

RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2016

1. Apresentação

A Ouvidoria Pública como canal de comunicação entre os cidadãos e as cidadãs e os agentes públicos gestores dos órgãos, oportunizando de forma democrática o direito dos cidadãos expressarem sua satisfação ou insatisfação com os serviços que são prestados, objetivando melhorias nas várias áreas de atendimento, bem como nos processos de trabalho, por meio de sugestões, reclamações, denúncias e elogias, apresenta os resultados das atividades realizadas de janeiro a junho de 2016.

Esta Ouvidoria Pública atua no atendimento dos cidadãos via *e-mail*, telefone e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados as áreas responsáveis da Agência e respondidos ao (à) manifestante.

2. Base Legal

- a) Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988
- b) Art. 20 da Lei Delegada nº 47 de 11 de agosto de 2015 e seu anexo VII.
- c) Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o Acesso a Informação.
- d) Decreto Estadual nº 26.320 de 13 de maio de 2013, que regulamenta, no âmbito estadual, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- e) Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, Banco Central do Brasil.

3. Participação da Ouvidoria em Eventos

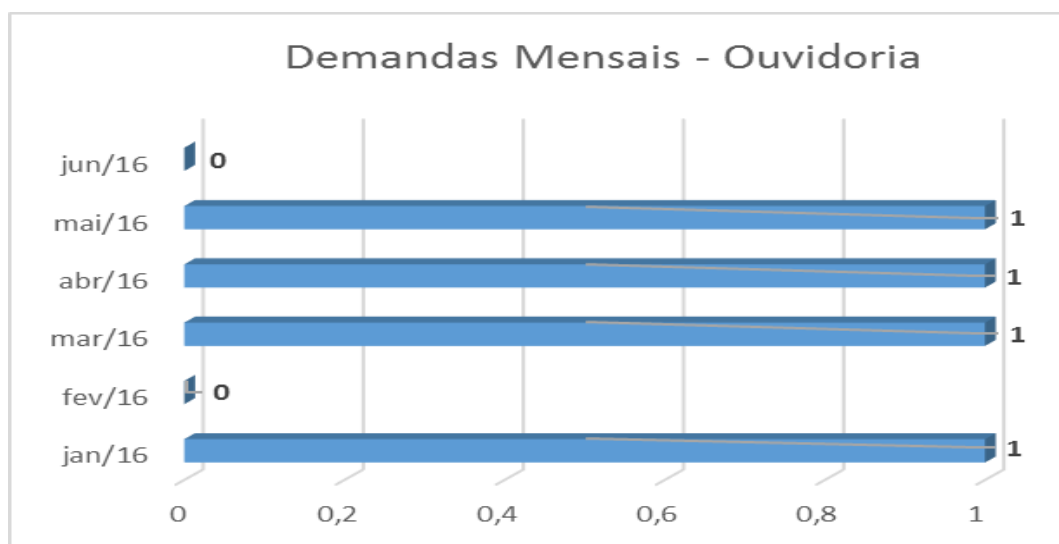
- 1) Participação no curso de Ouvidoria – Profoco, ministrado por um servidor Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle/CGU, em março de 2016.

4. Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2016 da Ouvidoria Pública do Estado de Alagoas foram contabilizados 04 registros de manifestações coletados no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2016. Todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil.

5. Demandas recepcionadas por mês

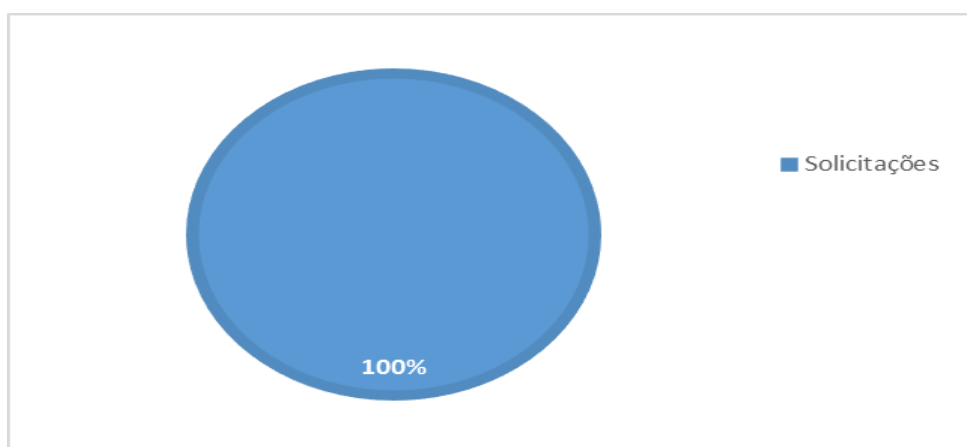
Durante o primeiro semestre de 2016, obteve-se 1 (uma) demanda em janeiro, 1 (uma) em março, 1 (uma) em abril e 1 (uma) em maio.



6. Demandas por tipo de manifestação

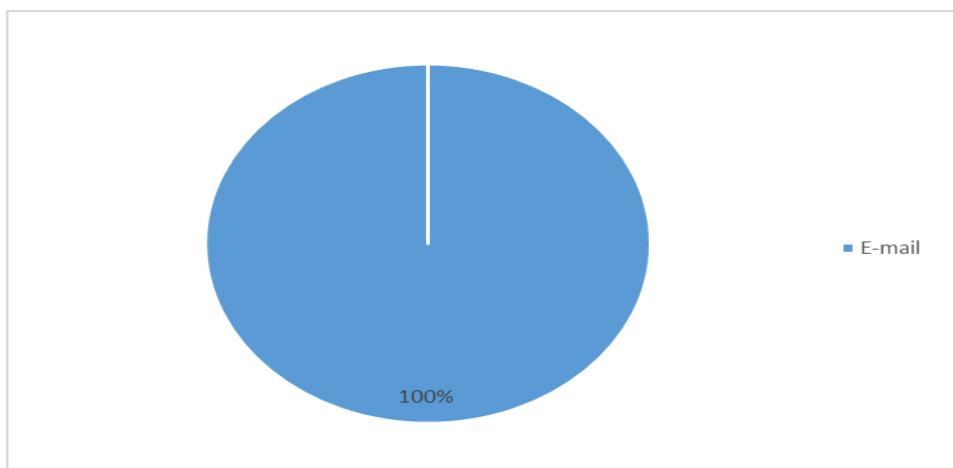
A Ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas acolhe reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

As manifestações mais recorrentes são solicitações, que neste primeiro semestre atingiu a marca de 100% das ocorrências.

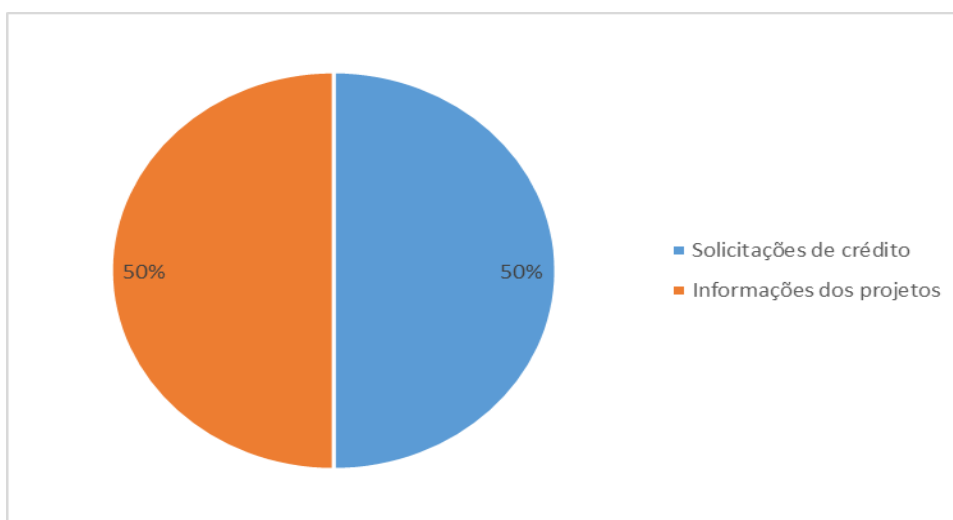


7. Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada foi por e-mail, mais especificamente em 100% das manifestações.



8. Assuntos mais demandados



9. Áreas competentes para atender as demandas recebidas

- a) Crédito
- b) Projetos



Maceió, 14 de julho de 2016

Ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas