

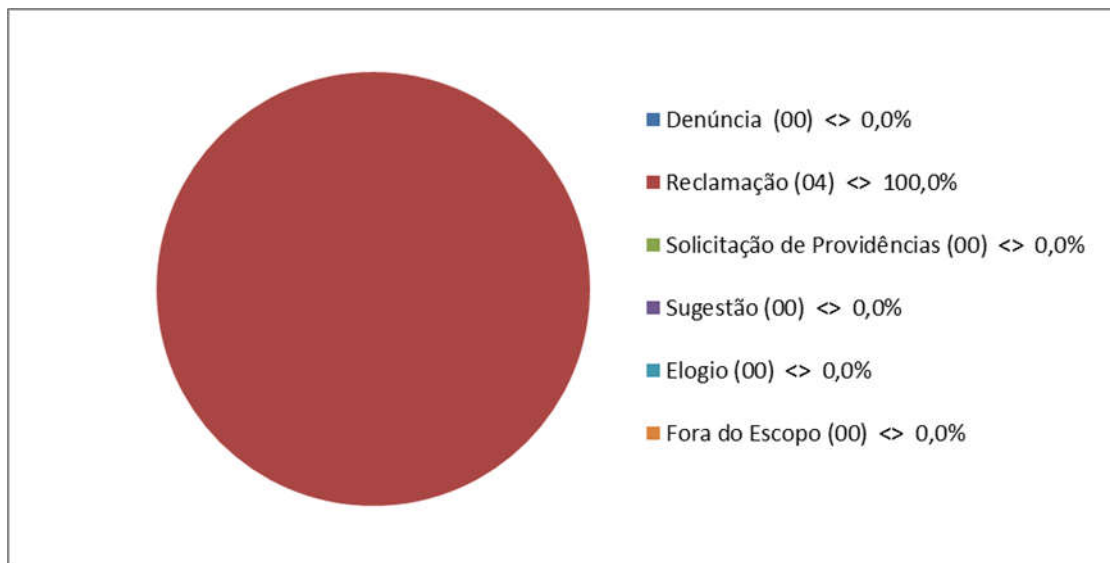
Ouvidoria da ALGÁS
Relatório Estatístico – dezembro de 2018
GÁS DE ALAGOAS S.A.

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 28 de dezembro de 2018, a Ouvidoria da ALGÁS contabilizou 1 (um) registro de manifestação.

Foram registradas 01 (reclamação) reclamação.

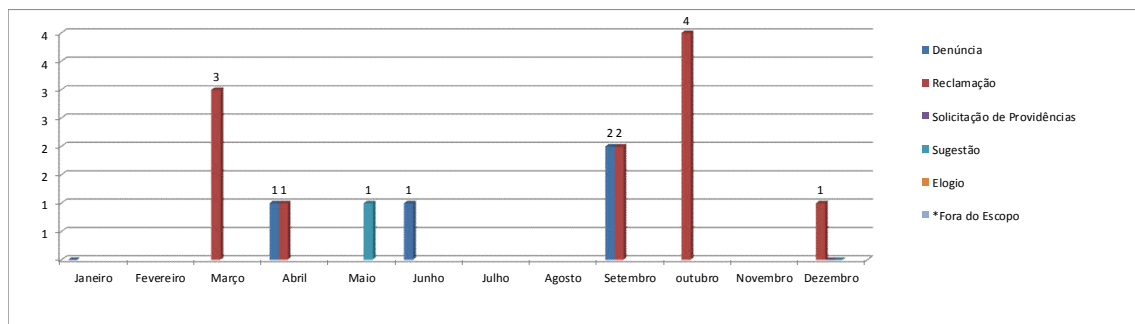


Das manifestações recebidas, excluindo as manifestações Fora do Escopo da Ouvidoria, a reclamação foi a manifestação mais recorrente, atingindo a marca de 100% (cem) por cento das ocorrências.

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

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		1				

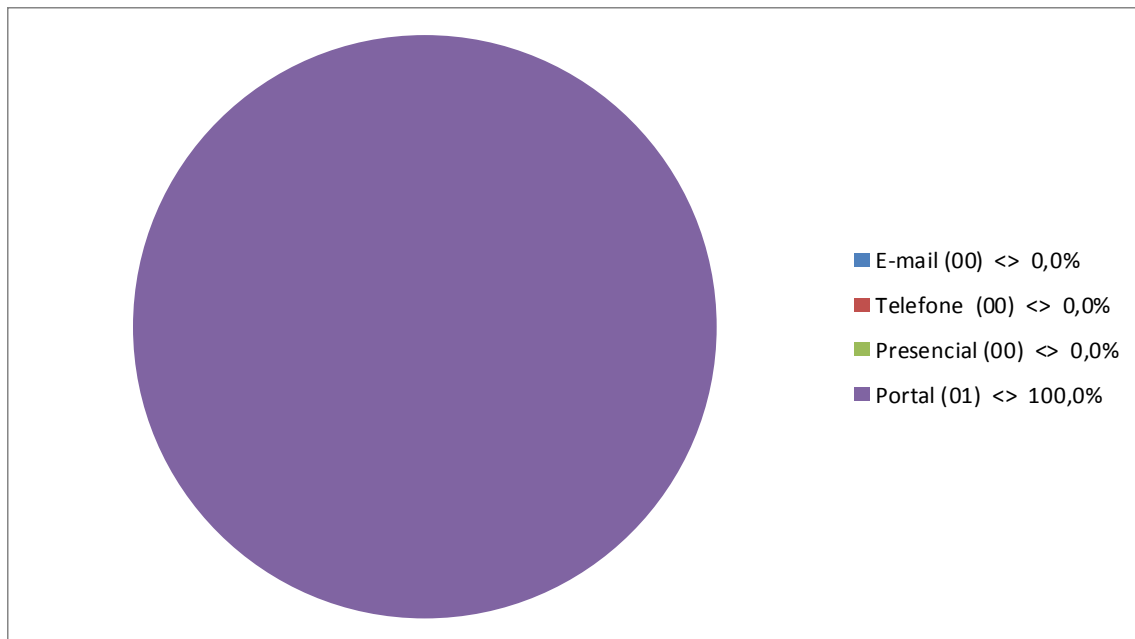
Visão no formato gráfico



- Ocorrência fora do escopo da Ouvidoria – Sem ocorrências.

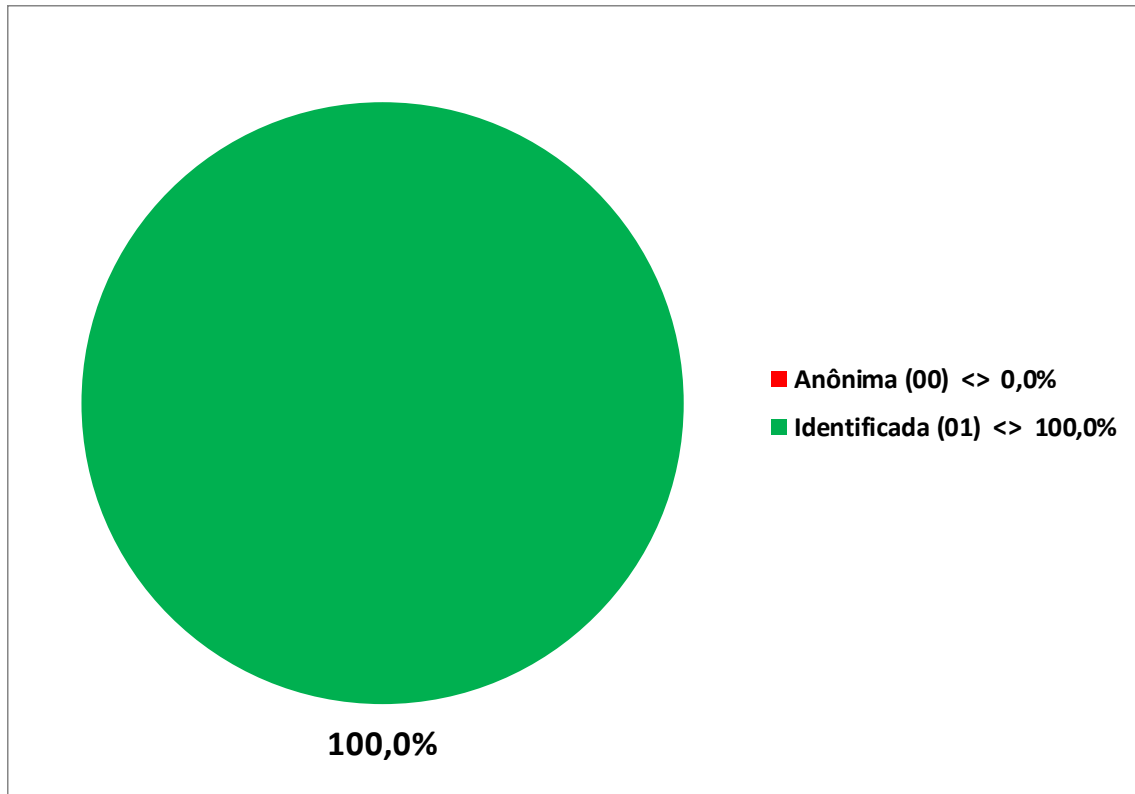
CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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.



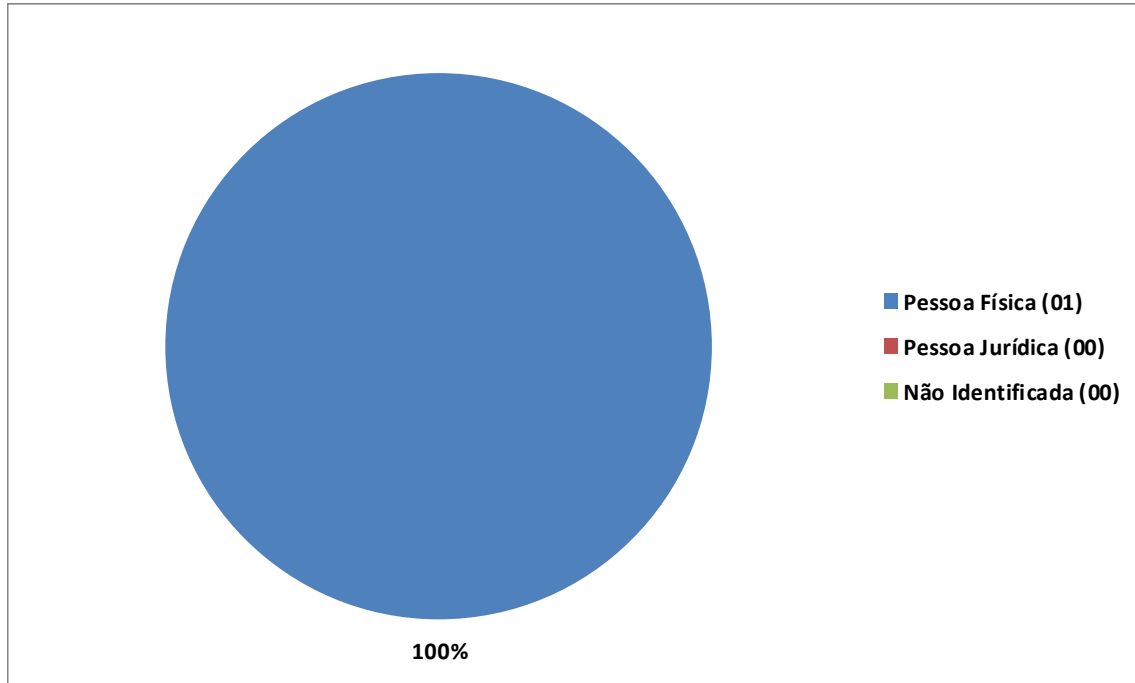
CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

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 resposta de uma nova ligação de gás natural.

Maceió, 28 de dezembro de 2018.

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