



**AgeRio**

# **Atividades da Ouvidoria AgeRio**

## **Primeiro trimestre de 2022**

**# A melhor parceira do  
seu negócio!**



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

## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 78,95%, o que corresponde a 15 (quinze) atendimentos.
- Solicitações: 21,05%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 63,16%, o que corresponde a 12 (doze) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 36,84%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.

## 3 POR MÊS

- Janeiro: 26,32% o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Fevereiro: 42,10%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos.
- Março: 31,58%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

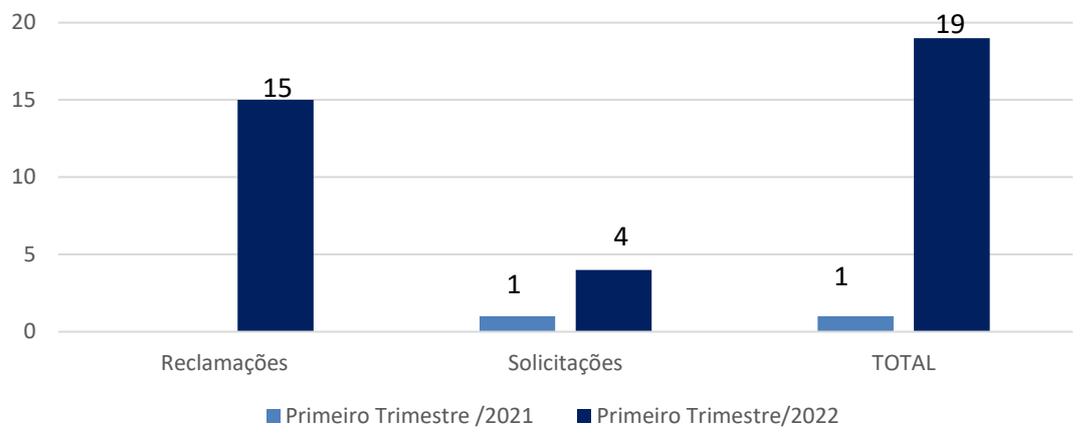
## 4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 36,11%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 5,55%, o que corresponde a 11 (onze) atendimentos.
- E-mail (encaminhamento de outros/as órgãos/áreas): 2,78%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Sistema e-SIC.RJ: 25%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 27,78%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 2,78%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Primeiro trimestre de 2021: 01 (um) atendimento, sendo 01 (uma) solicitação.
- Primeiro trimestre de 2022: 19 (dezenove) atendimentos, sendo 15 (quinze) reclamações e 4 (quatro) solicitações.

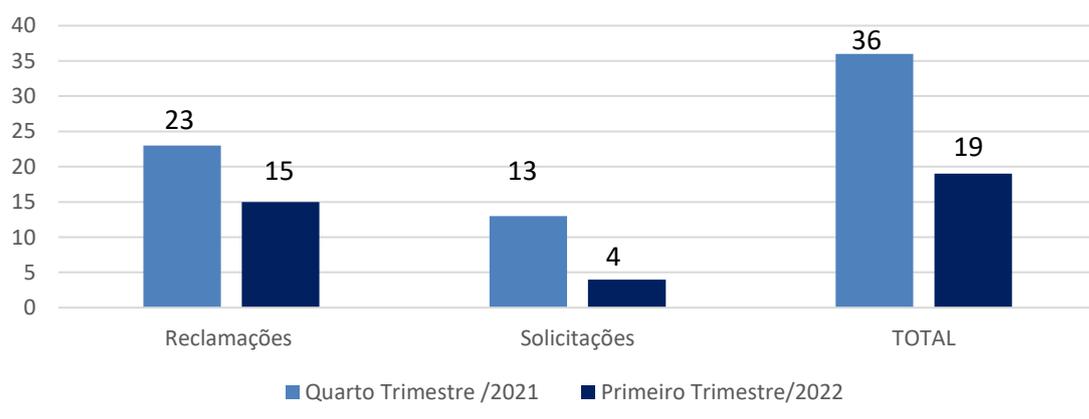
## COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021



## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021

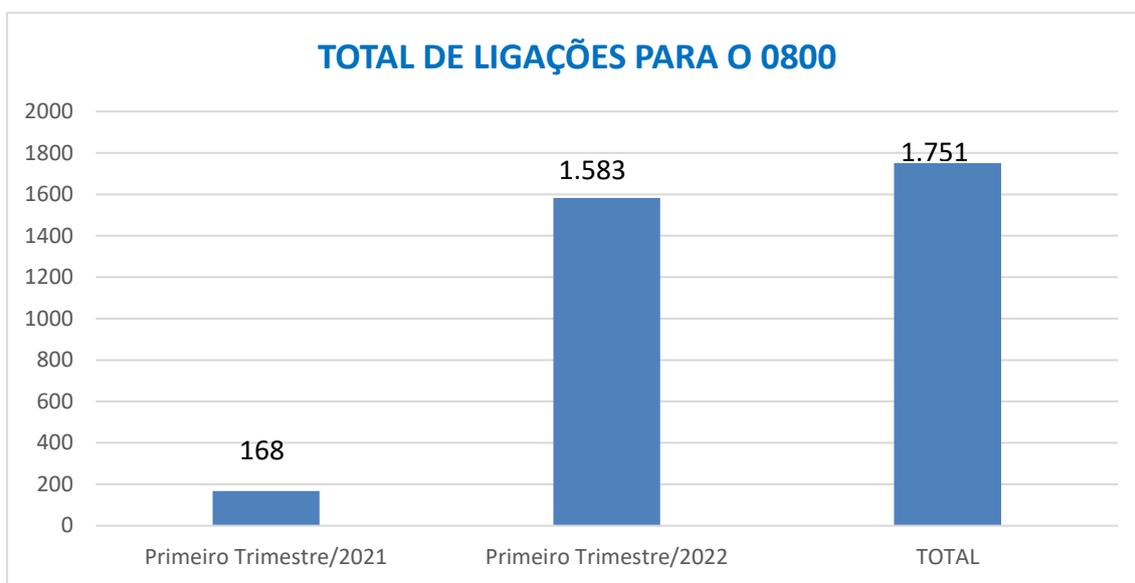
- Quarto trimestre de 2021: 36 (trinta de seis) atendimentos, sendo 23 (vinte e três) reclamações e 13 (treze) solicitações.
- Primeiro trimestre de 2022: 19 (dezenove) atendimentos, sendo 15 (quinze) reclamações e 4 (quatro) solicitações.

## COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021



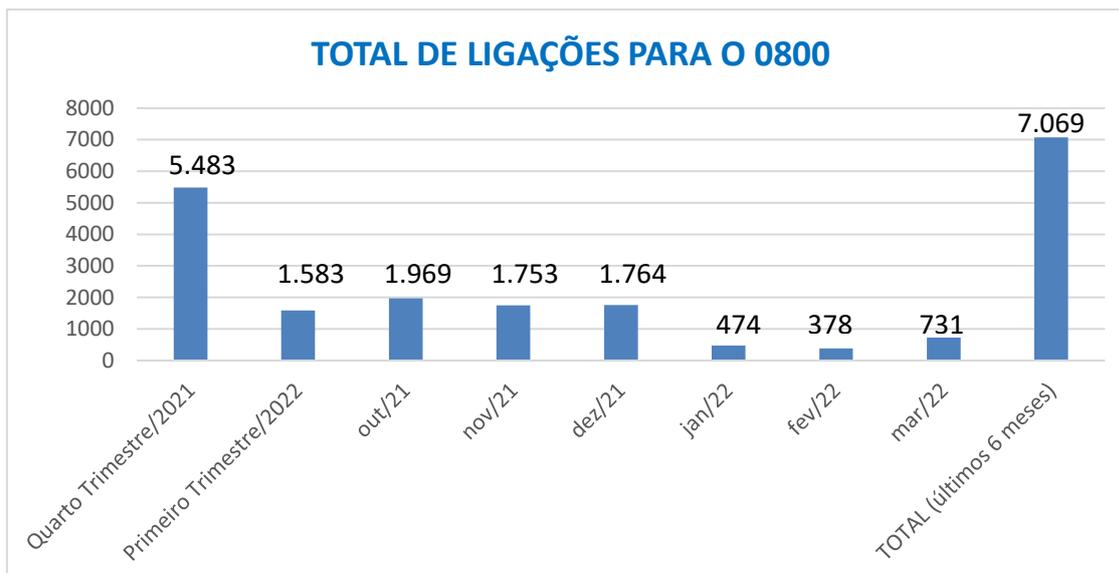
## 7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Primeiro trimestre de 2021: 168 (cento e sessenta e oito) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2022: 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas.



## 8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O QUARTO TRIMESTRE DE 2021 E CUMULATIVO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Quarto trimestre de 2021: 5.486 (cinco mil e quatrocentos e oitenta e seis) telefonemas.
- Primeiro trimestre de 2022: 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 7.069 (sete mil e sessenta e nove) telefonemas.



## 9 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 neste primeiro trimestre de 2022 um declínio nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (19 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (36 ocorrências). Observa-se também a queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas neste primeiro trimestre de 2022 em comparação com os 5.486 (cinco mil quatrocentos e oitenta e seis) no trimestre anterior, ou seja, 3.903 (três mil, novecentos e três) telefonemas a menos, totalizando 7.069 (sete mil e sessenta e nove) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres.

➤ Por outro lado, quando se compara o primeiro trimestre deste ano com o primeiro trimestre de 2021, verifica-se o oposto: um aumento acentuado tanto nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (01 ocorrência no primeiro trimestre do ano passado e 19 no primeiro trimestre de 2022), quanto no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas neste primeiro trimestre de 2022 em comparação com os 168 (cento e sessenta e oito) no primeiro trimestre de 2021, isto é, 1.415 (um mil, quatrocentos e quinze) telefonemas a mais.

➤ As justificativas para esse (i) declínio, quando se compara o primeiro trimestre deste ano com o quarto trimestre de 2021 e, por sua vez, (ii) aumento, quando se analisa os 2 (dois) primeiros trimestres de cada ano (2021 e 2022) decorre:

- a) no primeiro trimestre de 2021 ainda era possível perceber o reflexo provocado pela procura de financiamentos por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19);
- b) no quarto trimestre de 2021, por sua vez, intensificou-se o atendimento às solicitações de financiamento, principalmente às relacionadas ao Programa Supera RJ, utilizando-se, para tanto, de todos os recursos financeiros disponibilizados pelo Governo Estadual.

b.1) ressalta-se que o referido programa foi lançado em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ, tendo sido uma iniciativa do Governo do Estado do Rio de Janeiro de enfrentamento e combate à crise econômica causada pelas medidas de contenção da pandemia do novo coronavírus (COVID-19);

c) neste primeiro trimestre de 2022, por fim, em razão da tragédia ocasionada pelas fortes chuvas em regiões do Estado do Rio de Janeiro, foi lançado em fevereiro pela AGÊNCIA a Linha de Crédito Emergencial em apoio aos empreendedores atingidos.

c.1) A Linha de Crédito Emergencial tem juro zero e é voltada para Microempreendedores Individuais, informais, autônomos e Micro e Pequenas Empresas localizados nos municípios em situação de emergência ou calamidade pública, como, por exemplo, Petrópolis; e

d) enquanto o Programa Supera RJ era voltado para todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, portanto, com uma abrangência em toda a área de atuação desta Agência de Fomento, a Linha de Crédito Emergencial, por sua vez, tem uma abrangência de atuação bem menor, ou seja, destinada apenas para os empreendedores com localização nos municípios em situação de emergência ou calamidade pública.

➤ Finalmente, ratificamos que a Ouvidoria busca incessantemente aprimorar-se como mediadora entre as expectativas do cidadão/cliente e a entrega dos serviços financeiros cada vez com mais qualidade e celeridade, agregando maior valor ao atendimento e satisfação do cliente, permitindo-nos sempre identificar melhores ações, rotinas e procedimentos internos para a instituição.

**ADRIANA OSÓRIO CALDEIRA**

Ouvidora  
Ouvidoria