

**Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado**  
**Relatório Estatístico - Janeiro de 2017**  
**Controladoria Geral do Estado**

## **1. APRESENTAÇÃO**

---

A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE/AL, na busca constante pela transparência das informações, apresenta o relatório estatístico do mês de Janeiro de 2017.

A fim de garantir a qualidade do serviço público prestado à população, a Ouvidoria atua como um espaço aberto para a sociedade que, através de canais de atendimento, recebe e responde manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) sobre as políticas e os serviços públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Alagoas.

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos órgãos/entidades responsáveis do Poder Executivo Estadual.

## **2. BASE LEGAL**

---

- Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988;
- Art. 20 da Lei Delegada nº 47 de 11 de agosto de 2015 e seu anexo VII;
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o Acesso a Informação;
- 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.

## **3. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS**

---

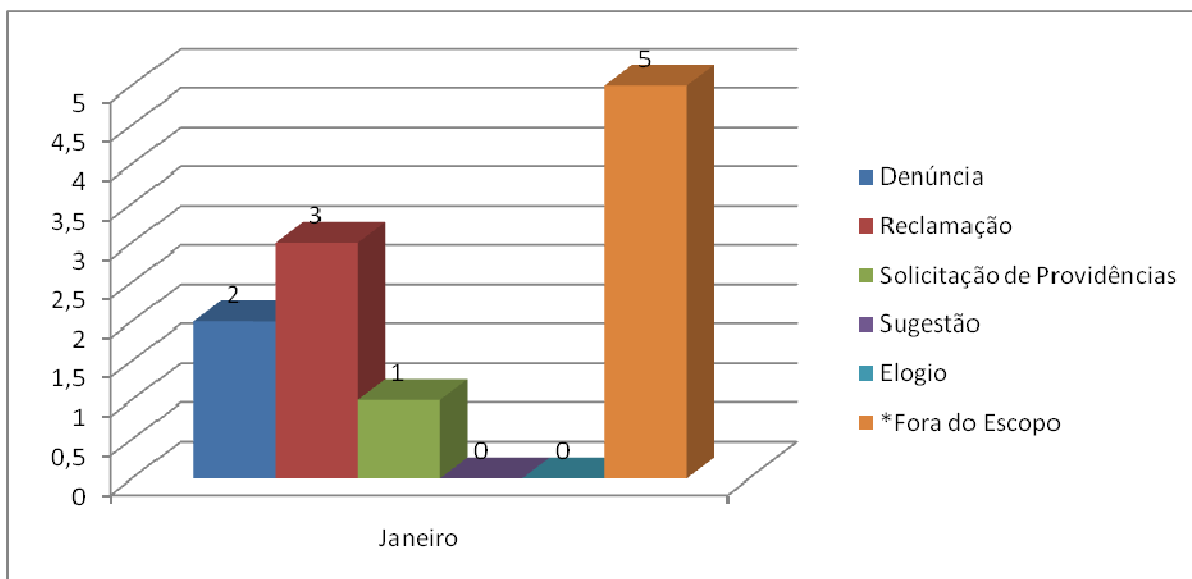
Não houve eventos diretamente relacionados à Ouvidoria no mês de Jan/2017.

## **4. TIPOS E QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES**

---

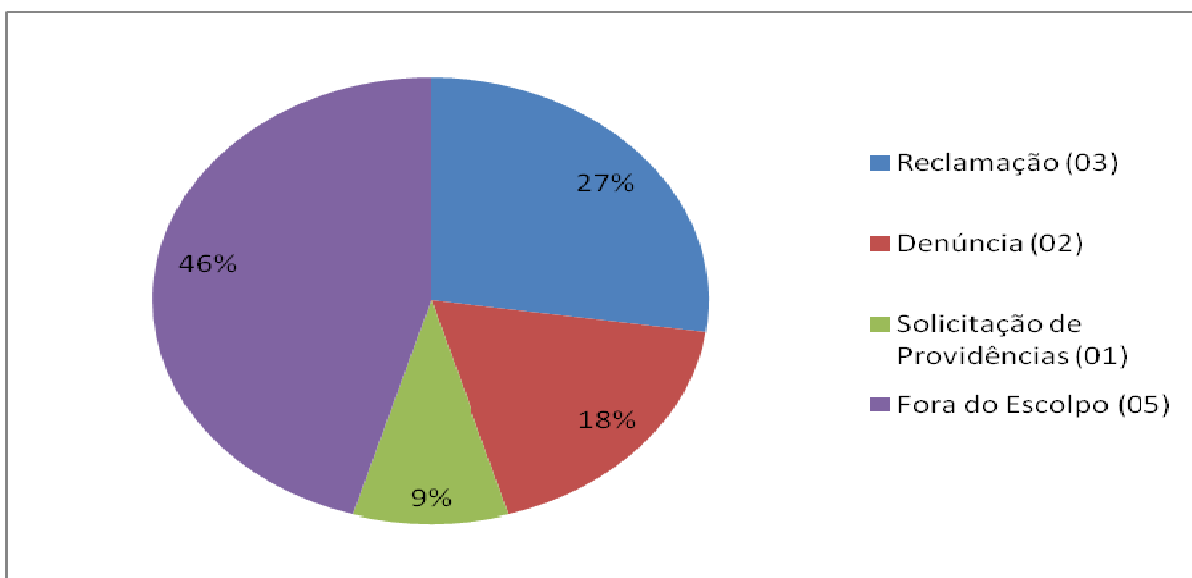
No período de 02 a 31 de jan/2017 a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado contabilizou 11 (onze) registros de manifestações.

Durante todo o mês de Jan/2017 foram registradas 03 (três) Reclamações, 02 (duas) Denúncias, 01 (uma) Solicitação de Providências e, por fim, 05 (cinco) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria. Ex: Solicitação de Informação.



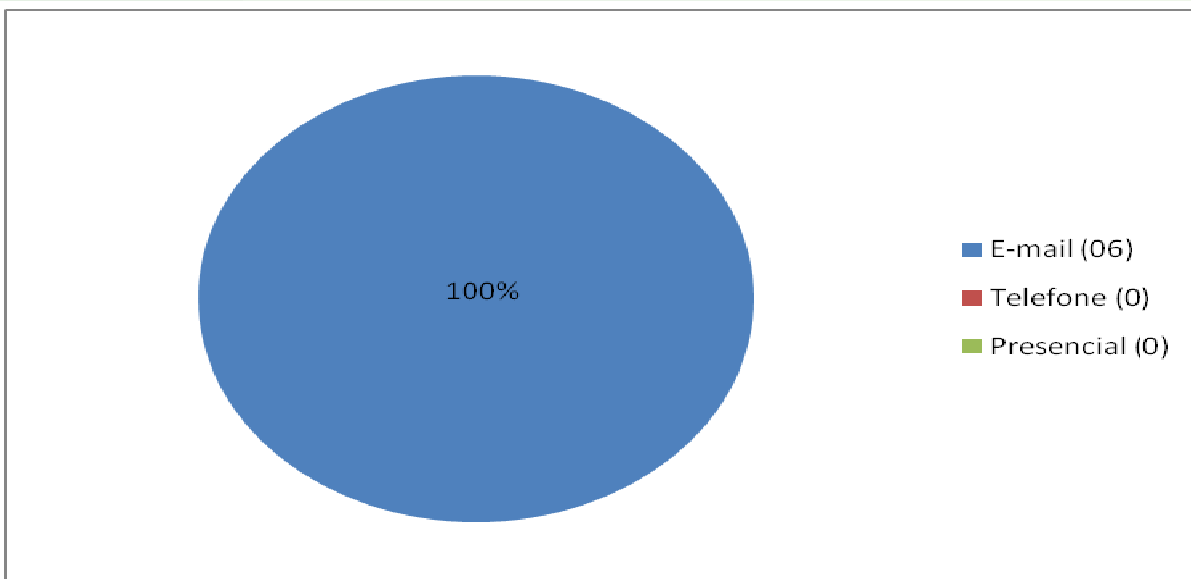
Das manifestações recebidas a Reclamação foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 27% (vinte e sete) das ocorrências.

As manifestações Fora do Escopo da Ouvidoria atingiram o percentual de 46% (quarenta e seis) do total das manifestações recebidas.



## 5. CANAL DE ACESSO

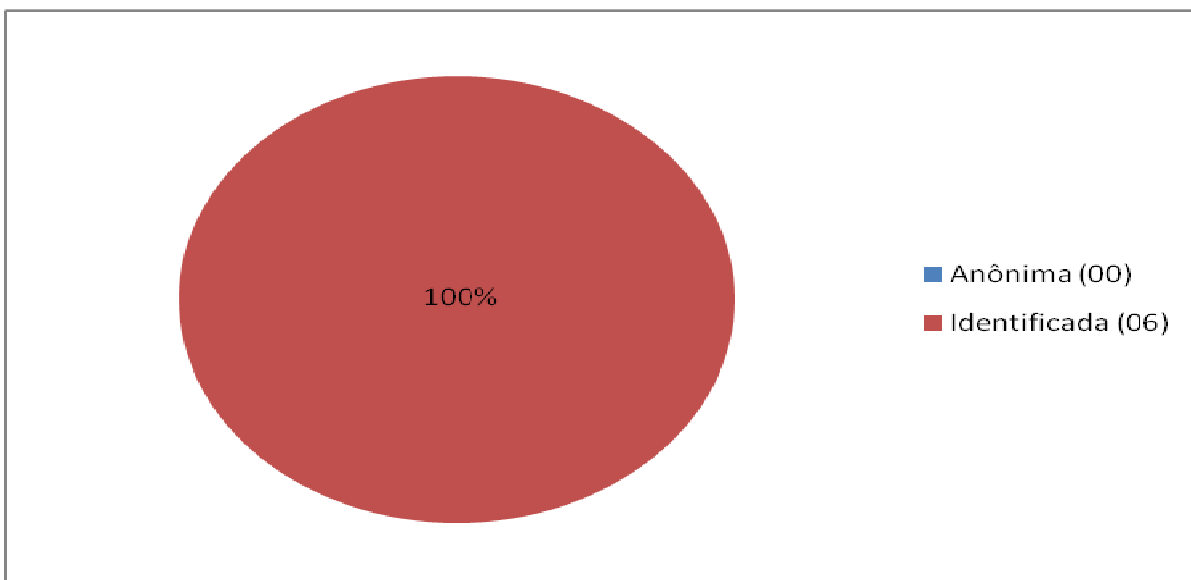
O e-mail foi a única forma de acesso utilizada pelos manifestantes no mês de Jan/2017.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05.

## 6. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

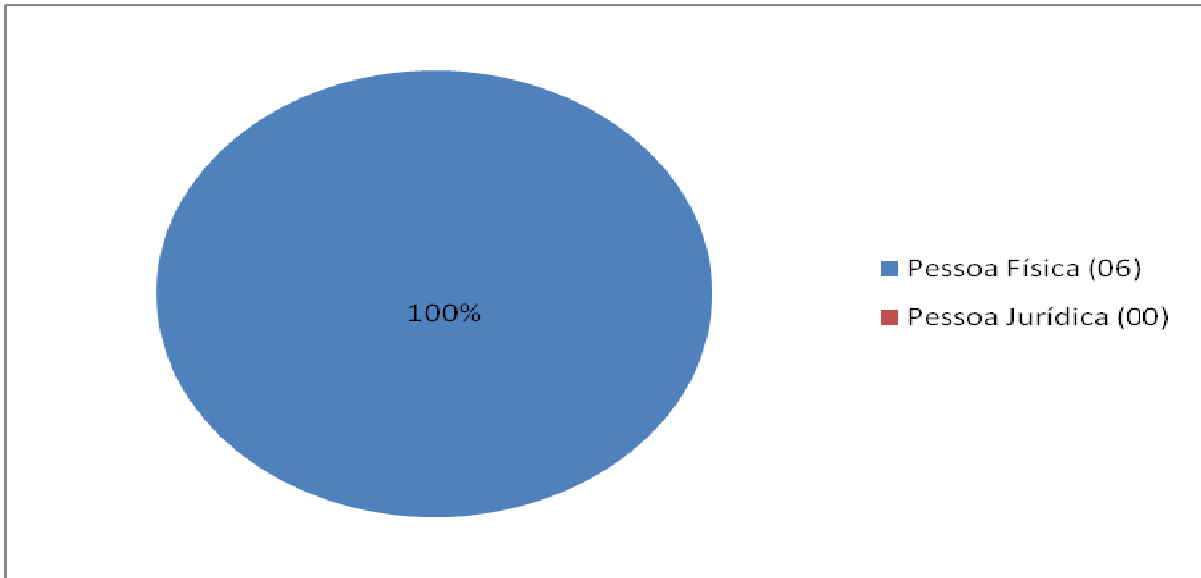
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05.

## 7. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 06.
- Pessoa Jurídica – 00.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05.

## 8. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Insatisfação na prestação do serviço público – atraso no pagamento de pensão;
- Insatisfação na prestação do serviço público - Horário de funcionamento dos Órgão/Entidades;
- Desconto indevido – Plano de Saúde;
- Pagamento ilegal de pensão;
- Remuneração - Informação no Portal da Transparência;
- Dificuldade no acesso das informações no Portal da Transparência.

## 9. ÓRGÃOS/ENTIDADES COMPETENTES PARA ATENDER AS DEMANDAS RECEBIDAS

- Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG;
- AL Previdência;
- Departamento Estadual de Transito de Alagoas – DETRAN/AL;
- Controladoria Geral do Estado de Alagoas – SUCOR.

Maceió, 01 de fevereiro de 2017.

**Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado**  
Controladoria Geral do Estado de Alagoas