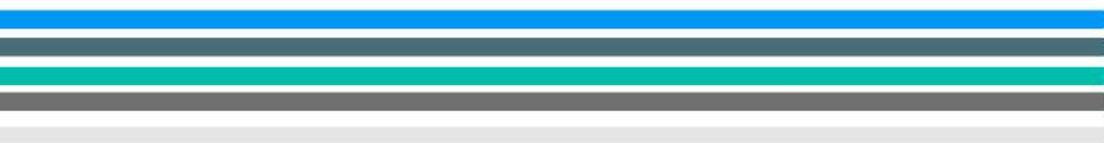
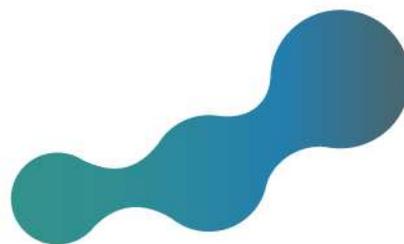
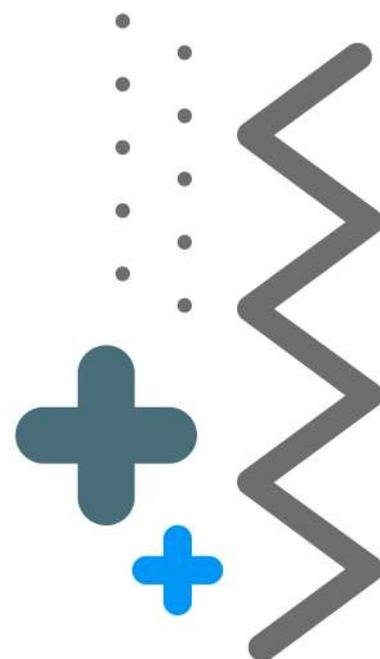


Atividades da Ouvidoria AgeRio

Segundo semestre de 2020



www.agerio.com.br



agerio
Agência Estadual de Fomento



1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 35,71%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos, sendo 03 (três) qualificadas como procedentes resolvidas e 02 (duas) improcedentes.
- Solicitações: 64,29%, o que corresponde a 09 (nove) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 71,43%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 28,57%, o que corresponde a 04 (quatro) atendimentos.

3 POR MÊS

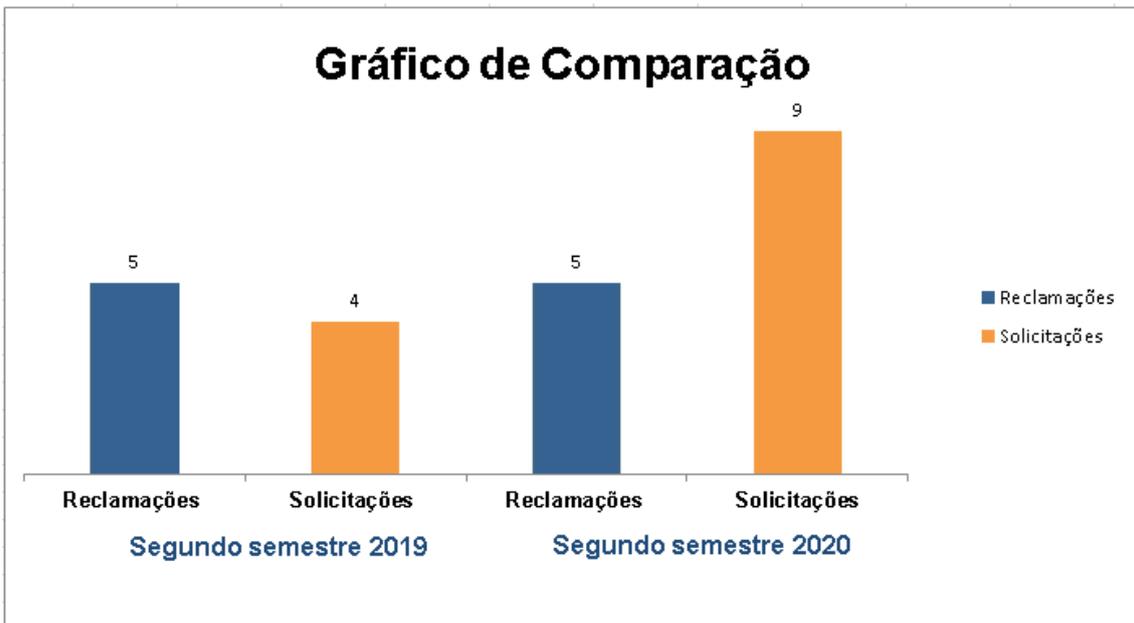
- Julho: 28,57%, o que corresponde a 04 (quatro) atendimentos.
- Agosto: 35,71%, o que corresponde a 05 (cinco) atendimentos.
- Setembro: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Outubro: 28,57%, o que corresponde a 04 (quatro) atendimentos.
- Novembro: 0% (não houve solicitação de atendimento).
- Dezembro: 7,15%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 7,15%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 7,15%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- E-mail direto para a Ouvidoria: 7,15%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Sistema e-SIC.RJ: 57,12%, o que corresponde a 08 (oito) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 14,28%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 7,15%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

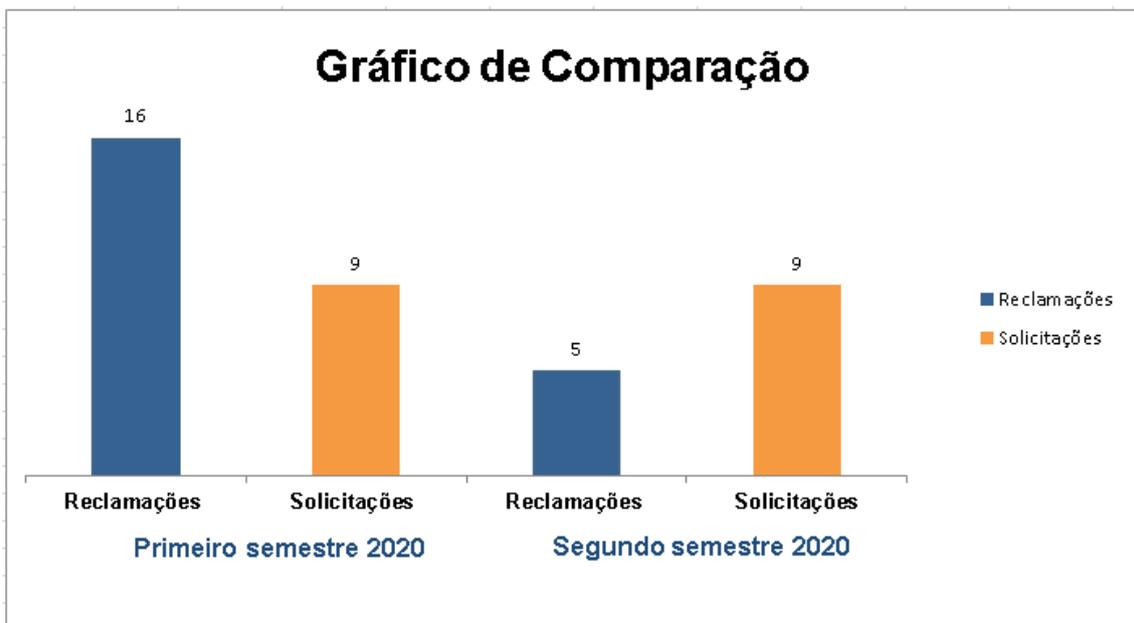
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

- Segundo semestre de 2019: 09 (nove) atendimentos, sendo 05 (cinco) reclamações e 04 (quatro) solicitações.
- Segundo semestre de 2020: 14 (quatorze) atendimentos, sendo 05 (cinco) reclamações e 09 (nove) solicitações.



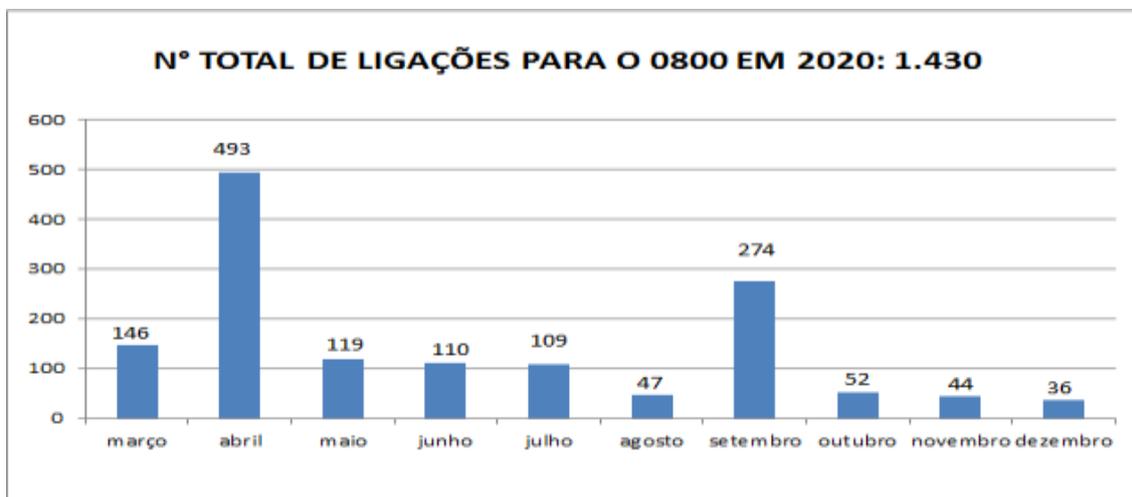
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020

- Primeiro semestre de 2020: 25 (vinte e cinco) atendimentos, sendo 16 (dezesesseis) reclamações e 09 (nove) solicitações.
- Segundo semestre de 2020: 14 (quatorze) atendimentos, sendo 05 (cinco) reclamações e 09 (nove) solicitações.



6 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020

- Primeiro semestre de 2020: 868 (oitocentos e sessenta e oito) telefonemas.
- Segundo semestre de 2020: 562 (quinhentos e sessenta e dois) 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 segundo semestre de 2020 houve uma queda nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (14 ocorrências) em comparação com o semestre anterior (25 ocorrências). Contudo, quando se compara os 2 (dois) segundos semestres, verifica-se um aumento nos atendimentos (2019 – 09 ocorrências; 2020 – 14 ocorrências), sinal ainda do reflexo provocado pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19), ainda mais quando se leva em consideração também o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 562 telefonemas neste segundo semestre de 2020, 868 no semestre anterior e 1.430 ao longo do ano.
- Essa procura por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19) – que já repercute no ano de 2021 – reflete o importante papel da AGÊNCIA no desenvolvimento econômico estadual.