**Ouvidoria da XXXXX**

**Relatório Estatístico - XXXX de 2017**

**XXXXXXX (NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE)**

1. **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da XXXX, na buscar constante pela transparência das informações, apresenta o relatório estatístico do mês de XXXX 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 recepcionadas 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 agostos 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 n° 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 XXX/2017.

**4. TIPOS E QUATIDADE DE MANIFESTAÇÕES**

No período de XXXX de XXX/2017 a Ouvidoria da XXX contabilizou XX (XXX) registros de manifestações.

Durante todo o mês de XXX/2017 foram registradas XXX (XXX) Reclamações, XX (XX) Denúncias, XX (XXX) Solicitação de Providências e, por fim, XX (XXX) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria. Ex: Solicitação de Informação.

Exemplo de Gráfico

Das manifestações recebidas a xxxx (Reclamação) foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de xx% (xxxx) das ocorrências.

As manifestações Fora do Escopo da Ouvidoria atingiram o percentual de xx% (xxxx) do total das manifestações recebidas.

Exemplo de Gráfico

**5. CANAL DE ACESSO**

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

**\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05. Exemplo de gráfico**

**6. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES**

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

\***Fora do Escopo da Ouvicoria: 05. Exemplo de gráfico**

**7. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES**

* Pessoa Física – xx.
* Pessoa Jurídica – xx.

**\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05. Exemplo de gráfico**

**8. ASSUNTOS DEMANDADOS (órgão/entidade deverá colocar os assuntos mais 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**

* Exemplos de órgãos/entidades: 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, xx de xxx de 2017.

**Ouvidoria da xxxxx**

Nome do órgão/entidade