



AgeRio

ATIVIDADES DE OUVIDORIA

AgeRio

2º Semestre de 2021

A melhor parceira do seu negócio!



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 73,68%, o que corresponde a 56 (cinquenta e seis) atendimentos, sendo 45 (quarenta e cinco) qualificadas como procedentes resolvidas e 11 (onze) improcedentes.
- Solicitações: 25%, o que corresponde a 19 (dezenove) atendimentos.
- Elogio: 1,32%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

2 TIPOS DE PESSOAS (*)

- Pessoa Física: 59,21%, que corresponde a 45 (quarenta e cinco) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 39,47%, o que corresponde a 30 (trinta) atendimentos.
- Anônimo: 1,32%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

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

3 POR MÊS

- Julho: 13,16%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.
- Agosto: 26,32%, o que corresponde a 20 (vinte) atendimentos.
- Setembro: 13,16%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.
- Outubro: 15,79%, o que corresponde a 12 (doze) atendimentos.
- Novembro: 22,37%, o que corresponde a 17 (dezessete) atendimentos.
- Dezembro: 9,21%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.

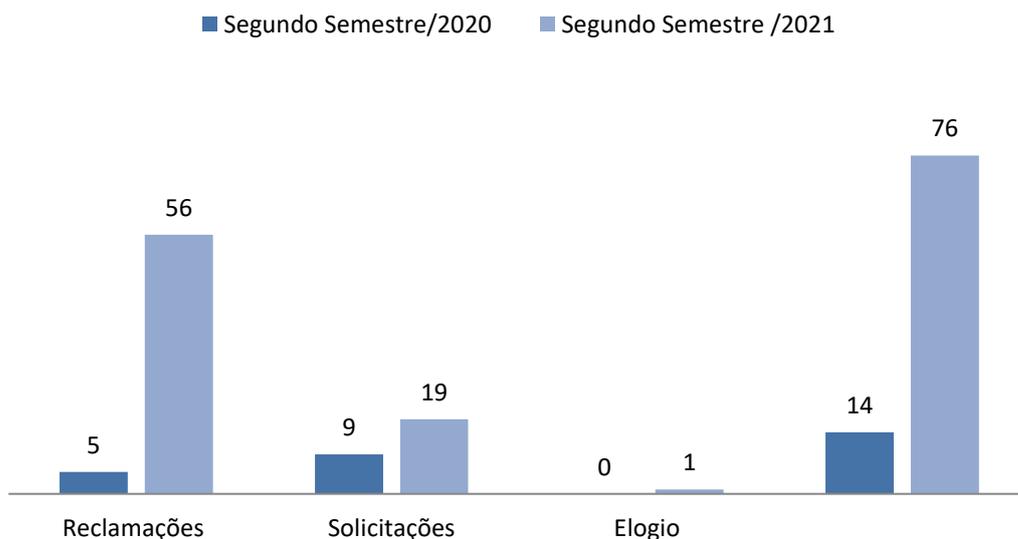
4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 42,11%, o que corresponde a 32 (trinta e dois) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 2,63%, o que corresponde a 02 (dois) atendimentos.
- E-mail direto para a Ouvidoria: 5,26%, o que corresponde a 04 (quatro) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 17,11%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 30,26%, o que corresponde a 23 (vinte e três) atendimentos.
- Sistema RDR: 1,32%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.
- Sistema SEI-RJ: 1,32%, o que corresponde a 01 (um) atendimento.

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

- Segundo semestre de 2020: 14 (quatorze) atendimentos, sendo 05 (cinco) reclamações e 9 (nove) solicitações.
- Segundo semestre de 2021: 76 (setenta e seis) atendimentos, sendo 56 (cinquenta e seis) reclamações, 19 (dezenove) solicitações e 01 (um) elogio.

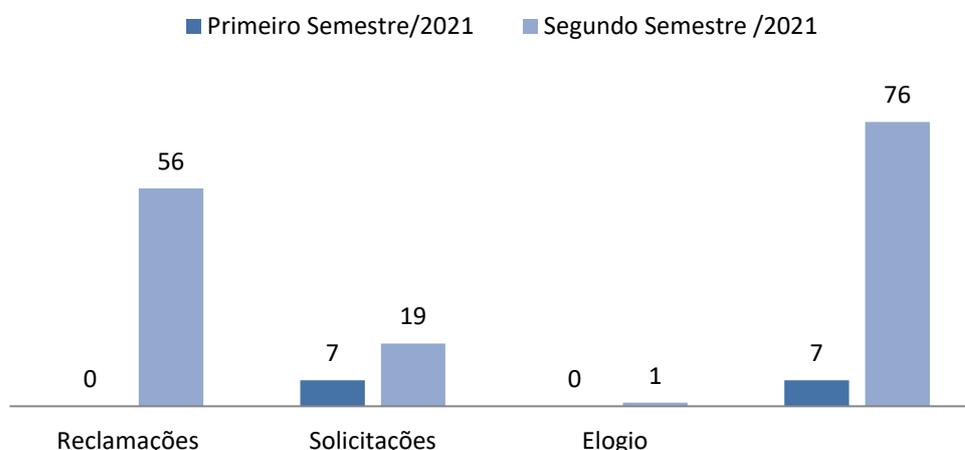
Gráfico de Comparação



6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

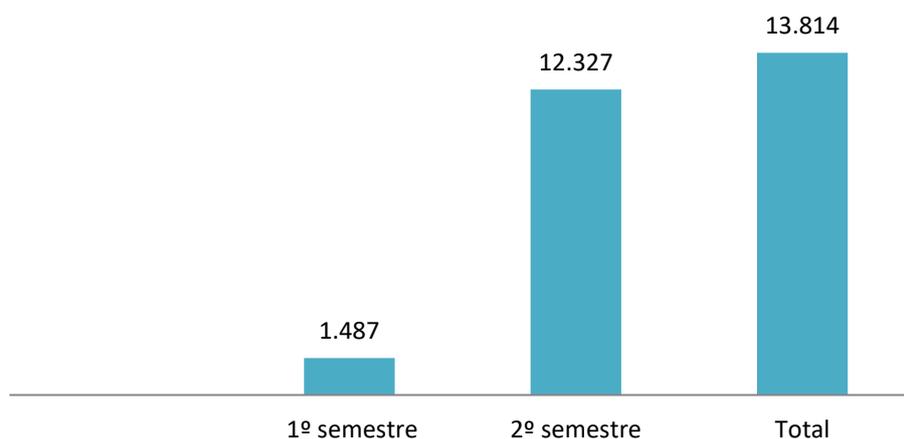
- Primeiro semestre de 2021: 07 (sete) atendimentos, sendo nenhum registro de reclamação e 07 (sete) solicitações.
- Segundo semestre de 2021: 76 (setenta e seis) atendimentos, sendo 56 (cinquenta e seis) reclamações, 19 (dezenove) solicitações e 01 (um) elogio.

Gráfico de Comparação



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

TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800



8 TOTAL DE CASOS ATENDIDOS: 148 (CENTO E QUARENTA E OITO) ATENDIMENTOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS/CLIENTES AO LONGO DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS



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.

Concluimos que o número de reclamações de Ouvidoria começou a elevar-se consideravelmente no início do terceiro trimestre, se comparado ao semestre anterior, por conta do lançamento do Programa Supera RJ em 02 de junho de 2021 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). O lançamento do Programa despertou um grande número de interessados: Microempreendedores Individuais (MEIs), profissionais autônomos, Micro e Pequenas Empresas a buscarem os recursos oferecidos pelo Governo Estadual. A taxa de juros zero e o prazo de carência ofereceram um bom fôlego econômico para ajudar na travessia da crise ocasionada.

Já ao final do quarto trimestre de 2021 notamos um pequeno declínio nos atendimentos prestados pela Ouvidoria, (36 ocorrências) em comparação com o trimestre anterior (41 ocorrências). Observa-se também o início da queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 5.486 (cinco mil quatrocentos e oitenta e seis) telefonemas neste quarto trimestre de 2021 em comparação com os 6.841 (seis mil, oitocentos e quarenta e um) no trimestre anterior, ou seja, 1.355 (mil e trezentos e cinquenta e cinco) telefonemas a menos, totalizando 12.327 (doze mil, trezentos e vinte e sete) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres. A justificativa se define no total empenho do corpo funcional da AGÊNCIA para agilizar o atendimento de todas as solicitações de financiamento, principalmente às relacionadas ao Programa Supera RJ, utilizando-se, para tanto, de todos os recursos financeiros disponibilizados pelo Governo Estadual.

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.

A AgeRio continua cumprindo sua missão de fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, com o constante foco no aprimoramento de seus serviços.