

## Reclamações recebidas e tramitadas pela ENMC em 2017

| Matéria reclamada  | Meses      |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                                       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------------|
|  | jan        | fev        | ma         | abr        | mai        | jun        | jul        | ago        | set        | out        | nov        | dez        |                                       |
| Qualidade do combustível   | 4          | 4          | 2          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 3          | 5          | 3          | 4          | <b>Total<br/>Global<br/><br/>2530</b> |
| Insuficiência de informação sobre os combustíveis disponibilizados | 5          | 0          | 4          | 3          | 5          | 1          | 1          | 1          | 3          | 7          | 2          | 7          |                                       |
| Danos em viaturas  | 7          | 3          | 3          | 3          | 7          | 4          | 4          | 2          | 2          | 3          | 1          | 4          |                                       |
| Falta de sanitários, higiene e outros equipamentos                 | 6          | 4          | 1          | 1          | 4          | 5          | 8          | 8          | 9          | 10         | 8          | 11         |                                       |
| Falta de serviços de apoio (ar e água)                             | 8          | 5          | 7          | 1          | 8          | 7          | 5          | 7          | 9          | 10         | 4          | 9          |                                       |
| Atendimento  | 37         | 35         | 42         | 44         | 46         | 47         | 48         | 47         | 53         | 49         | 39         | 27         |                                       |
| Faturação incorreta ou recusa de faturação                         | 3          | 8          | 14         | 6          | 3          | 12         | 8          | 12         | 14         | 22         | 19         | 14         |                                       |
| Cartões de desconto, pontos e pré-pagamento                        | 31         | 34         | 45         | 43         | 31         | 43         | 39         | 49         | 41         | 45         | 30         | 33         |                                       |
| Irregularidade do equipamento                                      | 29         | 19         | 32         | 29         | 30         | 25         | 20         | 28         | 21         | 20         | 12         | 6          |                                       |
| Preço do combustível   | 3          | 6          | 1          | 4          | 3          | 6          | 6          | 5          | 6          | 4          | 6          | 5          |                                       |
| Fornecimento de GPL  | 29         | 15         | 22         | 21         | 29         | 17         | 17         | 17         | 14         | 12         | 5          | 3          |                                       |
| Não conformidade do equipamento GPL                                | 3          | 2          | 2          | 2          | 3          | 3          | 2          | 3          | 6          | 3          | 6          | 4          |                                       |
| Outros não especificados   | 31         | 27         | 32         | 33         | 31         | 29         | 31         | 32         | 21         | 22         | 26         | 22         |                                       |
| Outros danos   | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 2          | 2          | 3          |                                       |
| Anuladas   | 38         | 5          | 39         | 8          | 32         | 25         | 5          | 25         | 12         | 7          | 5          | 4          |                                       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>236</b> | <b>169</b> | <b>248</b> | <b>204</b> | <b>238</b> | <b>230</b> | <b>200</b> | <b>243</b> | <b>217</b> | <b>221</b> | <b>168</b> | <b>156</b> |                                       |