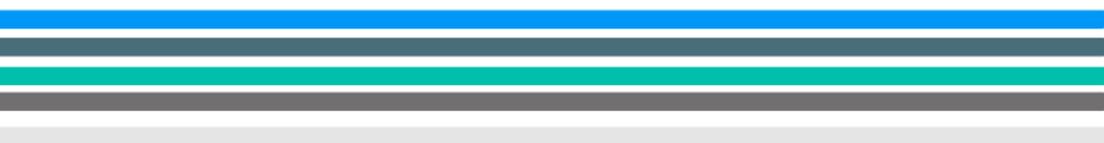
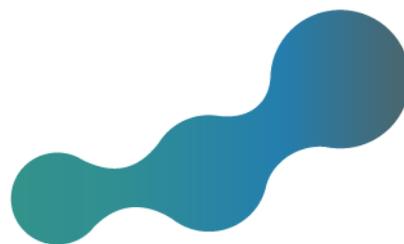
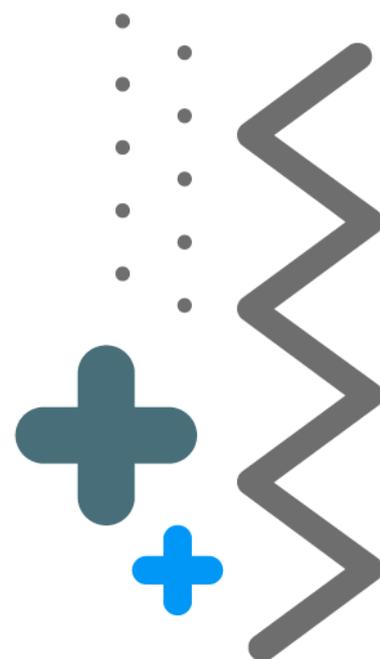


Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro semestre de 2020



www.agerio.com.br



agerio
Agência Estadual de Fomento



1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 64%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos, sendo 12 (doze) qualificados como procedentes resolvidos e 4 (quatro) improcedentes.
- Solicitações: 36%, o que corresponde a 09 (nove) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 36%, o que corresponde a 09 (nove) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 64%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos.

3 POR MÊS

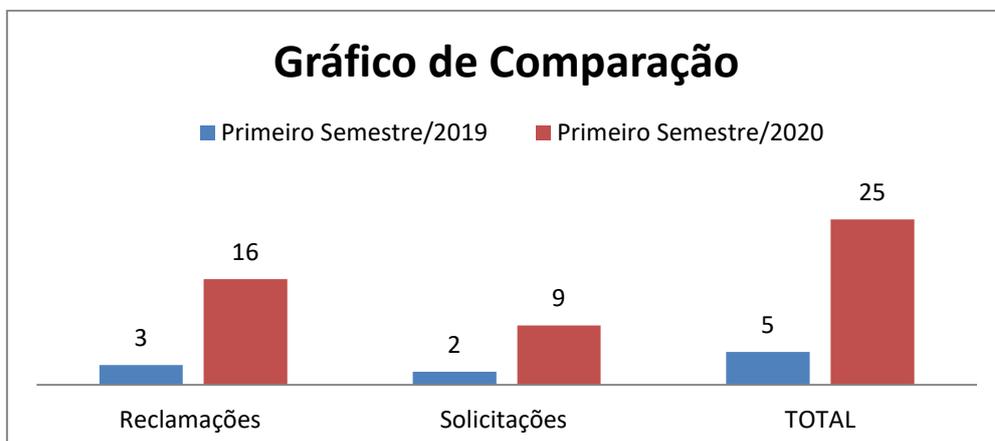
- Janeiro: 0% (sem solicitação de atendimento).
- Fevereiro: 12%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.
- Março: 28%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.
- Abril: 24%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- Maio: 12%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.
- Junho: 24%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 52%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via site: 8%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- E-mail direto para a Ouvidoria: 4%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Sistema e-SIC.RJ: 32%, o que corresponde a 08 (oito) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 4%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019

- Primeiro semestre de 2019: 05 (cinco) atendimentos, sendo 03 (três) reclamações e 02 (duas) solicitações.
- Primeiro semestre de 2020: 25 (vinte e cinco) atendimentos, sendo 16 (dezesesseis) reclamações e 09 (nove) solicitações.



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Verificou-se que nesse primeiro semestre de 2020 houve um relevante aumento no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria, principalmente quando comparado com o primeiro semestre do ano passado bem como levando-se em consideração o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA.
- A linha de financiamento especial “Crédito Emergencial” criada pela AgeRio foi motivo de grande procura por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19), o que reflete o importante papel da AGÊNCIA no desenvolvimento econômico estadual.