



AgeRio

**Atividades da Ouvidoria
AgeRio**

Segundo trimestre de 2022

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 81,08%, o que corresponde a 30 (trinta) atendimentos.
- Solicitações: 18,92%, o que corresponde a 7 (sete) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 43,24%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 56,76%, o que corresponde a 21 (vinte e um) atendimentos.

3 POR MÊS

- Abril: 24,32% o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.
- Maio: 48,65%, o que corresponde a 18 (dezoito) atendimentos.
- Junho: 27,03%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

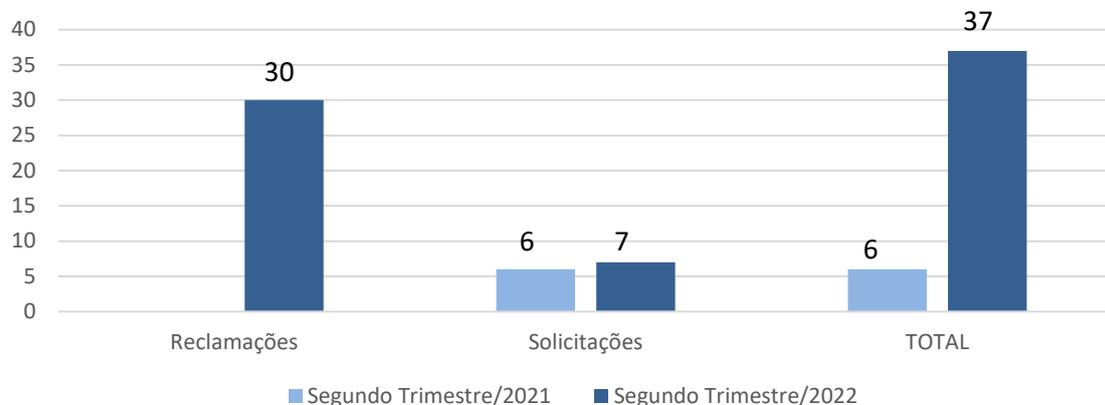
4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 40,54%, o que corresponde a 15 (quinze) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 24,32% o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 5,41%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 13,51%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 10,81%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Sistema RDR: 5,41%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

- Segundo trimestre de 2021: 6 (seis) atendimentos, sendo 0 (zero) reclamação e 6 (seis) solicitações.
- Segundo trimestre de 2022: 37 (trinta e sete) atendimentos, sendo 30 (trinta) reclamações e 7 (sete) solicitações.

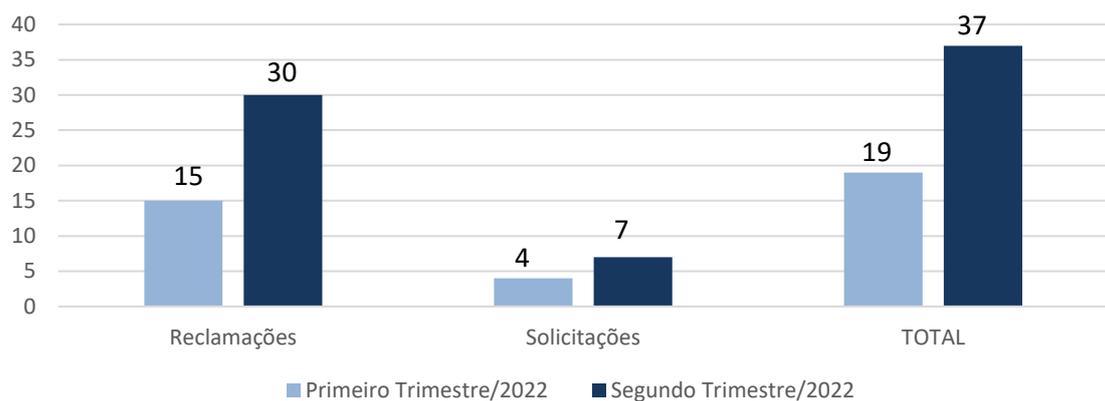
COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021



6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022

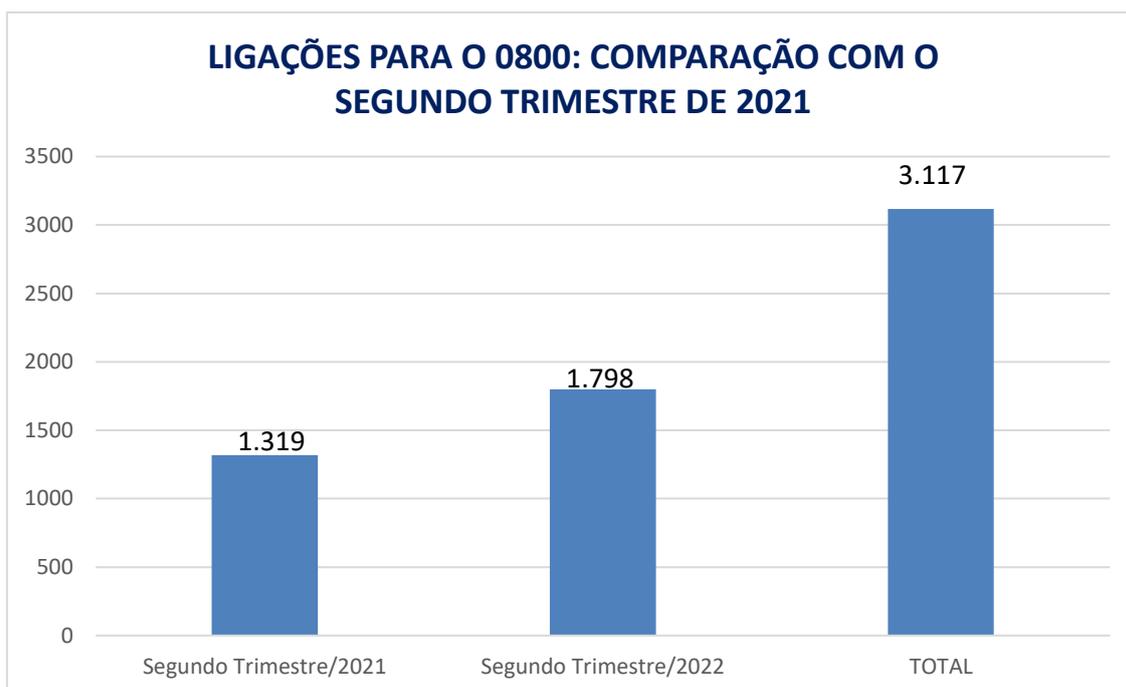
- Primeiro trimestre de 2022: 19 (dezenove) atendimentos, sendo 15 (quinze) reclamações e 4 (quatro) solicitações.
- Segundo trimestre de 2022: 37 (trinta e sete) atendimentos, sendo 30 (trinta) reclamações e 7 (sete) solicitações.

COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022



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

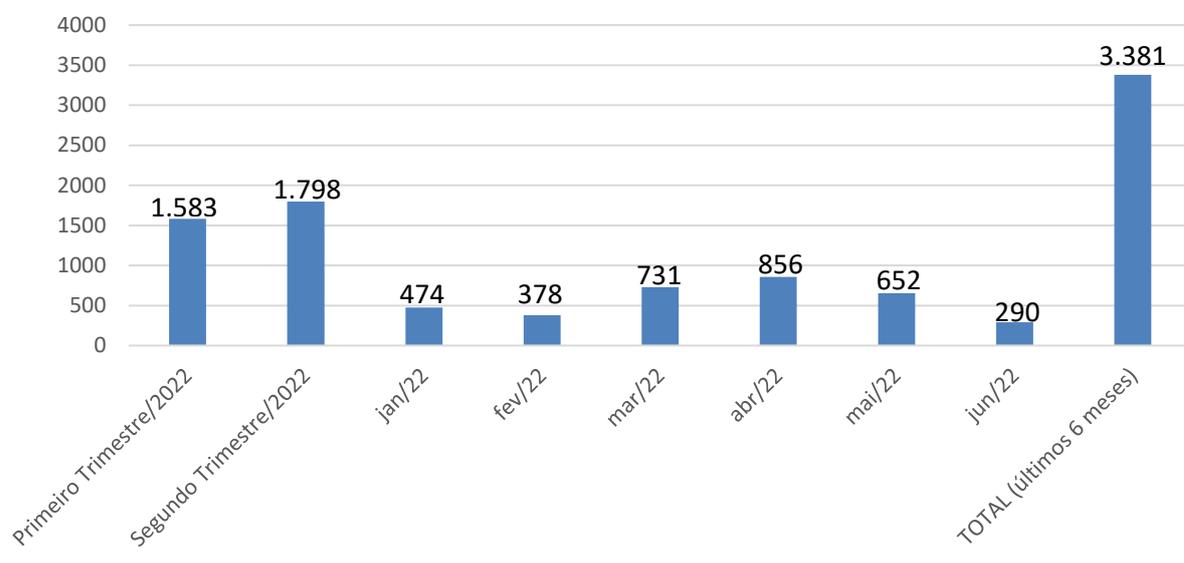
- Segundo trimestre de 2021: 1.319 (um mil e trezentos e dezenove) telefonemas.
- Segundo trimestre de 2022: 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas.



8 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022 E CUMULATIVO DOS ÚLTIMOS SEIS MESES

- Primeiro trimestre de 2022: 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) telefonemas.
- Segundo trimestre de 2022: 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 3.381 (três mil e trezentos e oitenta e um) telefonemas.

LIGAÇÕES PARA O 0800: COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022 E ÚLTIMOS 6 MESES



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

9.1 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.

9.2 Verificou-se neste segundo trimestre de 2022 um aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (37 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (19 ocorrências). Observa-se também o aumento do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas neste segundo trimestre de 2022 em comparação com os 1.583 (um mil e quinhentos e oitenta e três) no trimestre anterior, ou seja, 3.903 (três mil, novecentos e três) telefonemas a menos, totalizando 3.381 (três mil e trezentos e oitenta e um) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres.

9.3 Da mesma forma, quando se compara o segundo trimestre deste ano com o segundo trimestre de 2021, é possível se observar: um aumento acentuado tanto nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (06 ocorrências no segundo trimestre do ano passado e 37 no segundo trimestre de 2022), quanto no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas neste segundo trimestre de 2022 em comparação com os 1.319 (um mil e trezentos e dezenove) no segundo trimestre de 2021, isto é, 31 (trinta e um) atendimentos e 479 (quatrocentos e setenta e nove) telefonemas a mais.

9.4 As justificativas para esses aumentos, tanto quando se compara o segundo trimestre deste ano com o primeiro trimestre de 2022, quanto se analisa os 2 (dois) segundos trimestres de cada ano (2021 e 2022) decorre:

a) no segundo 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);

a.1) ressalta-se que foi lançado em 02 de junho de 2021 (portanto, final do segundo trimestre) o Programa Supera RJ, nas mídias e redes sociais, 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);

a.2) o Programa oferecia 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;

a.3) em dezembro de 2021 a AGÊNCIA utilizou-se de todos os recursos financeiros disponibilizados pelo Governo Estadual no atendimento às solicitações de financiamento;

b) no primeiro trimestre de 2022, 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;

b.1) a Linha de Crédito Emergencial tinha juro zero e era 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

b.2) a partir do lançamento, conforme se verifica nos itens acima, houve um expressivo aumento nas ligações nos meses de março e abril (respectivamente, 731 e 856 telefonemas, em comparação com os 378 em fevereiro) quando o cidadão entrou em contato para sanar todo tipo de dúvida e solicitar os financiamentos. Os assuntos principais no contato do 0800 relacionados à AGÊNCIA foram: (i) ausência de resposta quanto à solicitação de crédito; e (ii) consulta ao andamento da solicitação;

b.3) a linha possuía um orçamento limitado para utilização (conforme amplamente divulgado na imprensa), sendo que os valores disponíveis para operações foram integralmente comprometidos no final do mês de abril;

c) neste segundo trimestre de 2022, por fim, em razão do comprometimento integral do orçamento da Linha de Crédito Emergencial começa a se observar declínio nas ligações para o 0800, sendo que em maio (652 telefonemas), embora com fluxo menor em comparação com abril (856), ainda era expressiva a procura de clientes, por meio do referido canal, principalmente por informações a respeito de solicitações de financiamentos já em andamento (ou em fase de conclusão) e buscando notícias sobre possível reabertura do crédito.

9.5 Diante de todo o exposto, ratificamos o compromisso da Ouvidoria pela busca incessante em 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