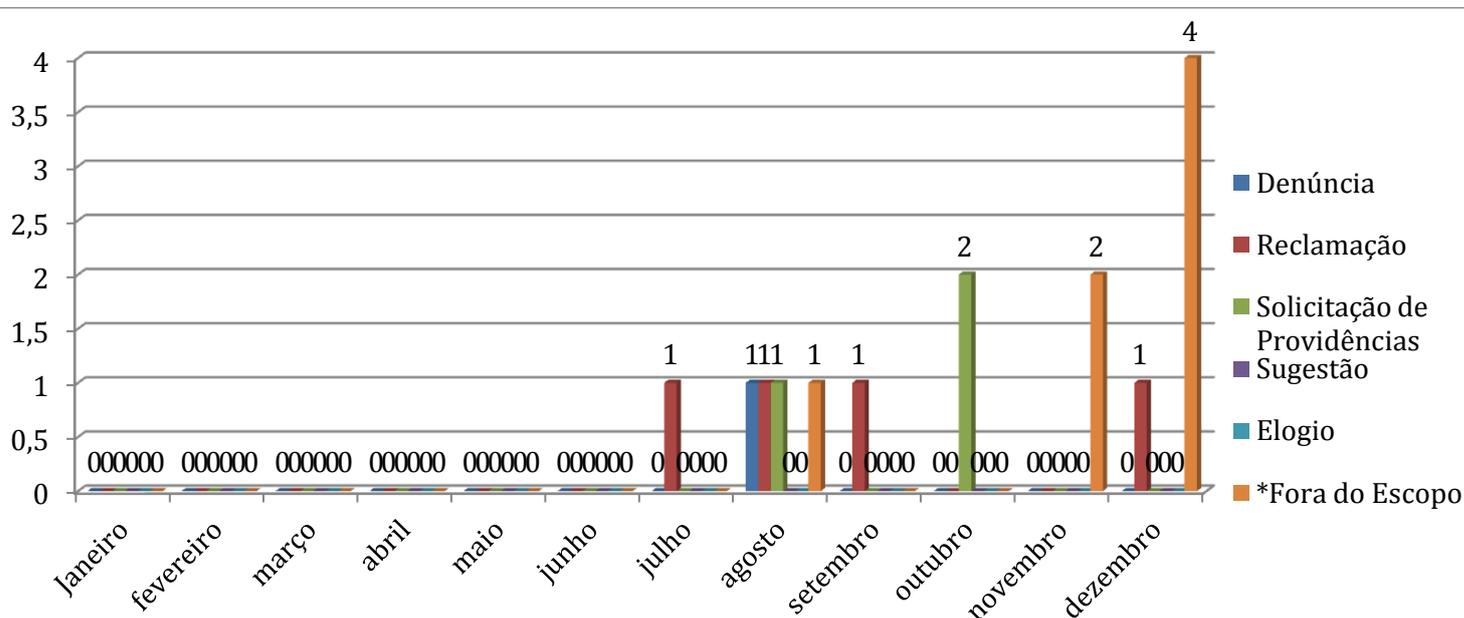


Ouvidoria do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas
Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria
Dezembro de 2019

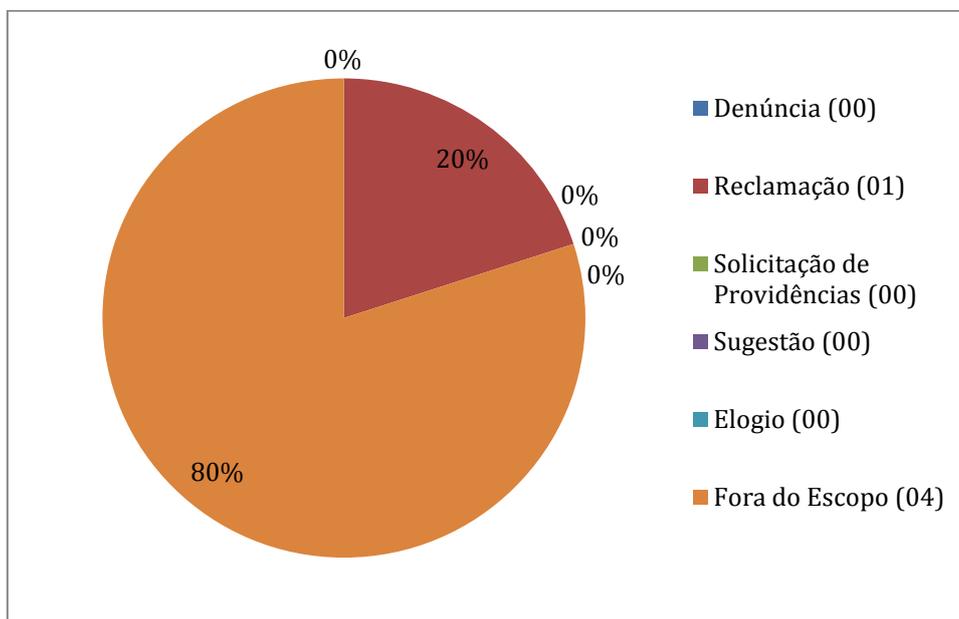
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de dez/2019 a Ouvidoria do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor contabilizou 05 (cinco) registros de manifestações.

Foi registrada 01 (uma) reclamação, dentro do escopo da Ouvidoria. As 04 (quatro) demais manifestações foram fora do escopo da Ouvidoria.

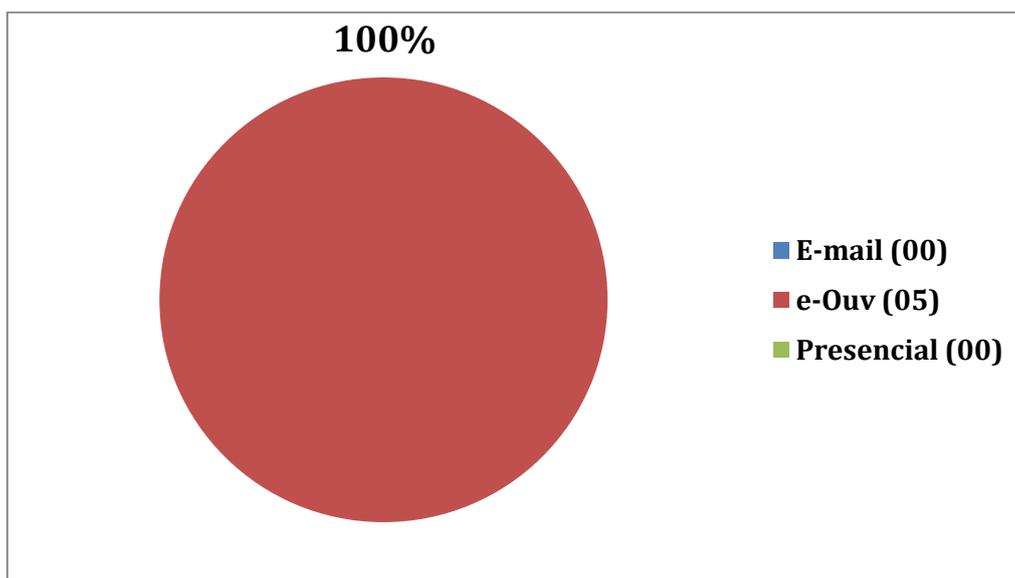


Das manifestações recebidas, as fora do escopo foram as manifestações mais recorrentes, atingindo a marca de 80% (oitenta por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

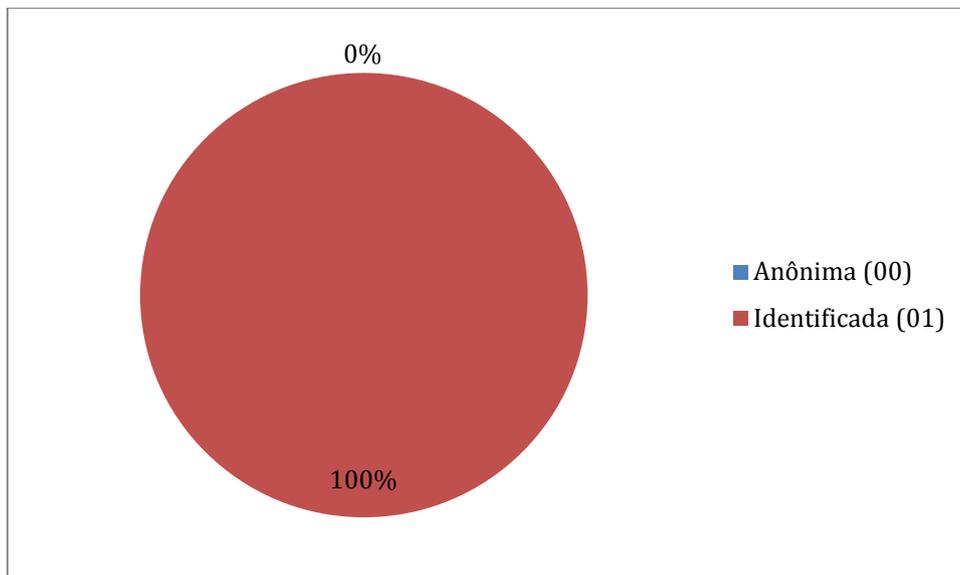
O e-OUV foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de dez/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 04.

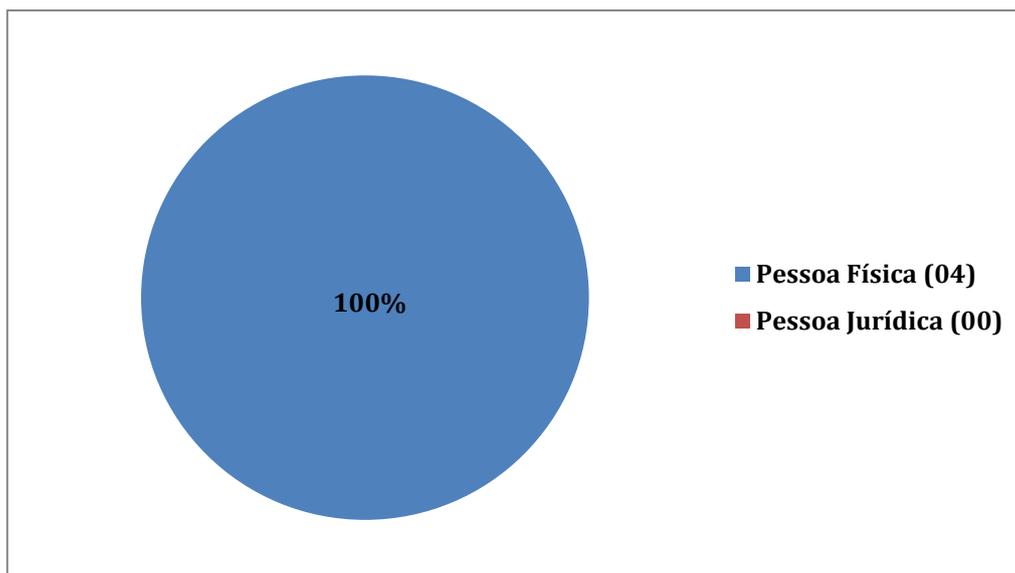
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 04.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 04. Não se identificou: 01.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Atendimento - 01;
* Fora do escopo da Ouvidoria – 04.

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 – 04.

Maceió, 02 de janeiro de 2020.

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