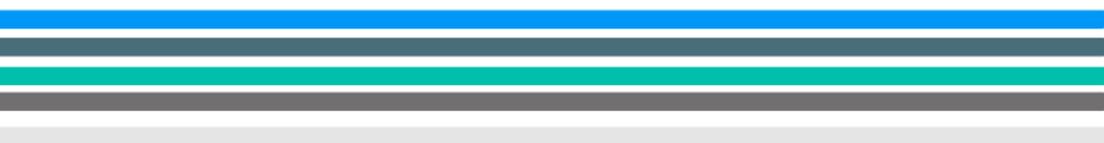
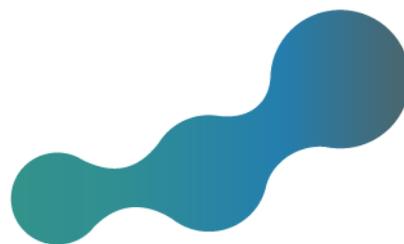
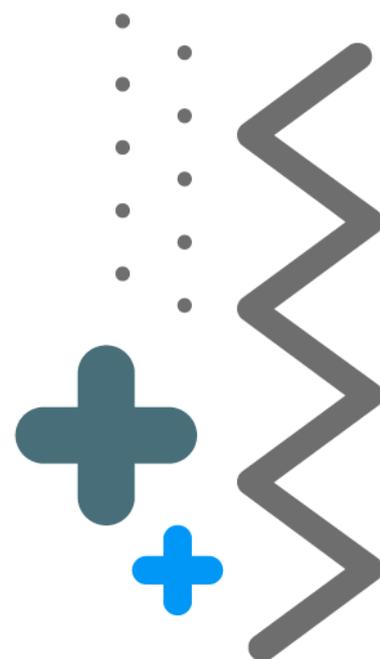


Atividades da Ouvidoria AgeRio

Primeiro semestre de 2021



www.agerio.com.br



agerio
Agência Estadual de Fomento



1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 0% (não houve este tipo de manifestação).
- Solicitações: 100%, o que corresponde a 07(sete) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS (*)

- Pessoa Física: 83,33%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 16,67%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

(*) Uma das pessoas se apresentou como anônima, não sendo possível identificar se era pessoa física ou jurídica.

3 POR MÊS

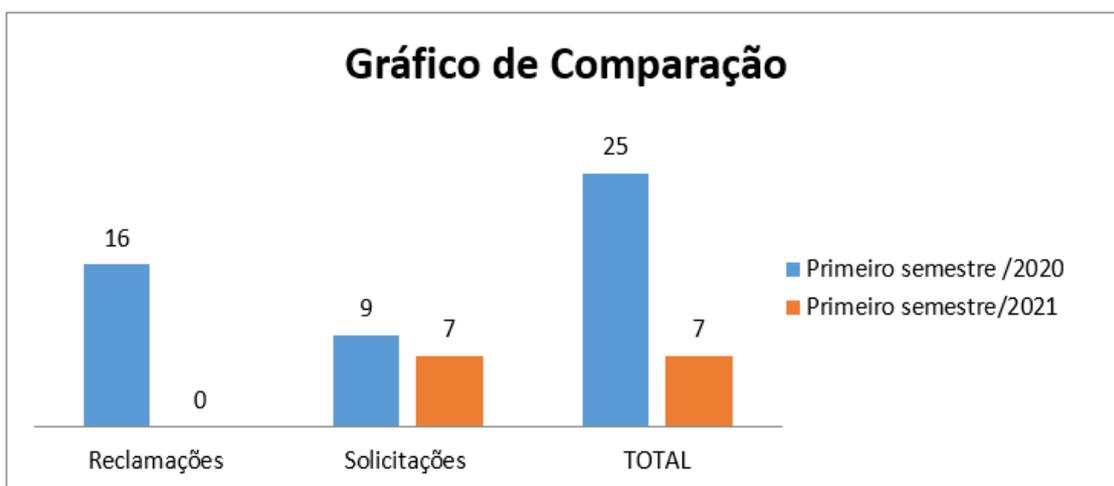
- Janeiro: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Fevereiro: 14,29%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Março: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Abril: 28,57%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- Maio: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Junho: 57,14%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

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: 71,42%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 25,58%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 0% (não houve solicitação de atendimento).

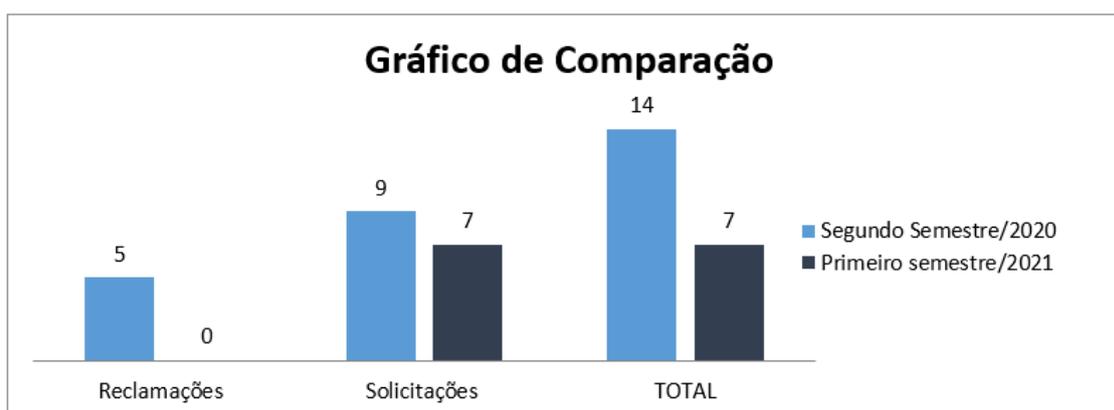
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020

- Primeiro semestre de 2020: 25 (vinte e cinco) atendimentos, sendo 16 (dezesseis) reclamações e 9 (nove) solicitações.
- Primeiro semestre de 2021: 7 (sete) atendimentos, sendo nenhum registro de reclamação e 07 (sete) solicitações.



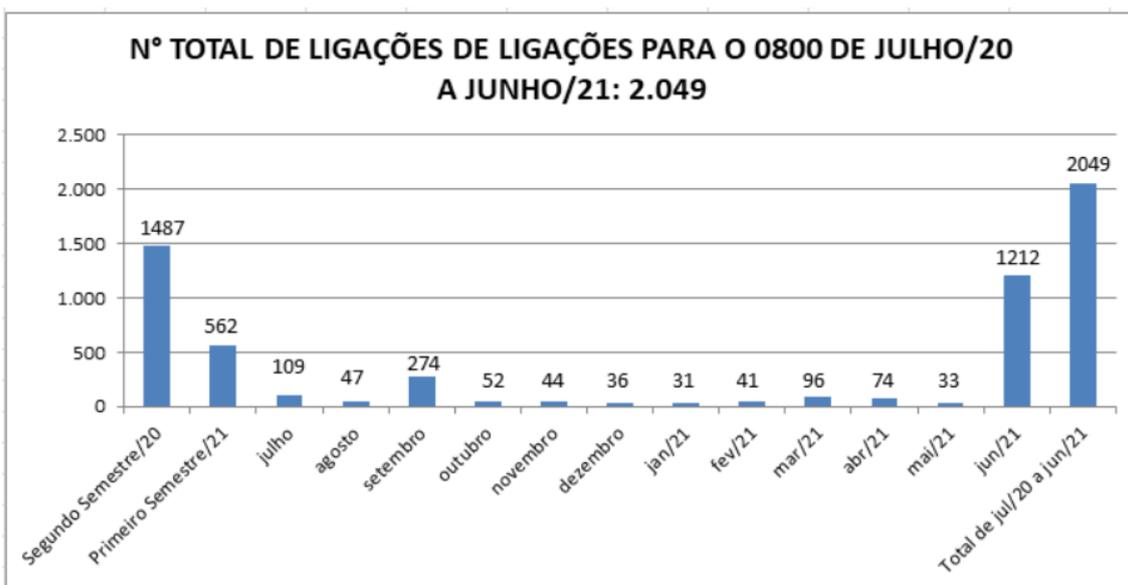
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

- Segundo semestre de 2020: 14 (quatorze) atendimentos, sendo 05 (cinco) reclamações e 09 (nove) solicitações.
- Primeiro semestre de 2021: 07 (sete) atendimentos, sendo nenhum registro de reclamação e 07 (sete) solicitações.



7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

- Segundo semestre de 2020: 562 (quinhentos e sessenta e dois) telefonemas.
- Primeiro semestre de 2021: 1.487 (mil, quatrocentos e oitenta e sete) telefonemas.



8 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 semestre de 2021 que houve uma queda nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (7 ocorrências) em comparação com o semestre anterior (14 ocorrências). Ademais, quando se compara os 2 (dois) primeiros semestres (de 2020 e de 2021), percebe-se a queda nos atendimentos (2020 – 25 ocorrências; 2021 – 7 ocorrências).
- Quando se leva em consideração também o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA, constata-se um grande aumento de nesse número, sendo 1.487 (mil, quatrocentos e oitenta e sete) telefonemas neste primeiro semestre de 2021 e 562 (quinhentos e sessenta e dois) telefonemas no semestre anterior. Esse aumento se justifica em razão do lançamento, em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ. Com isso ainda é possível perceber o reflexo provocado pela pandemia neste primeiro semestre de 2021.
- A AgeRio continua cumprindo sua missão de fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, o que reflete nesta grande procura por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19) e demonstra o importante papel da AGÊNCIA no âmbito estadual.