

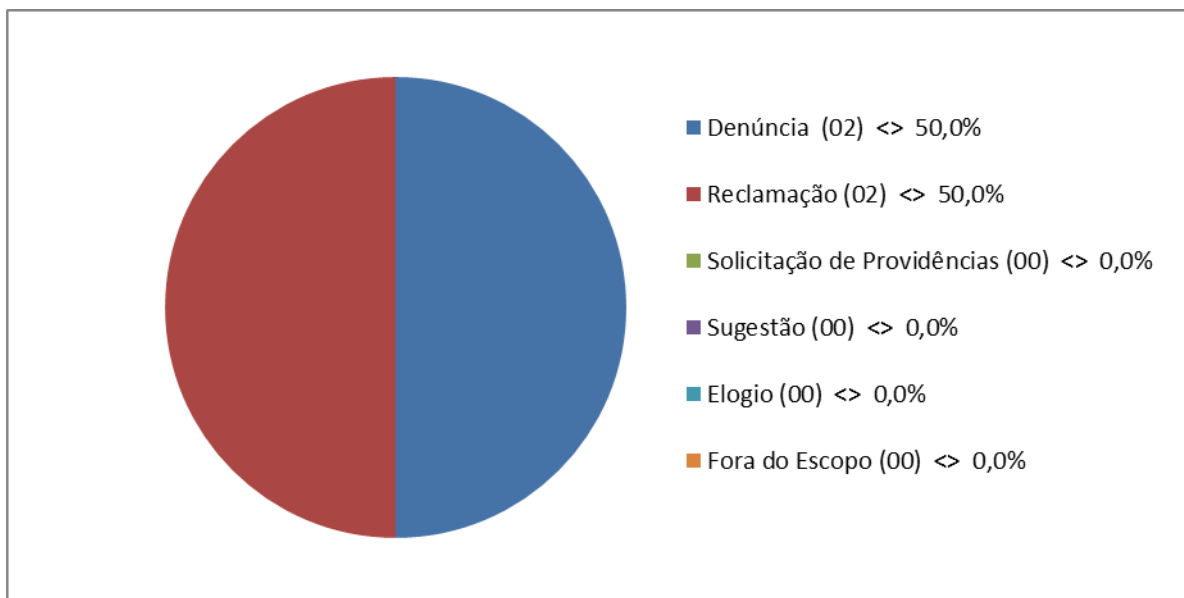
Ouvidoria da ALGÁS
Relatório Estatístico – Setembro de 2018
GÁS DE ALAGOAS S.A.

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	2
2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO	5
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES	7
5. ASSUNTOS DEMANDADOS	8

QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 30 de setembro de 2018, a Ouvidoria da ALGÁS contabilizou 4 (quatro) registros de manifestações.

Foram registradas 02 (duas) reclamações e 02 (duas) denúncias.



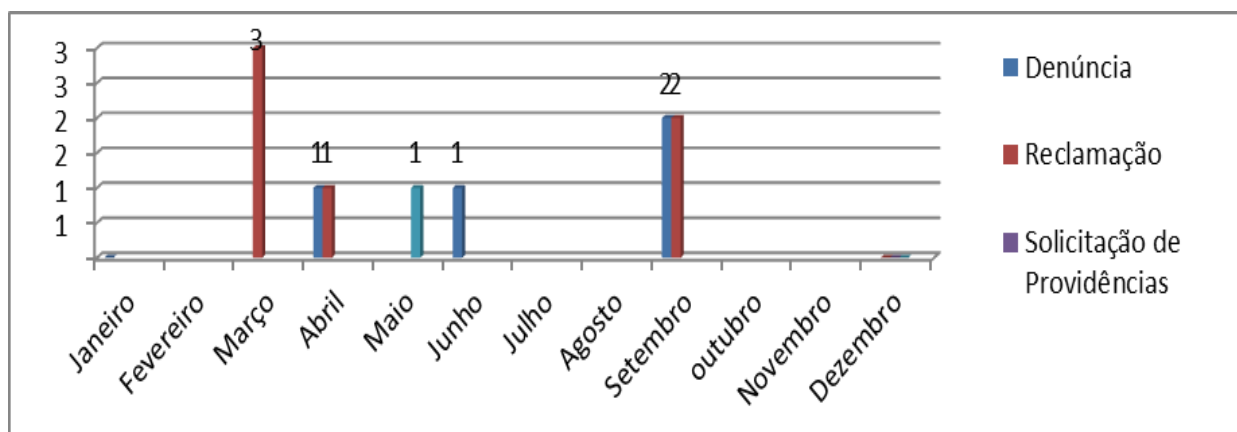
Das manifestações recebidas, excluindo as manifestações Fora do Escopo da Ouvidoria, a reclamação e a denúncia foram as manifestações mais recorrentes atingindo a marca de 100% (cem) por cento das ocorrências.

Com as manifestações ocorridas no mês de setembro de 2018, a quantidade acumulada por tipo de manifestação é a demonstrada no quadro abaixo:

Visão no formato gráfico

Informação e Gráfico de Quantidade e Tipo de Manifestação com valores acumulados ate o mês de referência

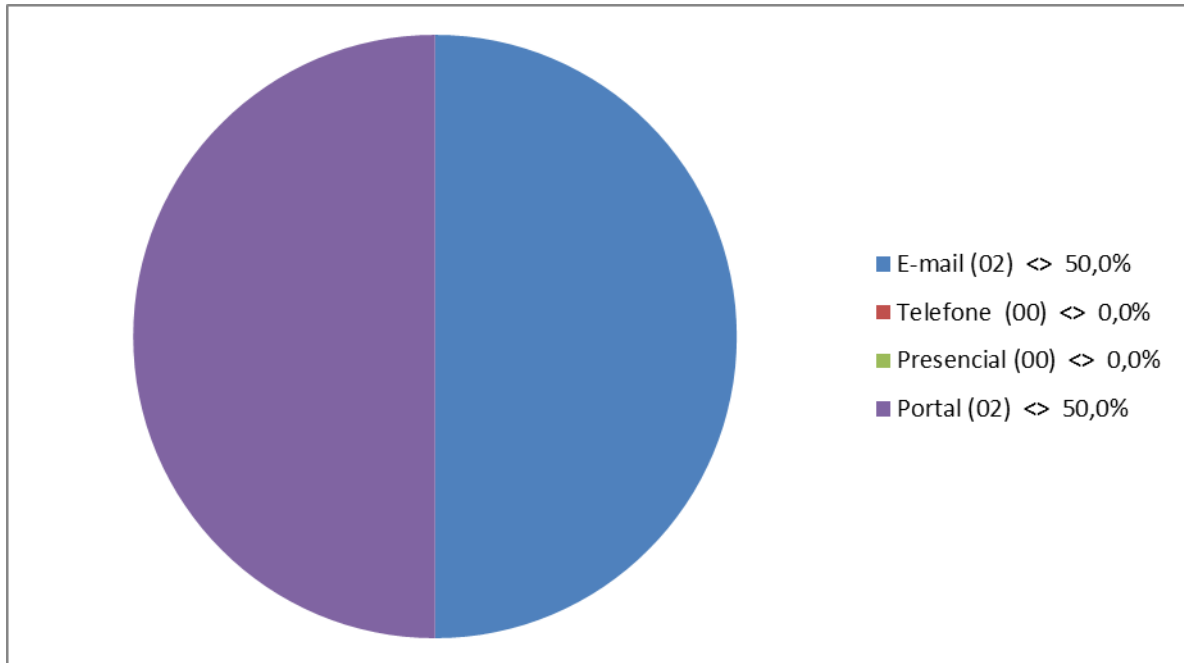
MESES	Denúncia	Reclamação	Solicitação de Providências	Sugestão	Elogio	*Fora do Escopo
Janeiro						
Fevereiro						
Março		3				
Abril	1	1				
Maio				1		
Junho	1					
Julho						
Agosto						
Setembro	2	2				
outubro						
Novembro						
Dezembro						



- Ocorrência fora do escopo da Ouvidoria – Sem ocorrências.

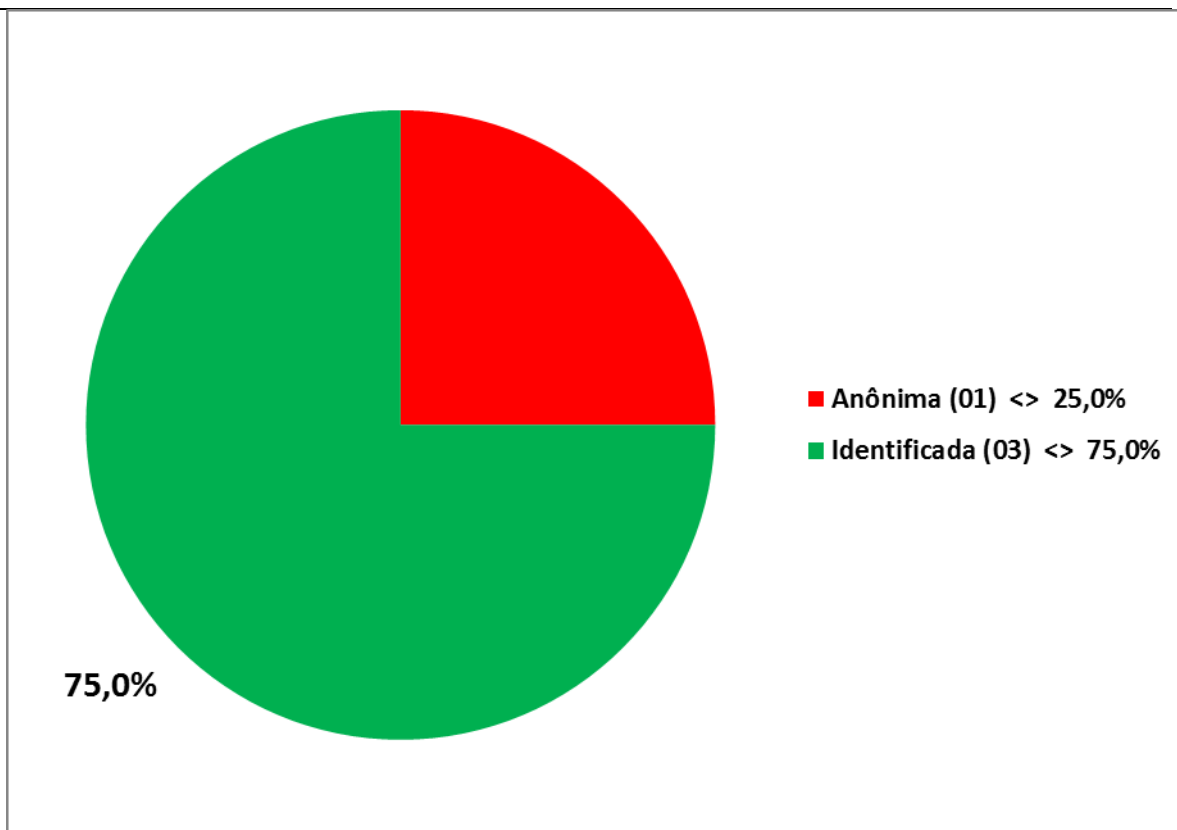
CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Dos canais disponíveis: e-mail, telefone, presencial e portal, o portal da ouvidoria e o email da ouvidoria foram as formas de acesso mais utilizadas pelos manifestantes no mês de setembro de 2018.



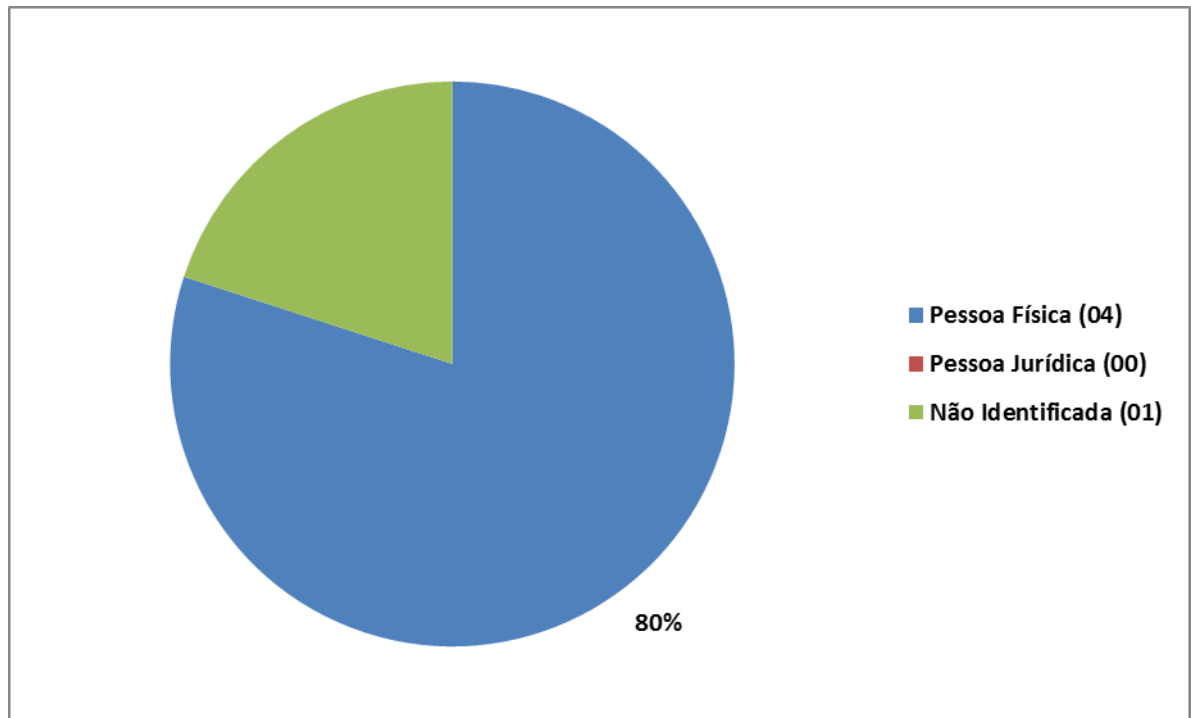
1. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor(a) em 75% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

Recebemos 04(quatro) manifestações de Pessoa Física e 0 (zero) manifestações de Pessoa Jurídica e 1(uma) manifestação não identificada.



ASSUNTOS DEMANDADOS

- Reclamação sobre dificuldade de acesso e pagamento com atraso da conta de gás natural.
- Conduta irregular.
- Serviço de prestadora de serviço (instaladora de aquecedores de gás natural).

Maceió, 01 de outubro de 2018.

**Ouvidoria da ALGÁS
GÁS DE ALAGOAS S.A.**