



ESTADO DE ALAGOAS

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Rua Barão de Penedo, nº187, Edifício Barão de Penedo, 14º Andar, Centro, Maceió - AL - CEP 57020-340

Fone: (82) 3315-3630 - CNPJ: 12.415.907/0001-09

## 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 elogios, apresenta os resultados das atividades realizadas de janeiro a junho de 2016.

Esta Ouvidoria Pública atua no atendimento dos cidadãos via *e-mail* e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos órgãos responsáveis do Poder Executivo Estadual 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 nº26.320 de 13 de maio de 2013, que regulamenta, no âmbito estadual, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

### 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.

2) Participação da reunião extraordinária da rede de Ouvidorias, no período de 17 a 20 de maio de 2016, em Brasília.

Na referida reunião foram apresentados os casos de boas práticas acerca da experiência da Ouvidoria Geral do Distrito Federal na avaliação das cartas de serviços e experiência da Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão na adoção do e-Ouv como solução para tratamento de manifestação.

### 4. Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2016 da Ouvidoria Pública do Estado de Alagoas foram contabilizados 12 registros de manifestações coletados no período de 1º de fevereiro a 30 de junho de 2016. No entanto, 5 registros permanecem pendentes de respostas.





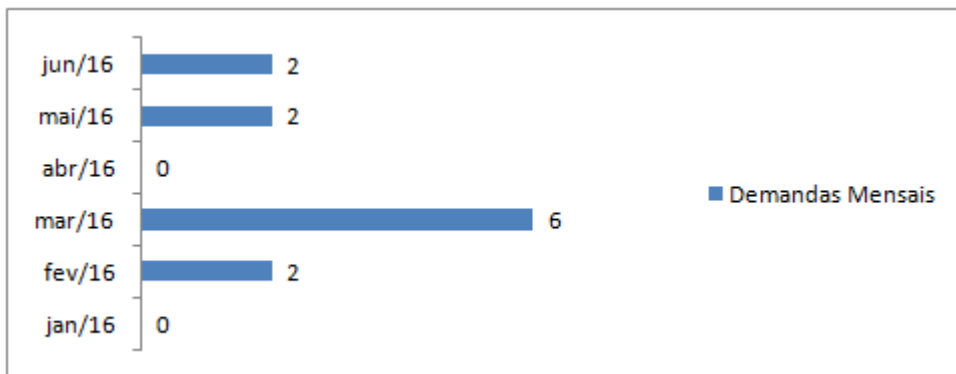
## ESTADO DE ALAGOAS

### CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Rua Barão de Penedo, nº187, Edifício Barão de Penedo, 14º Andar, Centro, Maceió - AL - CEP 57020-340  
Fone: (82) 3315-3630 - CNPJ: 12.415.907/0001-09

#### 5. Demandas recepcionadas por mês

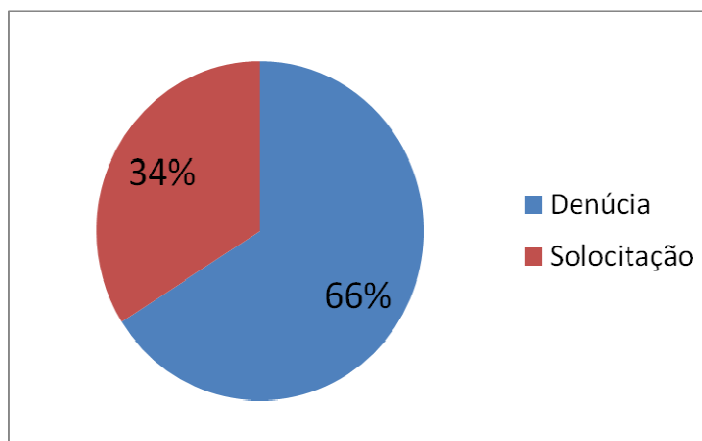
Durante o primeiro semestre de 2016, obteve-se 2 (duas) demandas em fevereiro, 2 (duas) em maio, 6 (seis) em março e 2 (duas) em junho.



#### 6. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria Pública do Estado de Alagoas acolhe reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

A manifestação mais recorrente é a denúncia, que neste primeiro semestre atingiu a marca de 66% das ocorrências, seguido da solicitação, com os 34% restantes.





## ESTADO DE ALAGOAS

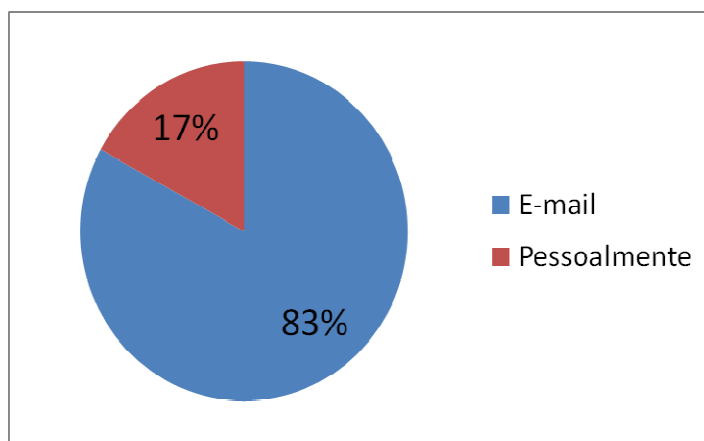
### CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Rua Barão de Penedo, nº187, Edifício Barão de Penedo, 14º Andar, Centro, Maceió - AL - CEP 57020-340

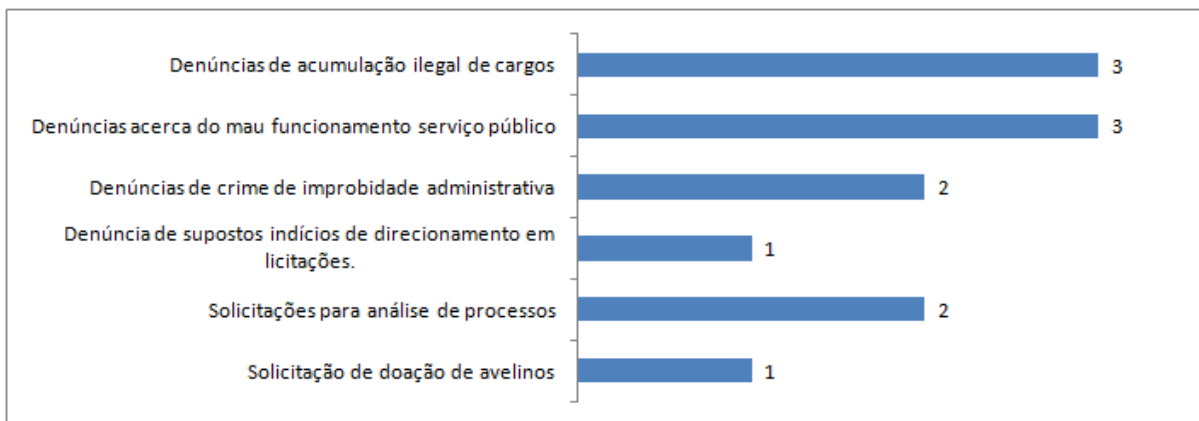
Fone: (82) 3315-3630 - CNPJ: 12.415.907/0001-09

## 7. Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada foi por e-mail, mais especificamente em 83% das manifestações, sendo os 17% restantes realizadas pessoalmente.



## 8. Assuntos mais demandados



## 9. Órgãos competentes para atender as demandas recebidas

- Secretaria de Estado da Cultura;
- Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio;
- Secretaria de Estado da Segurança Pública;
- Controladoria Geral do Estado
- Secretaria de Estado da Agricultura, Pesca e Aquicultura

Maceió, 01 de julho de 2016.

Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado

