

**LIQUIGÁS**



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

—

ANO 2016

## QUADRO GERAL

CATEGORIA	CONCLUÍDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	TOTAL
Externas	1385	249	0	1634
Internas	135	6	0	141
SIC	37	0	0	37
Fale Conosco	3657	48	0	3705
<b>Totais</b>	<b>5214</b>	<b>303</b>	<b>0</b>	<b>5517</b>

2015	2016	%
5125	5517	7,65%

## DEMANDAS EXTERNAS

---

CATEGORIA	CONCLUÍDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	TOTAL
Reclamações	1293	234	0	1527
Sugestões	3	0	0	3
Denúncias	19	1	0	20
Pedidos	47	13	0	60
Elogios	23	1	0	24
<b>Totais</b>	<b>1385</b>	<b>249</b>	<b>0</b>	<b>1634</b>

## DEMANDAS EXTERNAS

### Comparativo

<b>CATEGORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Reclamações</b>	1541	1527	-0,9%
<b>Sugestões</b>	5	3	-40,0%
<b>Denúncias</b>	12	20	66,7%
<b>Pedidos</b>	32	60	87,5%
<b>Elogios</b>	27	24	-11,1%
<b>Totais</b>	<b>1617</b>	<b>1634</b>	<b>1,1%</b>

## DEMANDAS INTERNAS

---

CATEGORIA	CONCLUÍDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	TOTAL
Reclamações	64	3	0	67
Sugestões	2	0	0	2
Denúncias	10	1	0	11
Pedidos	57	2	0	59
Elogios	2	0	0	2
<b>Totais</b>	<b>135</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>141</b>

## DEMANDAS INTERNAS

### Comparativo

<b>CATEGORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Reclamações</b>	93	67	-28,0%
<b>Sugestões</b>	3	2	-33,3%
<b>Denúncias</b>	5	11	120,0%
<b>Pedidos</b>	42	59	40,5%
<b>Elogios</b>	5	2	-60,0%
<b>Totais</b>	<b>148</b>	<b>141</b>	<b>-4,7%</b>

# DENÚNCIAS

*(não classificadas como fraude e/ou corrupção)*

**LIQUIGÁS**



CATEGORIA	CONCLUÍDAS	EM TRATAMENTO	PROCEDENTES
Externas	19	0	4
Internas	9	2	2
SOx	0	0	0
<b>Totais</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

---

<b>CATEGORIA</b>	<b>CONCLUÍDAS</b>
Processo Seletivo Público	2
Documentos em Geral	3
Informações Gerais de RH	7
Licitações	20
Fornecedor	2
Questões Comerciais	1
Publicidade e Propaganda	2
<b>Totais</b>	<b>37</b>



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## Comparativo

<b>CATEGORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Documentos em Geral</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>-76,9%</b>
<b>Fornecedor</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>Informações Gerais de RH</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0,0%</b>
<b>Licitações</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>-50,0%</b>
<b>Processo Seletivo Público</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>-83,3%</b>
<b>Questões Comerciais</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50,0%</b>
<b>Publicidade e Propaganda</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>Totais</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>-50,0%</b>

## FALE CONOSCO

---

Em 2015, o canal registrou 3286 demandas, número 12,2% menor que o do ano anterior.

### Temas mais recorrentes (TOP 5)

CATEGORIA	CONCLUÍDAS
Informações	1160
Novos Negócios	615
Medição Individualizada	541
PSP - Processo Seletivo Público	519
Produto	446

# FALE CONOSCO

---

## Comparativo

<b>CATEGORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Fale Conosco</b>	<b>3286</b>	<b>3705</b>	<b>12,8%</b>
<b>Totais</b>	<b>3286</b>	<b>3705</b>	<b>12,8%</b>

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

*Obrigado.*

OUVIDORIA  
LIQUIGÁS DISTRIBUIDORA S/A