



AgeRio

ATIVIDADES DE OUVIDORIA

AgeRio

Primeiro Semestre de 2022

A melhor parceira do seu negócio!



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 80,36%, o que corresponde a 45 (quarenta e cinco) atendimentos, sendo 35 (trinta e cinco) qualificadas como procedentes resolvidas e 10 (dez) improcedentes.
- Solicitações: 19,64%, o que corresponde a 11 (onze) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 50%, que corresponde a 28 (vinte e oito) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 50%, o que corresponde a 28 (vinte e oito) atendimentos.

3 POR MÊS

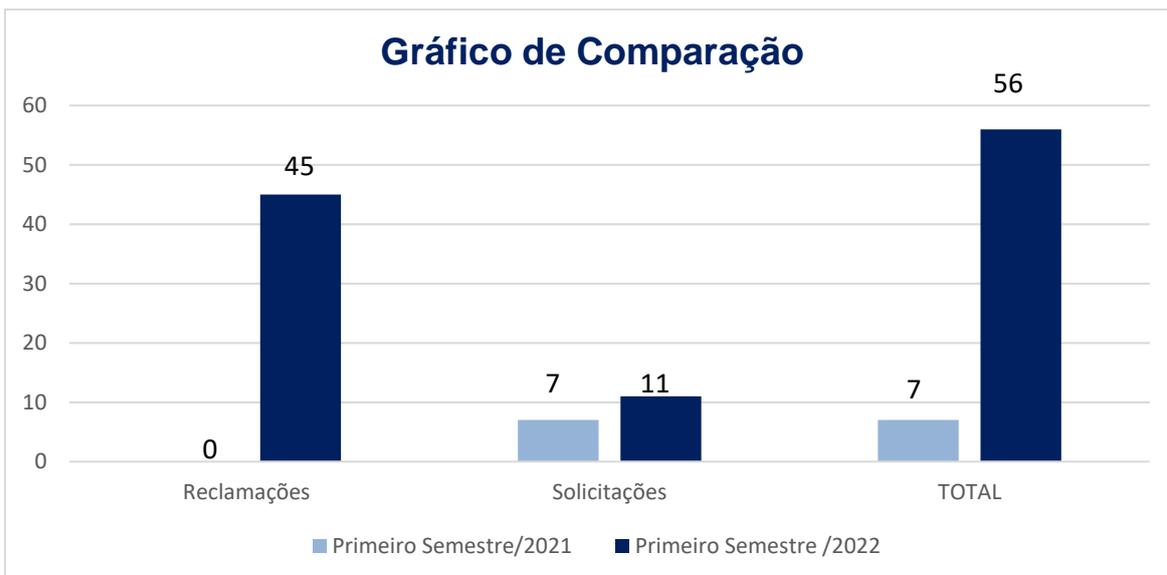
- Janeiro: 8,93% o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Fevereiro: 14,29%, o que corresponde a 8 (oito) atendimentos.
- Março: 10,71%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Abril: 16,07% o que corresponde a 9 (nove) atendimentos.
- Maio: 32,14%, o que corresponde a 18 (dezoito) atendimentos.
- Junho: 17,86%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 30,36%, o que corresponde a 17 (dezessete) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 35,71%, o que corresponde a 20 (vinte) atendimentos.
- Correspondências encaminhadas por outros/as órgãos/áreas (via e-mail e/ou física): 5,36%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 12,5%, o que corresponde a 07 (sete) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 10,71%, o que corresponde a 06 (seis) atendimentos.
- Sistema RDR: 5,36%, o que corresponde a 03 (três) atendimentos.

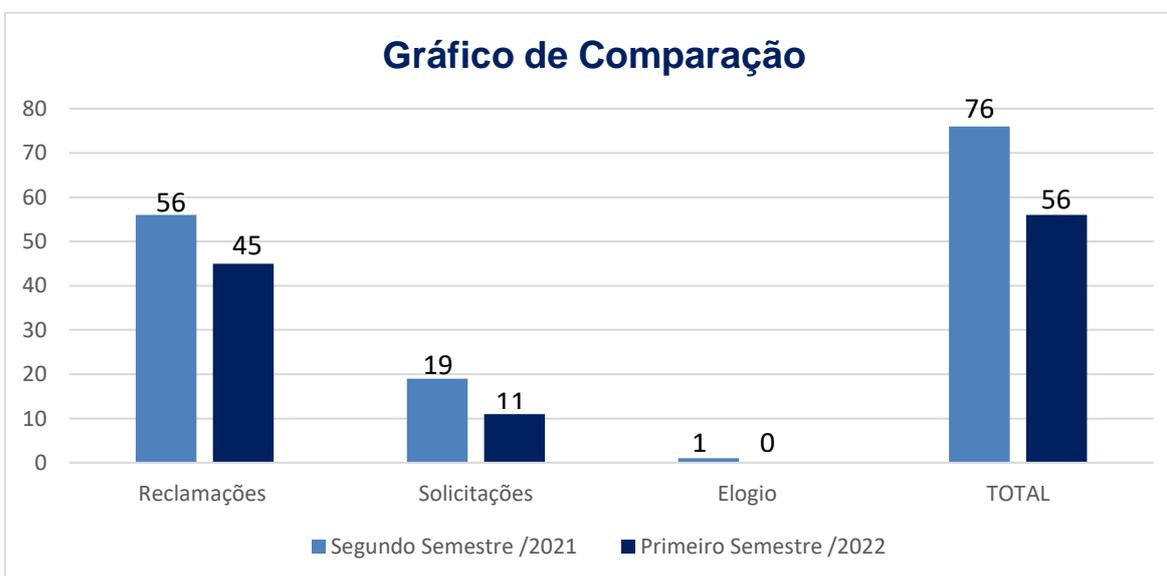
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

- Primeiro semestre de 2021: 07 (sete) atendimentos, sendo nenhum registro de reclamação e 07 (sete) solicitações.
- Primeiro semestre de 2022: 56 (cinquenta e seis) atendimentos, sendo 45 (quarenta e cinco) reclamações e 11 (onze) solicitações.



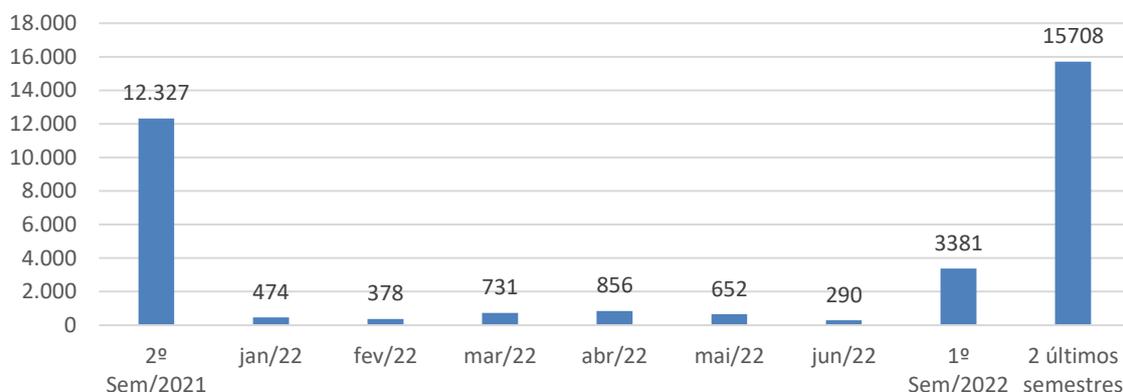
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

- Segundo semestre de 2021: 76 (setenta e seis) atendimentos, 56 (cinquenta e seis) reclamações, 19 (dezenove) solicitações e 01 (um) elogio.
- Primeiro semestre de 2022: 56 (cinquenta e seis) atendimentos, sendo 45 (quarenta e cinco) reclamações e 11 (onze) solicitações.



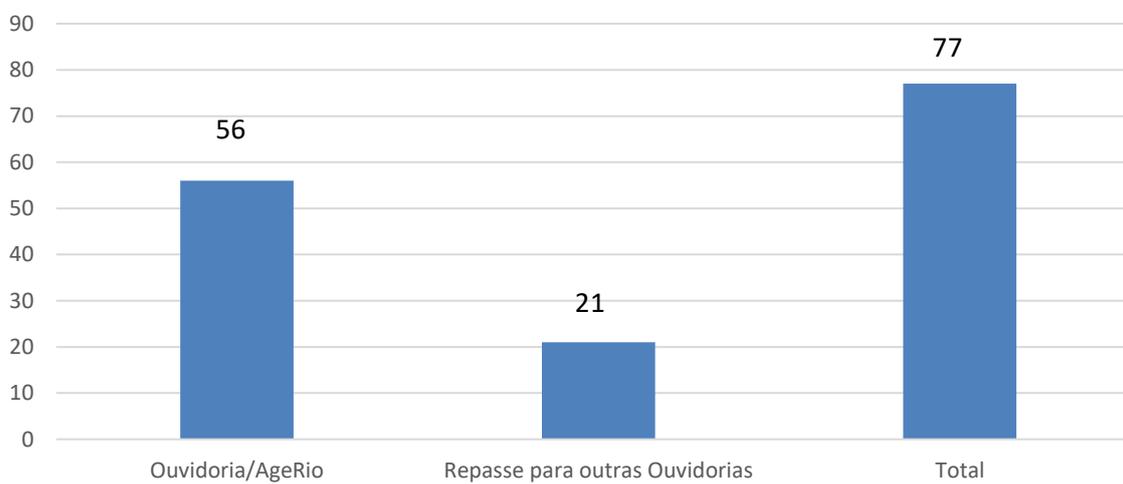
7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

LIGAÇÕES PARA O 0800: COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 E ÚLTIMOS 6 MESES



8 TOTAL DE CASOS ATENDIDOS: 77 (SETENTA E SETE) ATENDIMENTOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS/CLIENTES AO LONGO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

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.

Verificou-se neste primeiro semestre de 2022 um declínio nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (56 ocorrências), em comparação com o semestre anterior (76 ocorrências). Observa-se também uma elevada queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 3.381 (três mil e trezentos e oitenta e um) telefonemas neste primeiro semestre de 2022 em comparação com os 12.327 (doze mil, trezentos e vinte e sete) no semestre anterior, ou seja, 8.946 (oito mil, novecentos e quarenta e seis) telefonemas a menos.

Da mesma forma, quando se compara o primeiro semestre deste ano com o primeiro semestre de 2021, é possível se observar um aumento acentuado nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (07 ocorrências no primeiro semestre do ano passado e 56 no primeiro semestre de 2022).

As justificativas para esse (i) declínio, quando se compara o primeiro semestre deste ano com o segundo semestre de 2021 e, por sua vez, (ii) aumento, quando se analisa os 2 (dois) primeiros semestres de cada ano (2021 e 2022) decorre dos seguintes fatores:

➤ No primeiro semestre de 2021 houve o lançamento, em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ, que se tratava 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 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, concedida por esta AGÊNCIA.

➤ No segundo semestre de 2021 o número de reclamações de Ouvidoria elevou-se consideravelmente (de 0 no primeiro semestre de 2021 para 56 ocorrências), principalmente por conta do Programa Supera RJ, conforme acima exposto. O lançamento do Programa despertou um grande número de interessados e expressivo aumento de demandas de financiamento para a AGÊNCIA: 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.

➤ No primeiro semestre 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. 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. 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. A linha possuía um orçamento limitado para utilização, sendo que os valores disponíveis para operações foram rápida e integralmente comprometidos já no final do mês de abril.

➤ Em razão do comprometimento integral do orçamento da Linha de Crédito Emergencial, começou a se observar um 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.

Diante de todo o exposto, 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 procura cada mais expressiva por crédito reflete a relevante missão da AgeRio: fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, com o constante foco no aprimoramento de seus serviços.