



Atividades da Ouvidoria AgeRio

Terceiro trimestre de 2022

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



www.agerio.com.br

1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 28,57%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Solicitações: 71,43%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 71,43%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 28,57%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.

3 POR MÊS

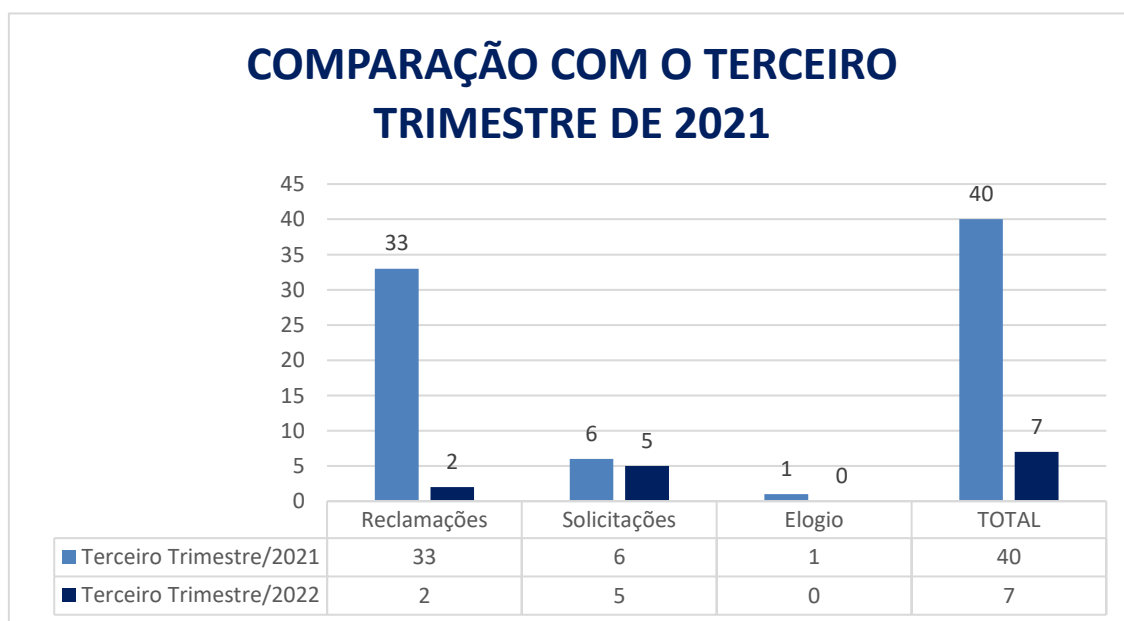
- Julho: 14,285%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Agosto: 14,285%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Setembro: 71,43%, o que corresponde a 5 (cinco) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 28,57%, o que corresponde a 2 (dois) atendimentos.
- Sistema e-SIC.RJ: 57,14%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 14,29%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

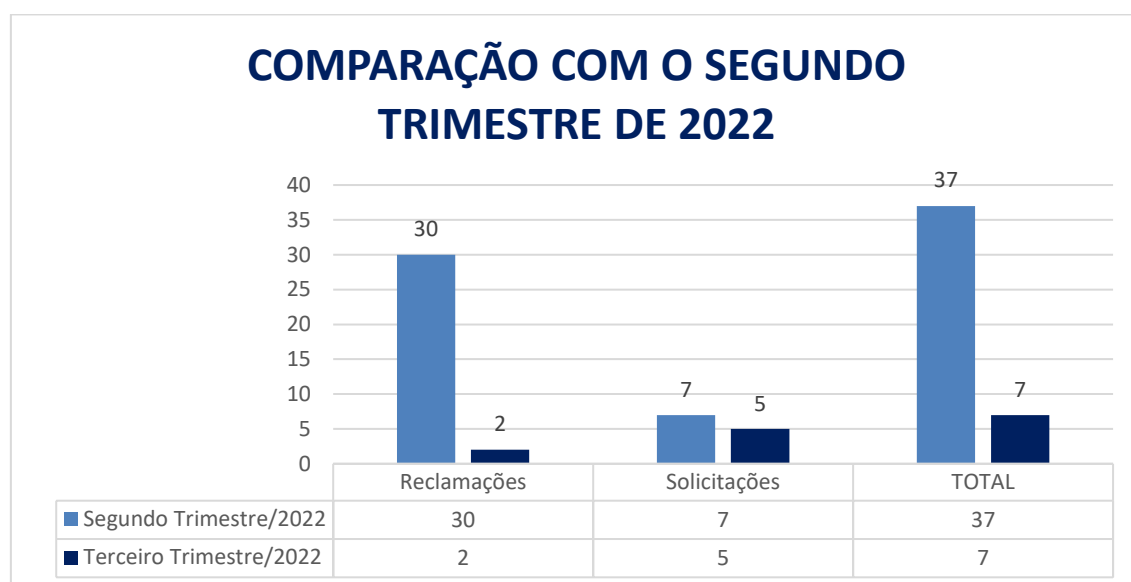
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Terceiro trimestre de 2021: 40 (quarenta) atendimentos, sendo 33 (trinta e três) reclamações, 06 (seis) solicitações e 01 (um) elogio.
- Terceiro trimestre de 2022: 7 (sete) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 5 (sollicitações) solicitações.



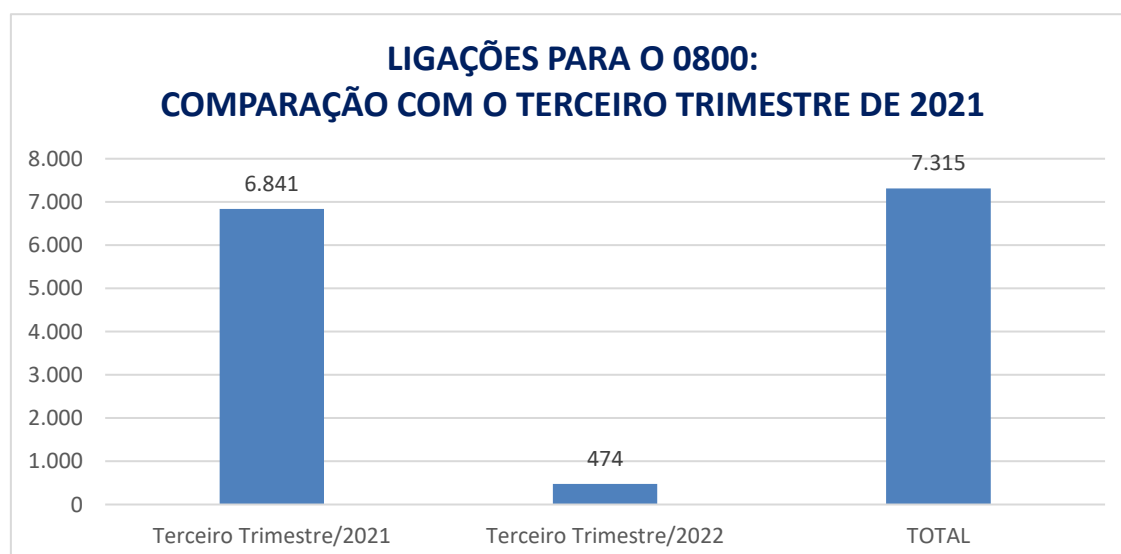
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

- Segundo trimestre de 2022: 37 (trinta e sete) atendimentos, sendo 30 (trinta) reclamações e 7 (sete) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2022: 7 (sete) atendimentos, sendo 2 (duas) reclamações e 5 (solicitações) solicitações.



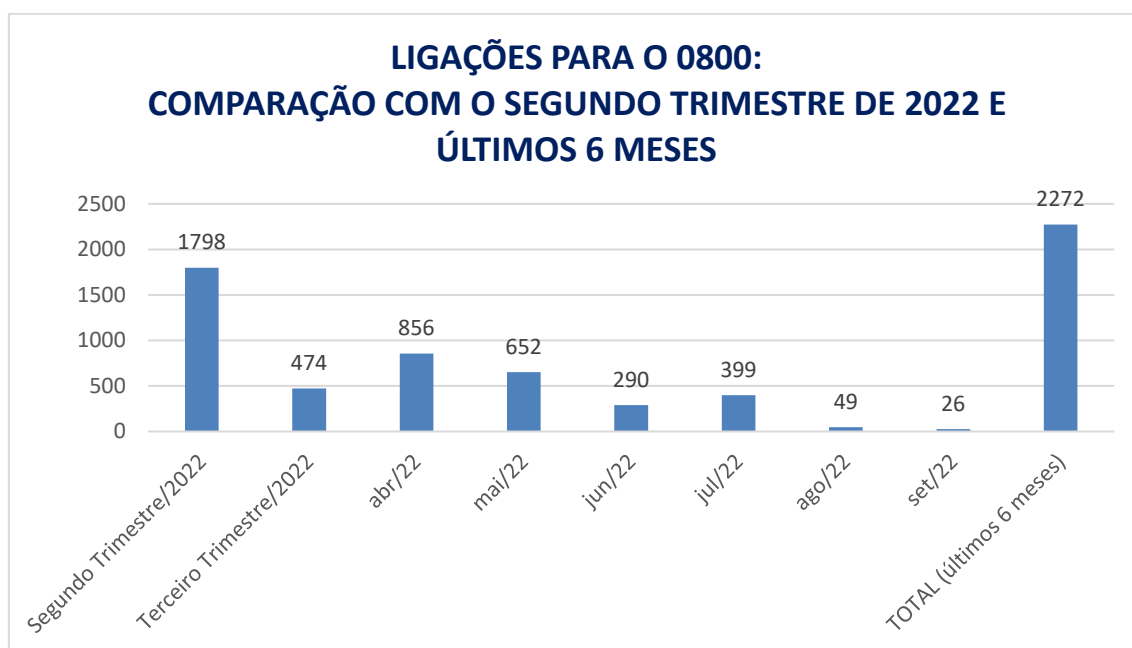
7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021

- Terceiro trimestre de 2021: 6.841 (seis mil e oitocentos e quarenta e um) telefonemas.
- Terceiro trimestre de 2022: 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas.



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

- Segundo trimestre de 2022: 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) telefonemas.
- Terceiro trimestre de 2022: 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas.
- Último 06 (seis) meses: 2.272 (dois mil e duzentos e setenta e dois) telefonemas.



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 terceiro trimestre de 2022 uma diminuição nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (7 ocorrências), em comparação com o trimestre anterior (37 ocorrências). Observa-se também a queda do número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas neste segundo trimestre de 2022 em comparação com os 1.798 (um mil e setecentos e noventa e oito) no trimestre anterior, ou seja, 1.324 (um mil, trezentos e vinte e quatro) telefonemas a menos, totalizando 2.272 (dois mil e duzentos e setenta e dois) telefonemas ao longo desses 2 (dois) trimestres.

9.3 Da mesma forma, quando se compara o terceiro trimestre deste ano com o terceiro trimestre de 2021, é possível se observar: uma queda acentuada tanto nos

atendimentos prestados pela Ouvidoria (40 ocorrências no terceiro trimestre do ano passado e 7 no terceiro trimestre de 2022), quanto no número de ligações para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 474 (quatrocentos e setenta e quatro) telefonemas neste terceiro trimestre de 2022 em comparação com os 6.841 (seis mil e oitocentos e quarenta e um) no terceiro trimestre de 2021, isto é, 33 (trinta e três) atendimentos e 6.367 (seis mil, trezentos e sessenta e sete) telefonemas a menos.

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

a) no terceiro 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 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 segundo trimestre de 2022, em razão do comprometimento integral do orçamento da Linha de Crédito Emergencial no final do mês de abril (lançada em fevereiro deste pela AGÊNCIA em razão da tragédia ocasionada pelas fortes chuvas em regiões do Estado do Rio de Janeiro em apoio aos empreendedores atingidos) observou-se 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;

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;

c) neste terceiro trimestre de 2022, por fim, verifica-se que especificamente no mês de julho houve um aumento (399 telefonemas) em comparação com junho (290), tendo em vista o início de atuação dos escritórios de cobrança contratados pela AGÊNCIA. Por outro lado, tem-se uma queda acentuada no mês de agosto (49 telefonemas), em razão da implantação na data de 03 de agosto de 2022 do Sistema da Unidade de Resposta Audível (URA) no 0800 da instituição, que teve como principal função automatizar o atendimento aos clientes e agilizar os processos internos, por meio de mensagens pré-programadas que permitiram formalizar o atendimento a nível de segunda instância pela Ouvidoria.

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