



Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado

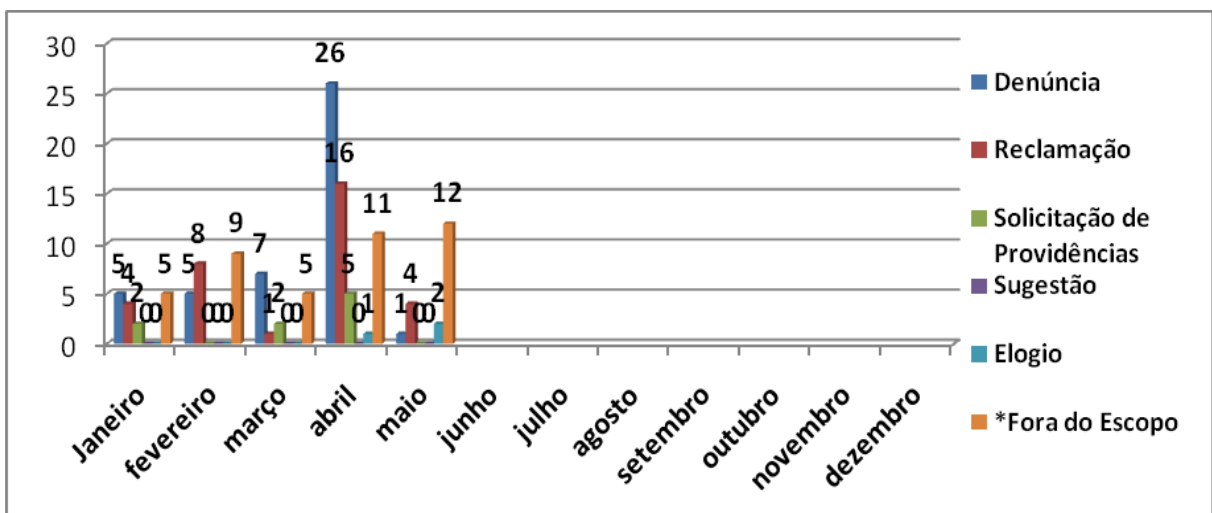
Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria

Maio de 2019

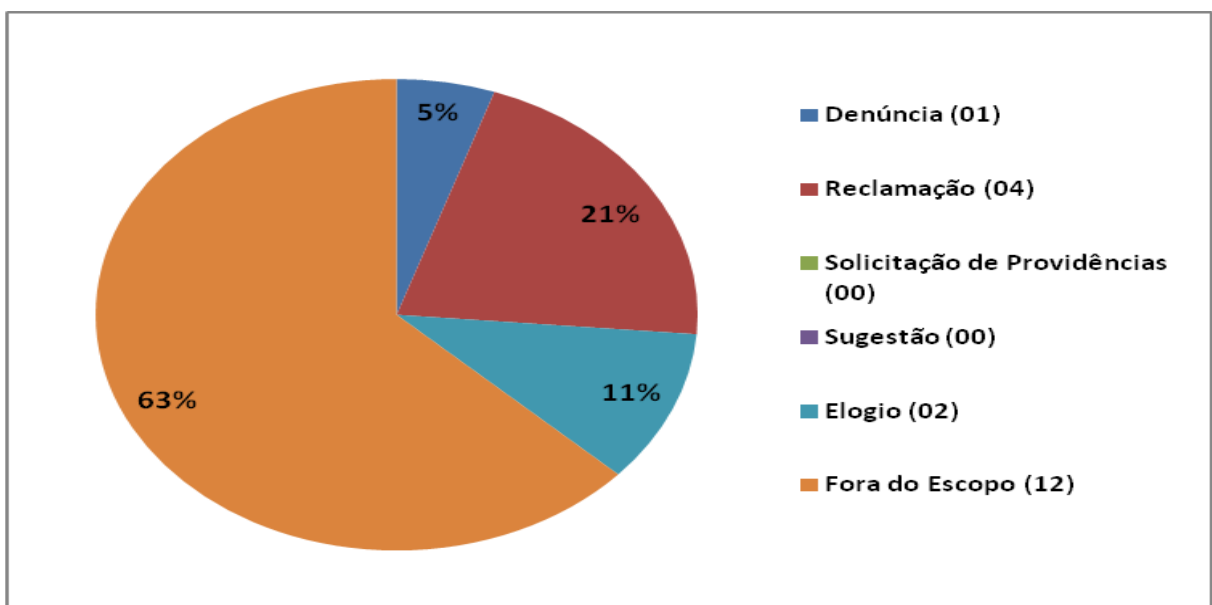
1. TIPOS E QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de maio/2019, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado contabilizou 19 (dezenove) registros de manifestações.

Foram registradas 01 (uma) denúncia, 04 (quatro) reclamações, 02 (dois) elogios e, por fim, 12 (doze) manifestações fora do escopo da Ouvidoria.



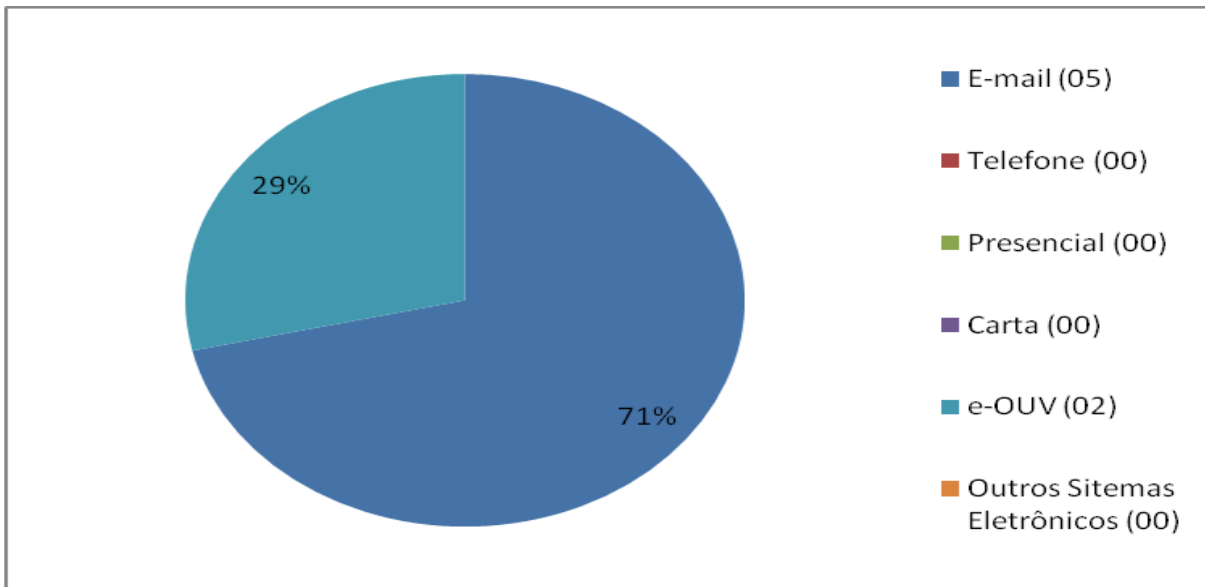
As manifestações fora do escopo da ouvidoria foram as mais recorrentes atingindo a marca de 63% (sessenta e três) das ocorrências.





2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

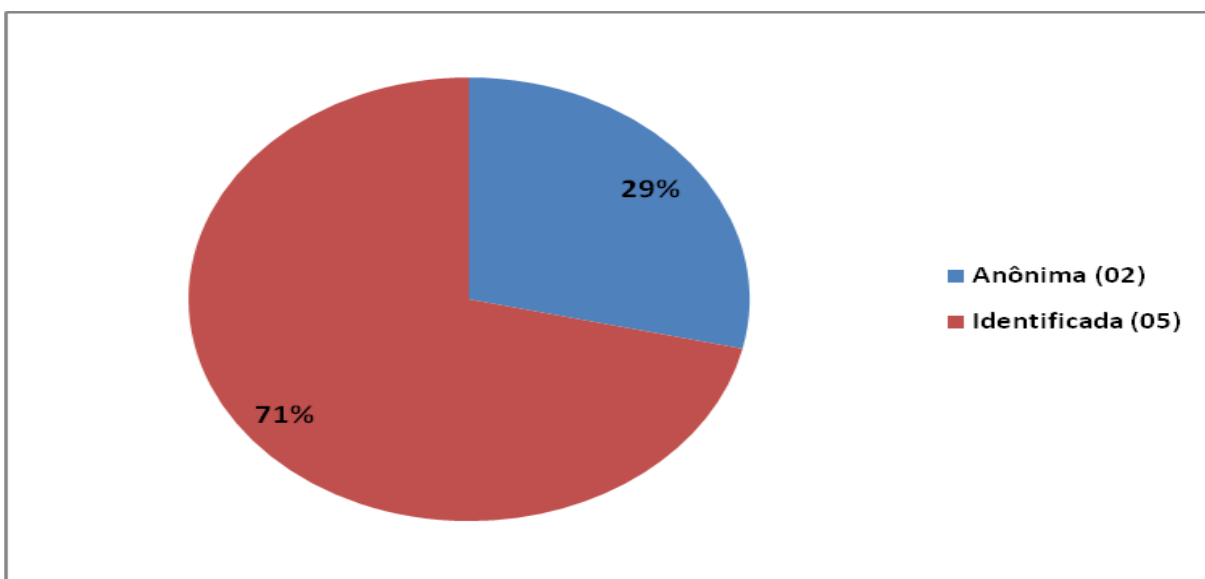
O e-mail foi o canal de acesso mais utilizado pelos manifestantes no mês de maio/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 12.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

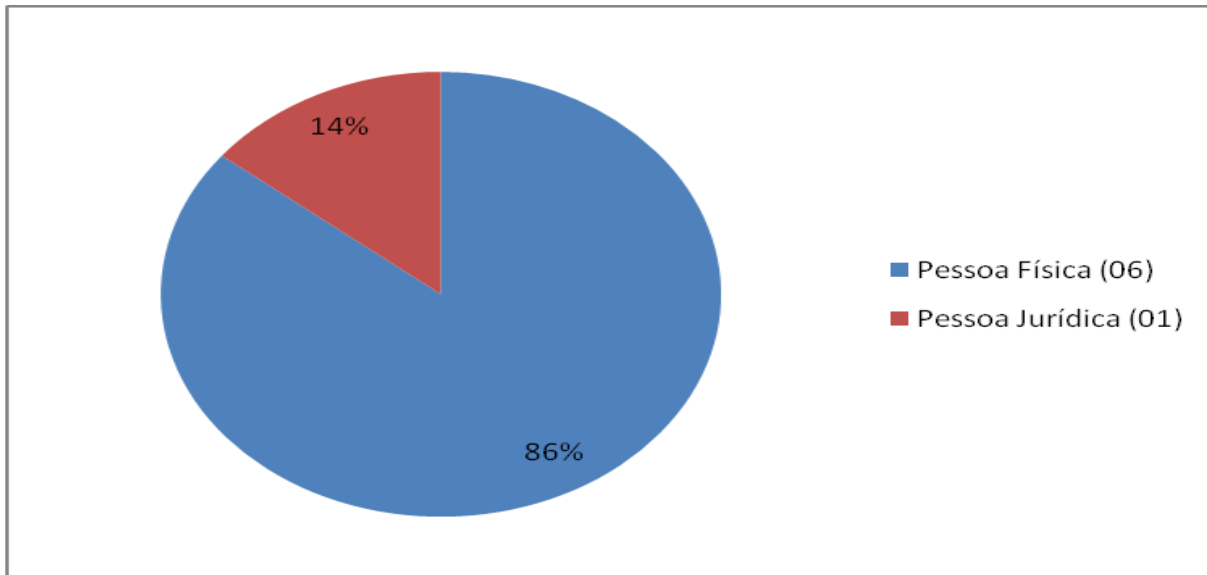
Houve identificação do autor em 71% (setenta e um) das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 12.



4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 12.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Acumulação de cargo – 01;
- Andamento processual – 01;
- Problema no *site* CEIS – 01;
- Satisfação com o atendimento prestado pelo órgão – 01;
- Sistema e-OUV – 01;
- Insatisfação com *site* do órgão – 01 ;
- Carga horária – 01.

*Fora do Escopo da Ouvidoria – 12.

6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA

- Controladoria Geral do Estado – CGE - 02;
- Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL – 01;
- Secretaria de Estado da Educação – SEDUC – 01;
- Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG – 01;



- Secretaria de Estado da Assistência e Desenvolvimento Social – SEADES – 01;
 - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e Turismo - SEDETUR - 01.
- *Fora do Escopo da Ouvidoria – 12.**

Maceió, 03 junho de 2019.

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