

DEMANDAS: PROCESSADAS EM 02/2017

- RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE:**

OCORRÊNCIAS	TRANSPORTE CONVENCIONAL	TRANSPORTE COMPLEMENTAR	MEIO				TOTAL
			0800	EMAIL	PRESENCIAL	REDE SOCIAL	
Cobrança indevida da tarifa	01	02	01	02	----	----	03
Descumprimento de itinerário	----	07	05	01	01	----	07
Descumprimento de ordem de serviço	03	15	13	02	03	----	18
Direção perigosa	----	03	03	----	----	----	03
Excesso de passageiros	----	01	----	01	----	----	01
Gratuidade negada / Carteira do Idoso	03	----	----	----	03	----	03
Gratuidade negada / Passe Livre	----	02	----	----	02	----	02
Má prestação de serviço	----	03	---	03	----	----	03
Retardamento de Itinerário	----	01	01	----	----	----	01
Transporte não parou no ponto	01	----	----	----	01	----	01
TOTAL GERAL							42

- SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE:**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Solicitação de Fiscalização	11	----	04	15
Solicitação de informação das linhas litoral Norte e Sul no Transporte Convencional	----	01	----	01
Solicitação de Inclusão de linha	----	01	----	01
Solicitação de Quadro de Horários do Sistema Complementar	----	01	----	01
TOTAL GERAL				18

- **RECLAMAÇÃO DE GÁS CANALIZADO:**

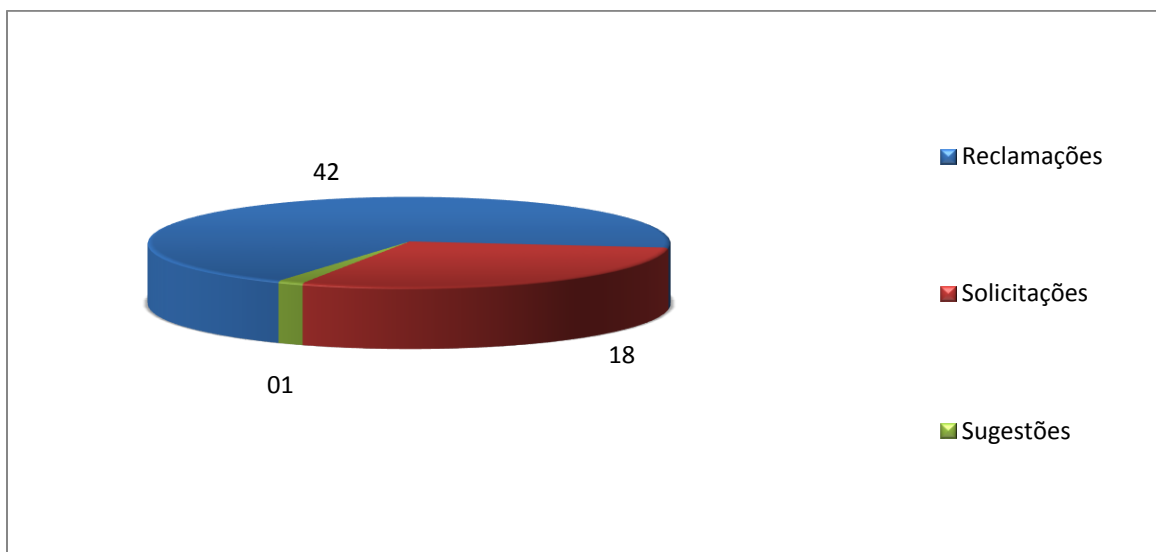
OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
-----	----	----	----	----

- **SUGESTÕES**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Sugestão para melhoria do transporte intermunicipal	----	01	----	01
TOTAL GERAL				01

TOTAL DE DEMANDAS PROCESSADAS NO MÊS DE FEVEREIRO DE 2017	61
--	-----------

Gráfico das Demandas Processadas no Mês de Fevereiro de 2017



SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NÃO PROCESSADAS EM 02/2017

- TRANSPORTE:

OCORRÊNCIAS	TRANSPORTE CONVENCIONAL	TRANSPORTE COMPLEMENTAR	MEIO			TOTAL
			0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Confirmação de ponto de saída	----	----	----	02	----	02
Confirmação de pontos de parada	----	06	06	----	----	06
Confirmação de dados do complementar	----	01	01	----	----	01
Excesso de Passageiros	----	02	02	----	----	02
Desconto estudantil	01	----	01	----	----	01
Direção perigosa	----	----	----	----	----	----
Descumprimento da ordem de serviço	----	02	02	----	----	02
Descumprimento de itinerário	----	----	----	----	----	----
Gratuidade negada / Passe Livre	----	02	02	----	----	02
Gratuidade negada / Carteira do Idoso	01	07	08	----	----	08
Informações Sobre a Carteira de Passe Livre	02	03	05	01	----	06
Informação sobre a Carteira do Idoso	03	06	09	---	---	09
Informação de horário de saída	03	06	09	----	----	09
Licitação	----	----	----	----	----	----
Mudança de Horário	01	----	01	----	----	01
Procedimento para registro de reclamação	02	08	08	03	----	11
Telefone de empresas de ônibus	05	----	05	----	----	05
Telefone da Sec. Ação Social	----	----	03	----	----	03
Telefone da SMTT	----	----	01	----	----	01
Telefone da ANTT	----	----	----	----	----	----
Valor da Tarifa	13	15	27	01	----	28
Vale transporte	05	----	05	----	----	05
Carro Clandestino	----	----	----	----	----	----
Multa	----	01	01	----	----	01
Pertence esquecido no transporte	----	----	----	----	----	----
Parada Negada	----	01	01	----	----	01
Desconto de Passagem	----	----	----	01	----	01
TOTAL GERAL						105

- **ENERGIA ELÉTRICA:**

OCORRÊNCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone 0800 da Eletrobrás	06	----	----	06
Telefone 0800 da Aneel	10	----	----	10
Consumo de energia errado	----	----	----	----
Corte de energia	----	----	----	----
Falta de energia	----	----	----	----
Procedimento para registro de Demanda	----	02	----	02
TOTAL GERAL				18

- **GÁS CANALIZADO:**

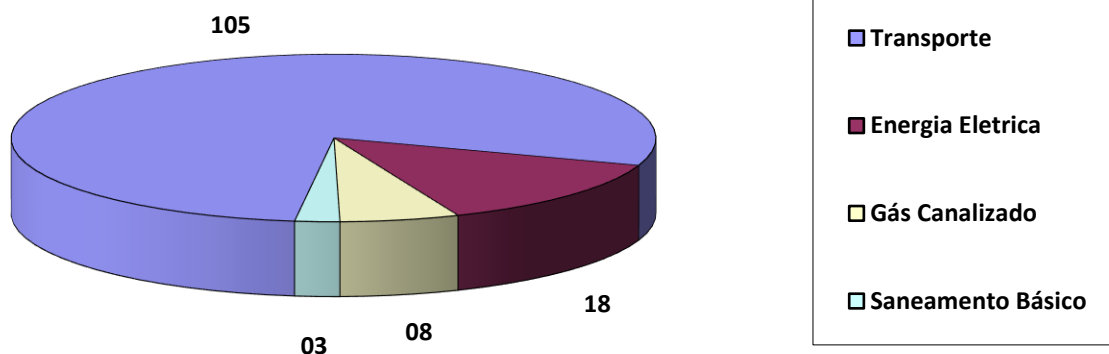
OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone da ALGÁS	07	----	----	07
Cheiro Forte de Gás	01	----	----	01
TOTAL GERAL				08

- **SANEAMENTO BÁSICO:**

OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Telefone da Casal	03	----	----	03
Falta de água	----	----	----	----
TOTAL GERAL				03

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NÃO PROCESSADAS NO MÊS DE FEVEREIRO DE 2017	134
---	------------

Gráfico de Informações no Mês de Janeiro de 2017



- OUTROS ATENDIMENTOS:**

OCORRENCIAS	MEIO			TOTAL
	0800	EMAIL	PRESENCIAL	
Outros setores desta ARSAL	05	03	----	08
TOTAL GERAL				08

TOTAL GERAL NO MÊS DE FEVEREIRO DE 2017	203
--	------------

Maceió, 02 de Março de 2017.

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