



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2020



Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawyer - Ponta Verde - Maceió -
Alagoas - CEP: 57.035-390
Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617
CNPJ 10.769.660/0001-95
www.desenvolve-al.com.br



Sumário

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS	4
3. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	5
GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO.....	6
4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	7
CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	7
SEÇÃO ESTATÍSTICA.....	7



Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawyer - Ponta Verde - Maceió –
Alagoas - CEP: 57.035-390
Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617
CNPJ 10.769.660/0001-95
www.desenvolve-al.com.br