DEMANDAS: PROCESSADAS EM 01/2017

- **RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE:**

OCORRÊNCIAS	TRANSPORTE CONVENCIONAL	TRANSPORTE COMPLEMENTAR	MEIO				TOTAL
			0800	EMAIL	PRESENCIAL	REDE SOCIAL	
Cobrança indevida da tarifa	02	03	01	04	----	----	05
Descumprimento de itinerário	01	10	08	02	01	----	11
Descumprimento de ordem de serviço	01	14	14	----	01	----	15
Direção perigosa	----	02	01	01	----	----	02
Excesso de passageiros	01	02	----	03	----	----	03
Gratuidade negada / Carteira do Idoso	02	01	----	----	03	----	03
Gratuidade negada / Passe Livre	01	02	----	----	03	----	03
Má prestação de serviço	02	03	01	04	----	----	05
Má prestação de serviço da Expresso Metropolitano	01	----	01	----	----	----	01
Insatisfação no aumento da tarifa	----	----	----	04	----	----	04
Veículo em péssimas condições	----	01	----	01	----	----	01
Empresa Girauense não operou	01	----	01	----	----	----	01
Negligência do rastreador	----	----	----	----	01	----	01
Acessibilidade no transporte	02	----	----	02	----	----	02
Retardamento de Itinerário	----	01	----	----	01	----	01
Destrato de Fiscal com Permissionário	----	01	----	----	01	----	01
Permissionário faz viagens a mais que o permitido	----	01	01	----	----	----	01
Recibo de passagem	----	01	----	01	----	----	01
Complementar para em local inadequado	----	02	----	02	----	----	02
Falta de transporte convencional na zona da mata	01	----	----	01	----	----	01
Permissionário impedindo que o outro permissionário cumpra horário	----	01	01	----	----	----	01
Fiscais recebem propina	----	----	----	01	----	----	01
Permissionário intimidando outro permissionário	----	01	01	----	----	----	01
Fiscalização só existe para complementares	----	----	01	----	----	----	01
Linha Barra de São Miguel x Maceió não operou	----	----	01	----	----	----	01
TOTAL GERAL							69

- **SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE:**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Solicitação de Fiscalização	11	----	----	11
Solicitação de informação na linha Rio Largo x Maceió	----	01	----	01
Solicitação de Transporte	01	01	----	02
TOTAL GERAL				14

- **RECLAMAÇÃO DE GÁS CANALIZADO:**

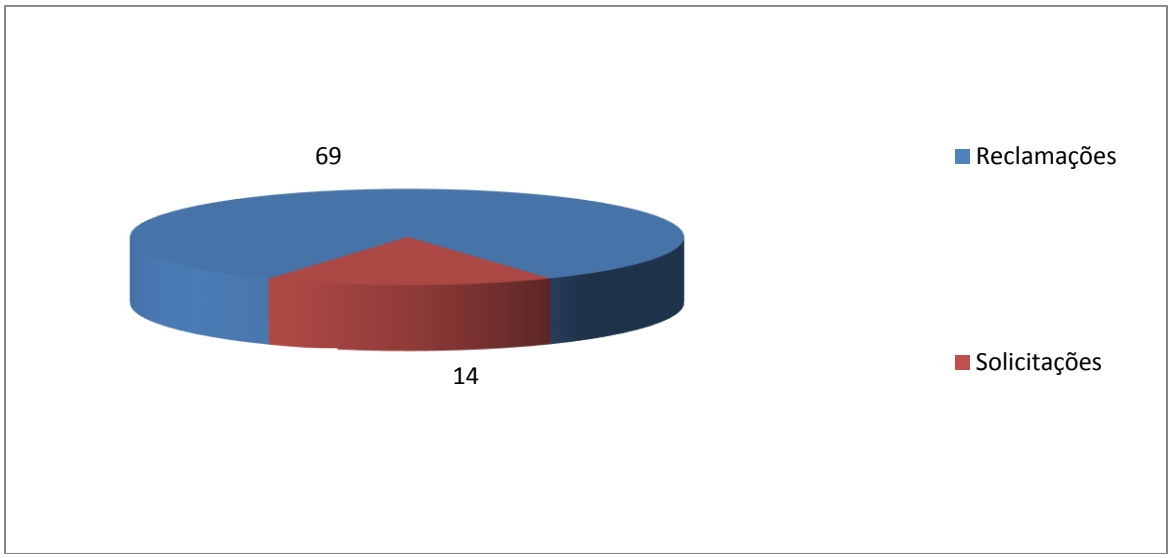
OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
----------	----	----	----	----

- **SUGESTÕES**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Sugestão de Horário	----	----	----	----
TOTAL GERAL				----

TOTAL DE DEMANDAS PROCESSADAS NO MÊS DE JANEIRO DE 2017	83

Gráfico das Demandas Processadas no Mês de Janeiro de 2017



SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NÃO PROCESSADAS EM 01/2017

- **TRANSPORTE:**

OCORRÊNCIAS	TRANSPORTE CONVENCIONAL	TRANSPORTE COMPLEMENTAR	MEIO			TOTAL
			0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Confirmação de ponto de saída	----	02	02	----	----	02
Confirmação de dados do complementar	----	01	01	----	----	01
Excesso de Passageiros	----	01	01	----	----	01
Desconto estudantil	02	02	03	01	----	04
Direção perigosa	----	----	----	----	----	----
Descumprimento da ordem de serviço	----	01	01	----	----	01
Descumprimento de itinerário	----	----	----	----	----	----
Gratuidade negada / Passe Livre	----	03	03	----	----	03
Gratuidade negada / Carteira do Idoso	----	13	13	----	----	13

Informações Sobre a Carteira de Passe Livre	05	10	15	----	----	15
Informação sobre a Carteira do Idoso	07	13	20	---	---	20
Informação de horário de saída	03	07	08	02	----	10
Licitação	01	05	04	02	----	06
Mudança de Horário	05	----	05	----	----	05
Procedimento para registro de reclamação	02	12	12	02	----	14
Telefone de empresas de ônibus	04	----	04	----	----	04
Telefone da Sec. Ação Social	----	----	07	----	----	07
Telefone da SMTT	----	----	02	----	----	02
Telefone da ANTT	----	----	01	----	----	01
Valor da Tarifa	09	22	30	01	----	31
Vale transporte	13	----	12	01	----	13
Carro Clandestino	----	----	----	----	----	----
Multa	----	01	01	----	----	01
Pertence esquecido no transporte	----	----	----	01	----	01
TOTAL GERAL						155

- **ENERGIA ELÉTRICA:**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone 0800 da Eletrobrás	04	----	----	04
Telefone 0800 da Aneel	08	----	----	08
Consumo de energia errado	----	----	01	01
Corte de energia	01	----	----	01
Falta de energia	02	----	----	02
TOTAL GERAL				16

- **GÁS CANALIZADO:**

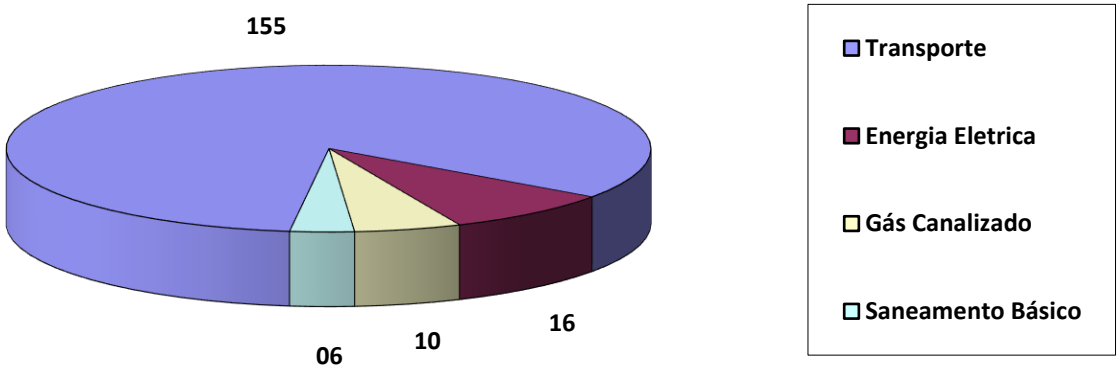
OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone da ALGÁS	10	----	----	10
TOTAL GERAL				10

- **SANEAMENTO BÁSICO:**

OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone da Casal	05	----		05
Falta de água	01	----	----	01
TOTAL GERAL				06

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NÃO PROCESSADAS NO MÊS DE JANEIRO 2017	187

Gráfico de Informações no Mês de Janeiro de 2017



- **OUTROS ATENDIMENTOS:**

OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Outros setores desta ARSAL	04	02	----	06
TOTAL GERAL				06

TOTAL GERAL NO MÊS DE JANEIRO DE 2017	**193**

Maceió, 02 de fevereiro de 2017.

Relatório elaborado pela ouvidoria da ARSAL.
Ronaldo Farias/Ouvidor
Aline Rocha/Consultora Técnica de Regulação