudo, quando se leva em consideração também o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 168 telefonemas neste primeiro trimestre de 2021, 162 no trimestre anterior e 300 ao longo desses 2 (dois) trimestres, ainda é possível perceber o reflexo provocado pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19), que só em março contabilizou 96 ligações.
- Essa procura por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19) – que já vem repercutindo neste ano de 2021 – reflete o importante papel da AGÊNCIA no desenvolvimento econômico estadual com suas linhas de financiamento.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021.

**ADRIANA OSÓRIO CALDEIRA**  
Ouvidora Suplente  
Ouvidoria