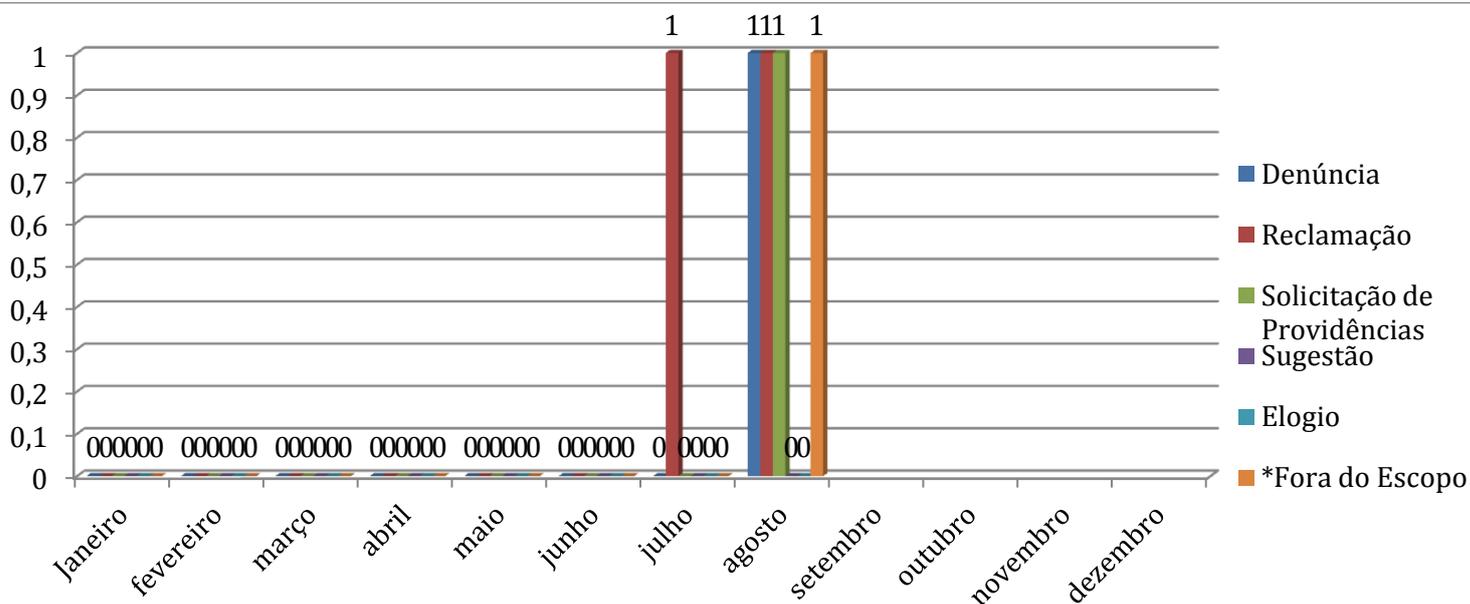


Ouvidoria do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas
Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria
Agosto de 2019

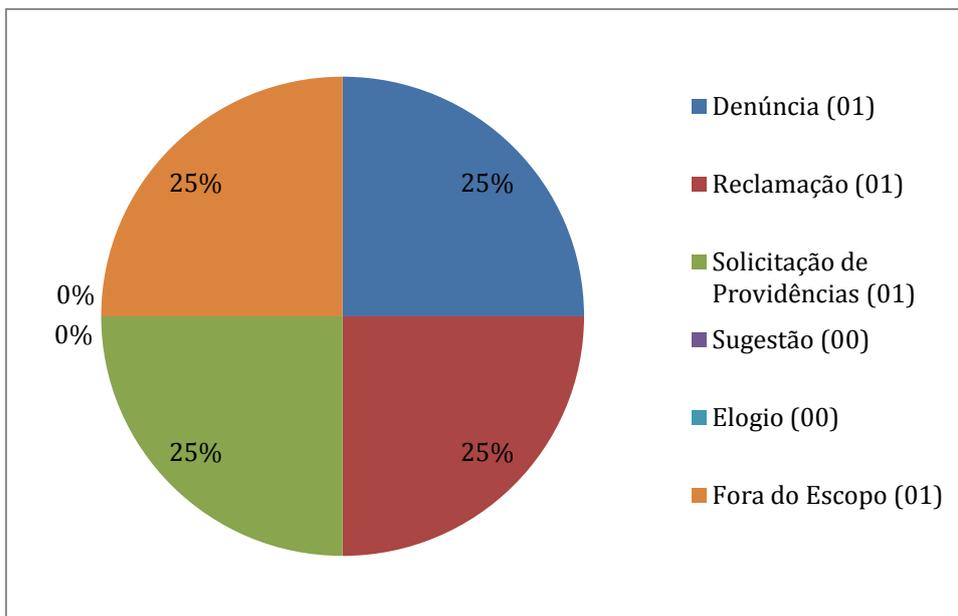
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de ago/2019 a Ouvidoria do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor contabilizou 04 (quatro) registros de manifestações.

Foi registrada 01 (uma) solicitação, 01 (uma) reclamação, 01 (uma) denúncia e 01 (uma) manifestação fora do escopo da Ouvidoria.

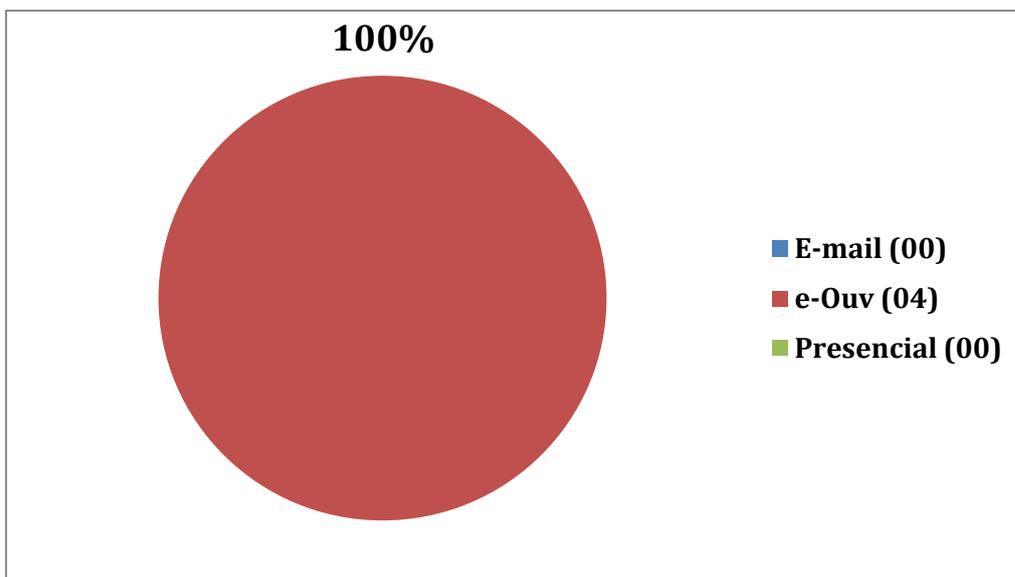


Das manifestações recebidas, todas ocorreram na mesma proporção, conforme demonstra o gráfico abaixo:



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

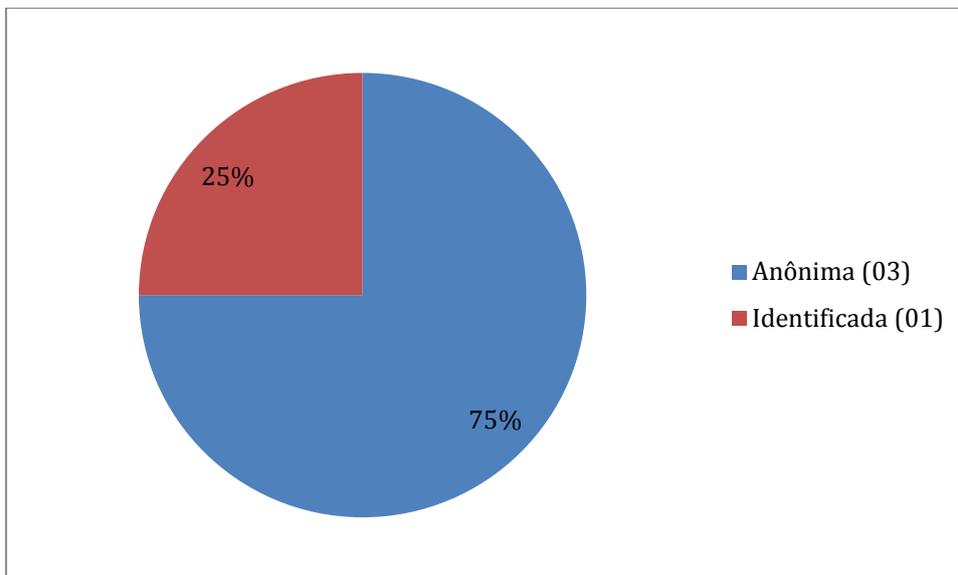
O e-OUV foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de ago/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 01.

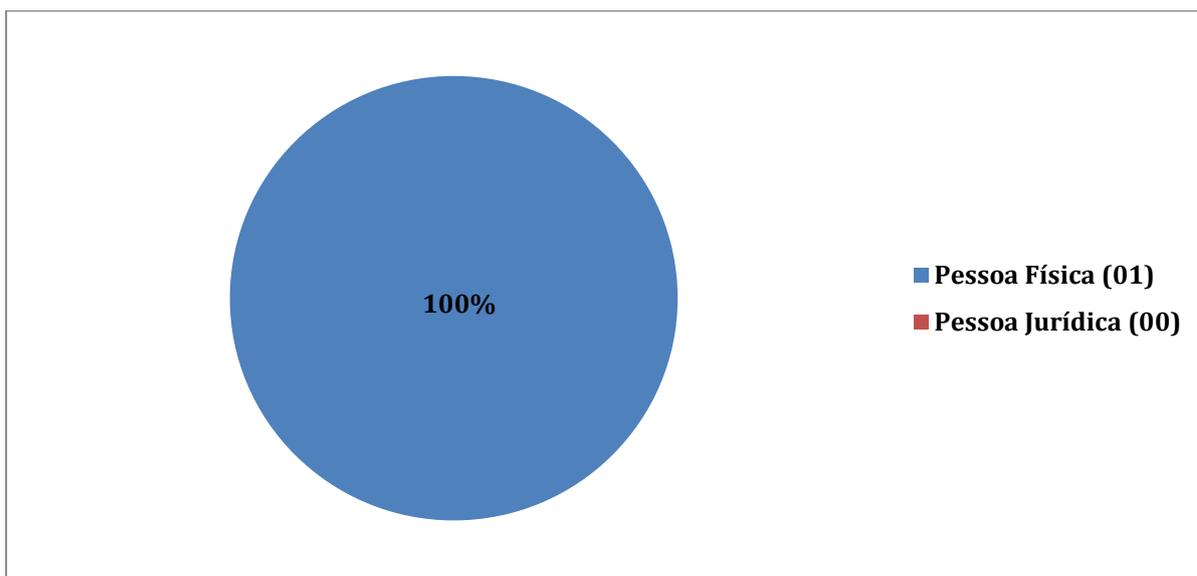
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 25% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 01.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



***Fora do Escopo da Ouvidoria: 01.**

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Atendimento e conciliação - 03;
* **Fora do escopo da Ouvidoria – 01.**

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

Neste mês não houve encaminhamento para outro Órgão/Entidade/Vinculada.

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 01.**

Maceió, 02 de setembro de 2019.

Ouvidoria do Procon-AL
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas