

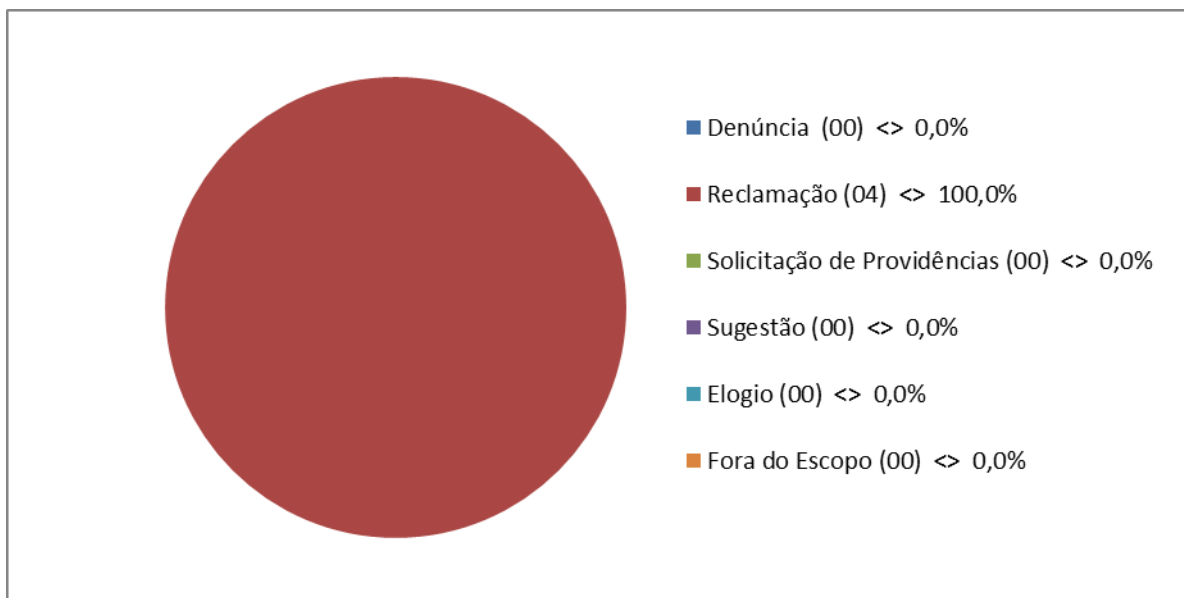
**Ouvidoria da ALGÁS**  
**Relatório Estatístico – Outubro de 2018**  
**GÁS DE ALAGOAS S.A.**

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

## QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de outubro de 2018, a Ouvidoria da ALGÁS contabilizou 4 (quatro) registros de manifestações.

Foram registradas 04 (quatro) reclamações.

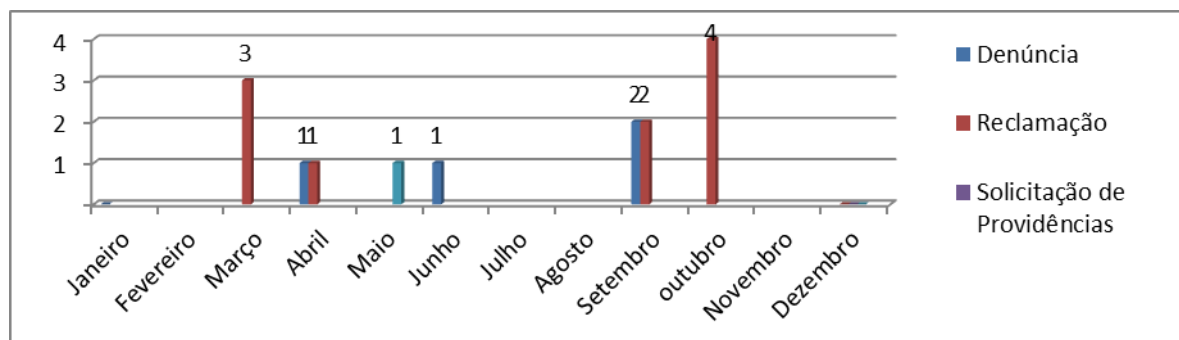


Das manifestações recebidas, excluindo as manifestações Fora do Escopo da Ouvidoria, a reclamação foi a manifestação mais recorrente, atingindo a marca de 100% (cem) por cento das ocorrências.

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

Visão no formato gráfico

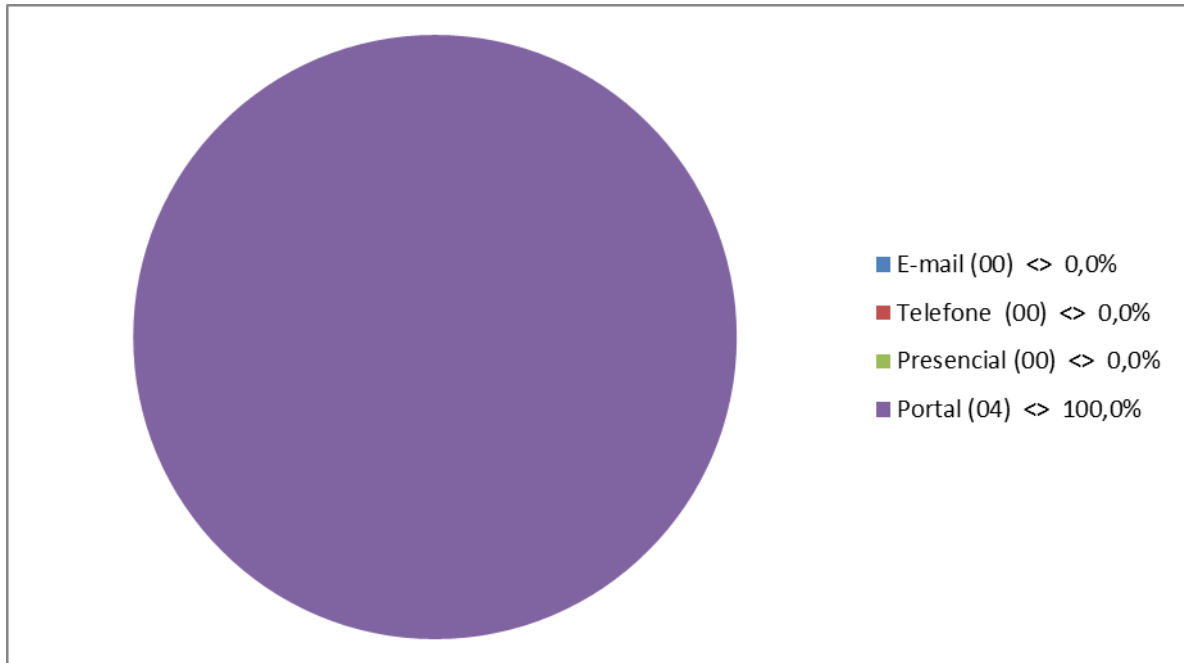
MESES	Denúncia	Reclamação	Solicitação de Providências	Sugestão	Elogio	*Fora do Escopo
Janeiro						
Fevereiro						
Março		3				
Abril	1	1				
Maio				1		
Junho	1					
Julho						
Agosto						
Setembro	2	2				
outubro		4				
Novembro						
Dezembro						



- Ocorrência fora do escopo da Ouvidoria – Sem ocorrências.

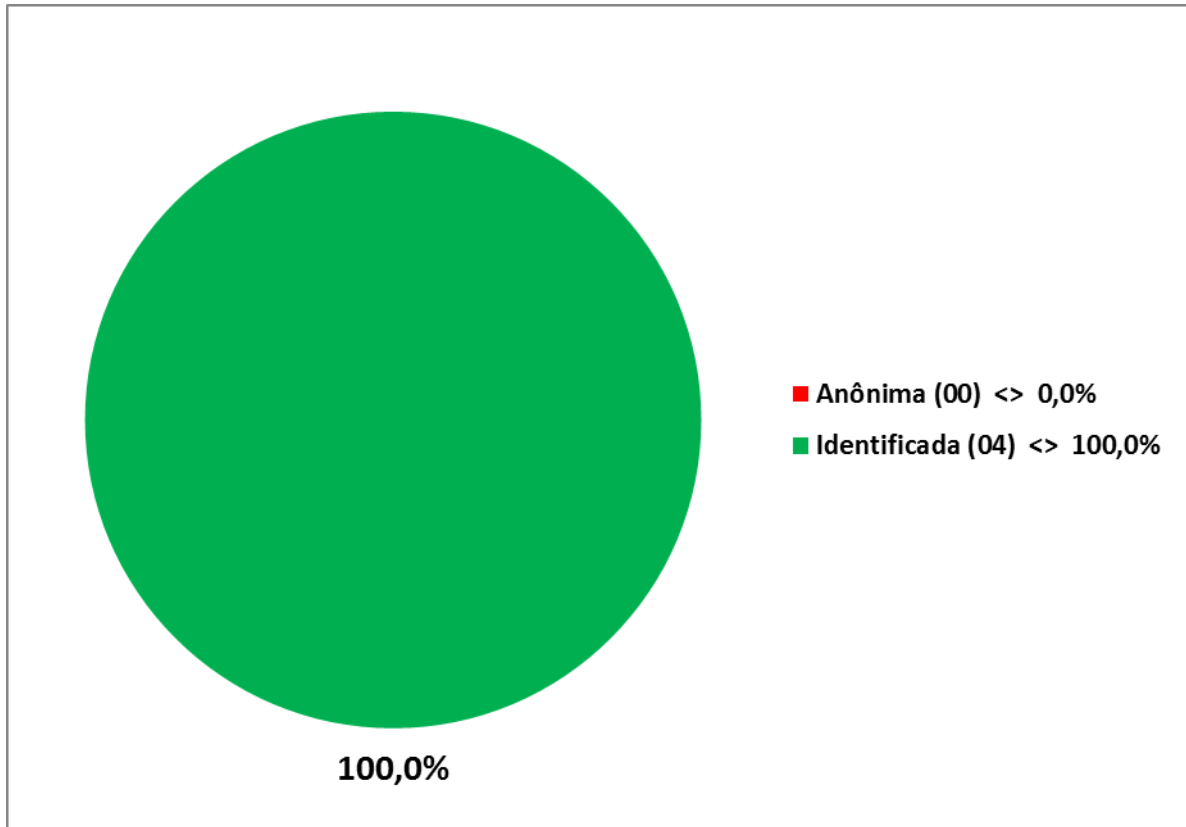
## CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Dos canais disponíveis: e-mail, telefone, presencial e portal, o portal da ouvidoria foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de outubro de 2018.



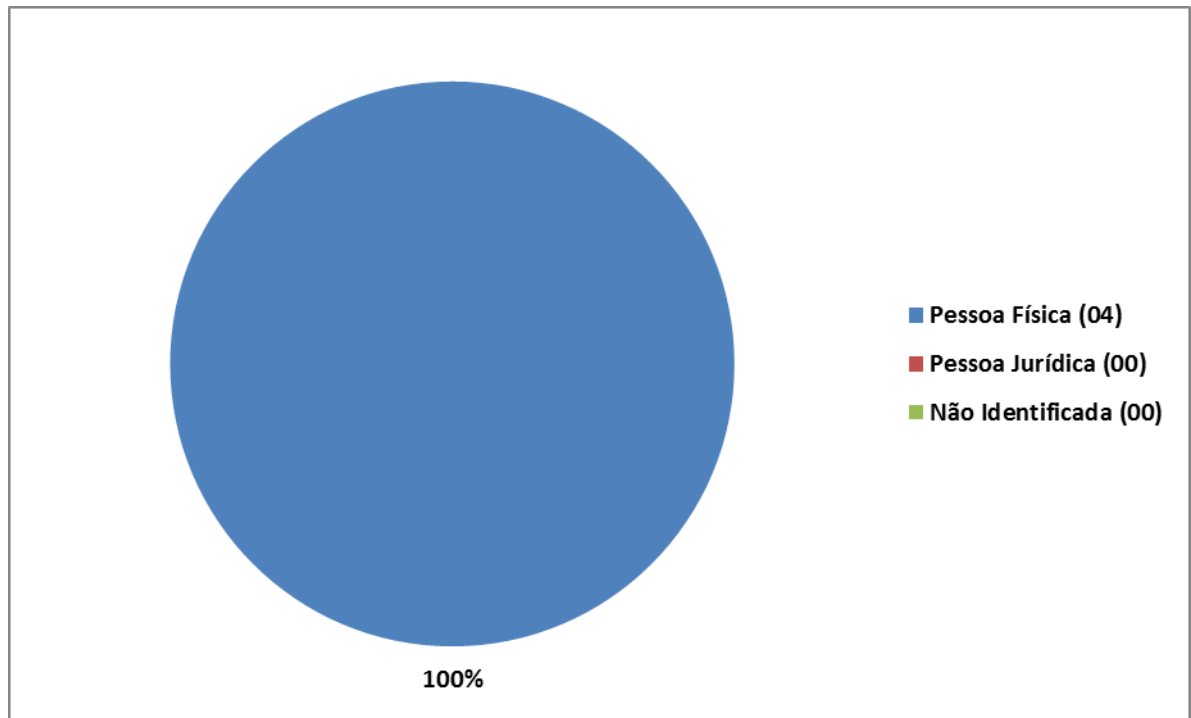
## 1. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

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



## CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

Recebemos 04(quatro) manifestações de Pessoa Física e 0 (zero) manifestações de Pessoa Jurídica.



## **ASSUNTOS DEMANDADOS**

- Reclamação sobre atraso na chegada da conta de gás natural.
- Falta de controle em empréstimos de equipamentos.
- Ausência de previsão no calendário corporativo de feriado estadual.
- Reclamação sobre a forma de cobrança na fatura de gás.

Maceió, 01 de novembro de 2018.

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