



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019



Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Deputado José Lages, 972, (esquina com Dr. José Júlio Sawyer) - Ponta Verde-
Maceió - Alagoas - CEP: 57.035-330, 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.....	7
4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	7
4.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	7
4.1. SEÇÃO ESTATÍSTICA.....	8