

# Atividades da Ouvidoria AgeRio

## Segundo trimestre de 2021



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



## 1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: não houve solicitação de atendimento.
- Solicitações: 100%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.

## 2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 83,33%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 16,67%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

## 3 POR MÊS

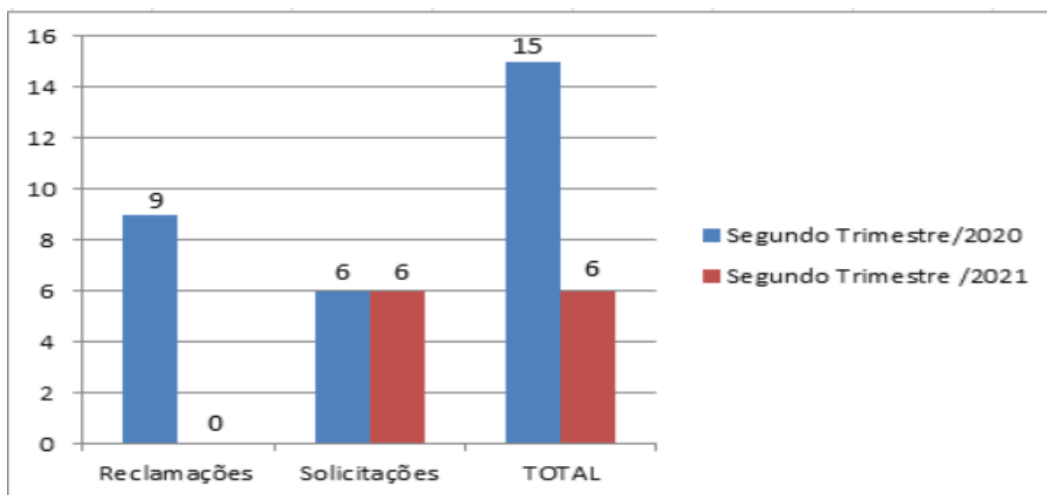
- Abril: 33,33% o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Maio: 0%, (não houve solicitação de atendimento).
- Junho: 66,67%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.

## 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: 66,67%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 33,33%. O que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema RDR: 0% (não houve solicitação de atendimento).

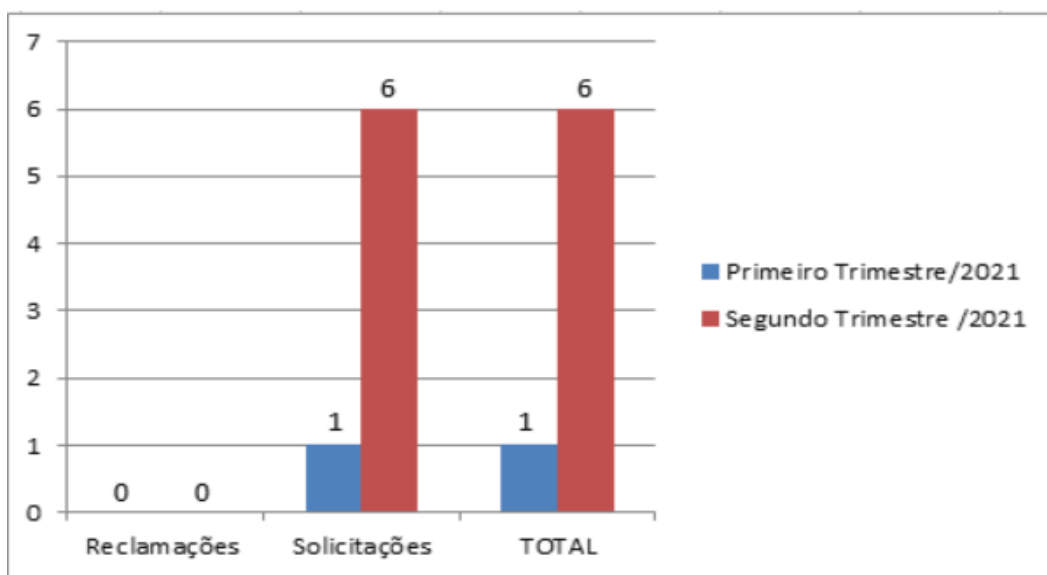
## 5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

- Segundo trimestre de 2020: 15 (quinze) atendimentos, sendo 9 (nove) reclamações e 6 (seis) solicitações.
- Segundo trimestre de 2021: 6 (seis) atendimentos, sendo 0 (zero) reclamação e 6 (seis) solicitações.



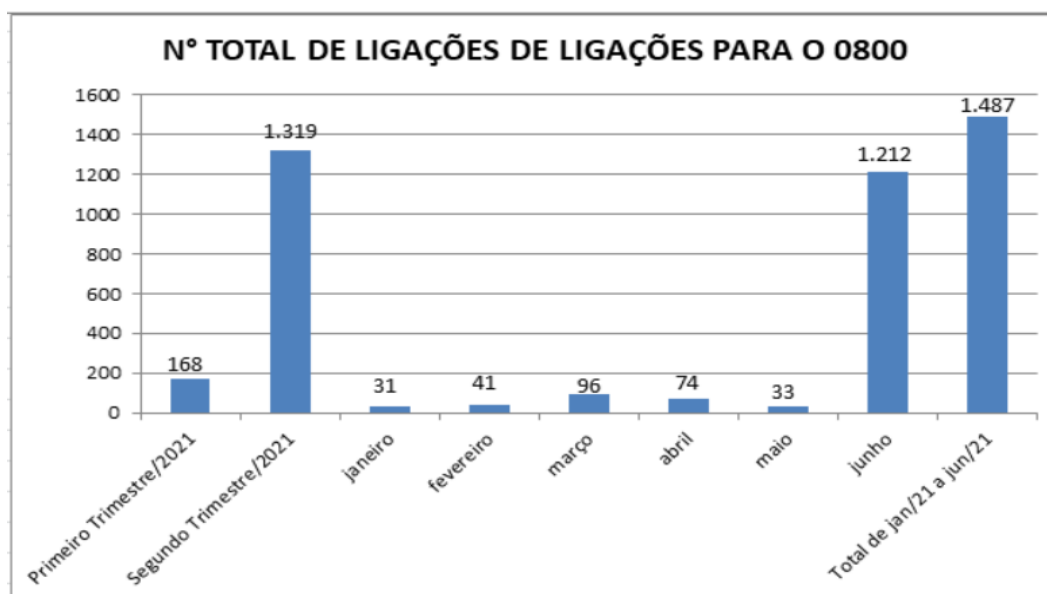
## 6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Primeiro trimestre de 2021: 1 (um) atendimento, sendo 1(uma) solicitação.
- Segundo trimestre de 2021: 6 (seis) atendimentos, sendo 6 (seis) solicitações.



## 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.
- Segundo trimestre de 2021: 1.319 (mil e trezentos e dezenove) 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 segundo trimestre de 2021 houve um aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (6 ocorrências) em comparação com o trimestre anterior (1 ocorrência). Contudo, também se observa esse crescente aumento de atendimentos, quando se leva em consideração o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.319 telefonemas neste segundo trimestre de 2021, 168 no trimestre anterior e 1.487 ao longo desses 2 (dois) trimestres, em razão do lançamento, em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ, que se trata de 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). O Programa oferece uma linha de crédito com juro zero de até R\$ 5 mil para MEIs e profissionais autônomos e informais e de até R\$ 50 mil para Micro e Pequenas Empresas, a ser concedido por esta AGÊNCIA. Com isso, ainda é possível perceber o reflexo provocado pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19), que só em junho (mês de lançamento do programa) contabilizou 1.212 ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA.

➤ Ressalta-se que em abril o telefone 0800 da AGÊNCIA já recebia ligações do cidadão solicitando informações referentes à data de lançamento do programa. A partir do lançamento, conforme se verifica acima, houve um expressivo aumento nas ligações no mês de junho quando o cidadão entrou em contato para sanar todo tipo de dúvida, inclusive, por equívoco, sobre o Auxílio Emergencial de R\$ 300,00 também oferecido pelo Supera RJ. Os assuntos principais no contato do 0800 relacionados à AGÊNCIA foram: (i) ausência de resposta quanto à solicitação de crédito; (ii) consulta ao andamento da solicitação. O fato de o programa ter duas vertentes (Linha de Crédito e Auxílio Emergencial) ocasionou equívocos por parte do cidadão, fazendo-o ligar para a AGÊNCIA a fim de solicitar o benefício social, o que contribuiu ainda mais para o aumento do número de ligações do 0800.

➤ Essa procura por microempreendedores, micro, pequenas e média empresas fluminenses afetados em seus negócios pelo impacto da Pandemia de Coronavírus (COVID-19) permanece repercutindo no decorrer do ano de 2021 e reflete o importante papel da AGÊNCIA no desenvolvimento econômico estadual com suas linhas de financiamento no cumprimento de sua missão no Estado.

Rio de Janeiro, 13 de julho de 2021.

**MÔNICA DE CARVALHO BARBOSA**

Ouvidora  
Ouvidoria