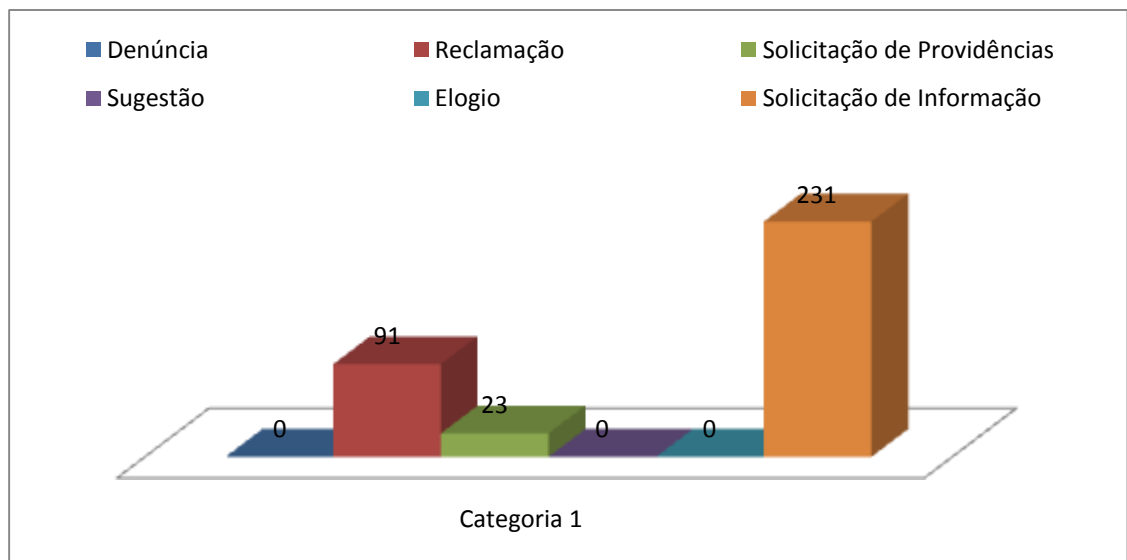


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - Março de 2017
Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas

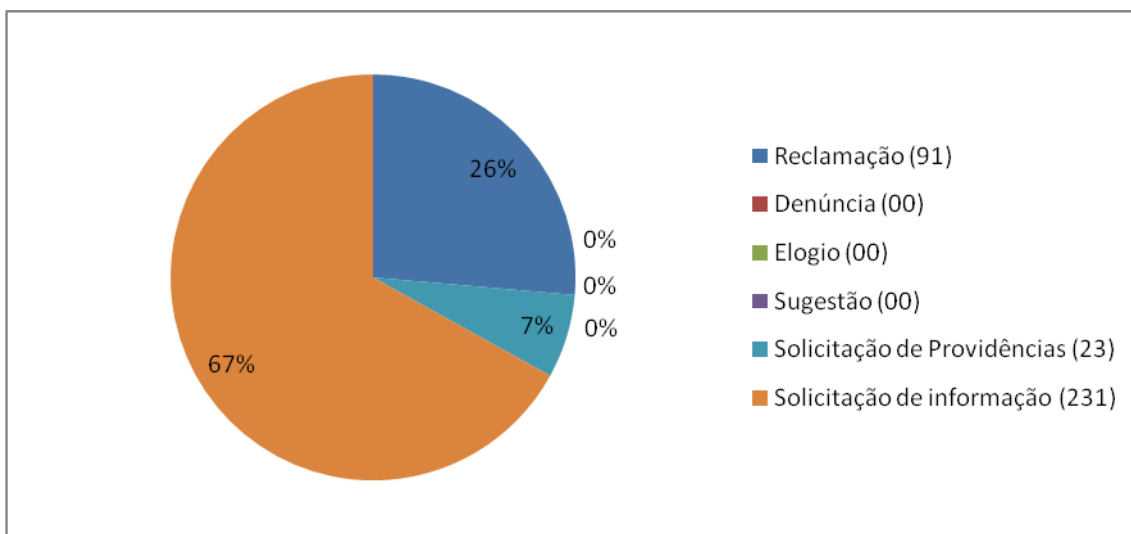
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de março/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 07 (sete) registros de manifestações.

Foram registradas 91 (noventa e um) reclamações, 23 (vinte e três) solicitações.

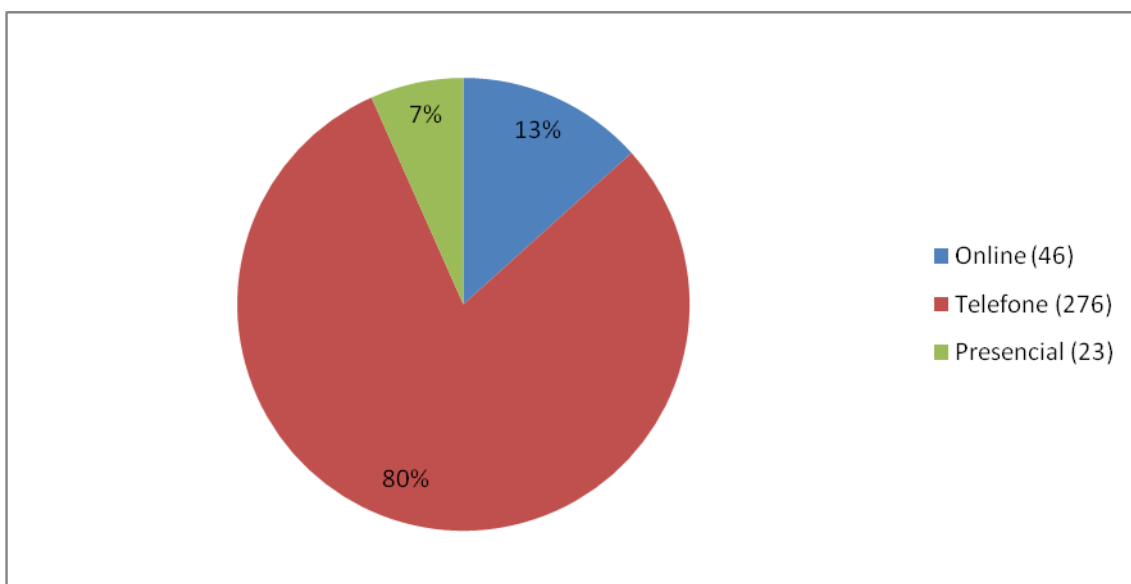


Das manifestações recebidas a solicitação de informação foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 67% (sessenta e sete) das ocorrências.



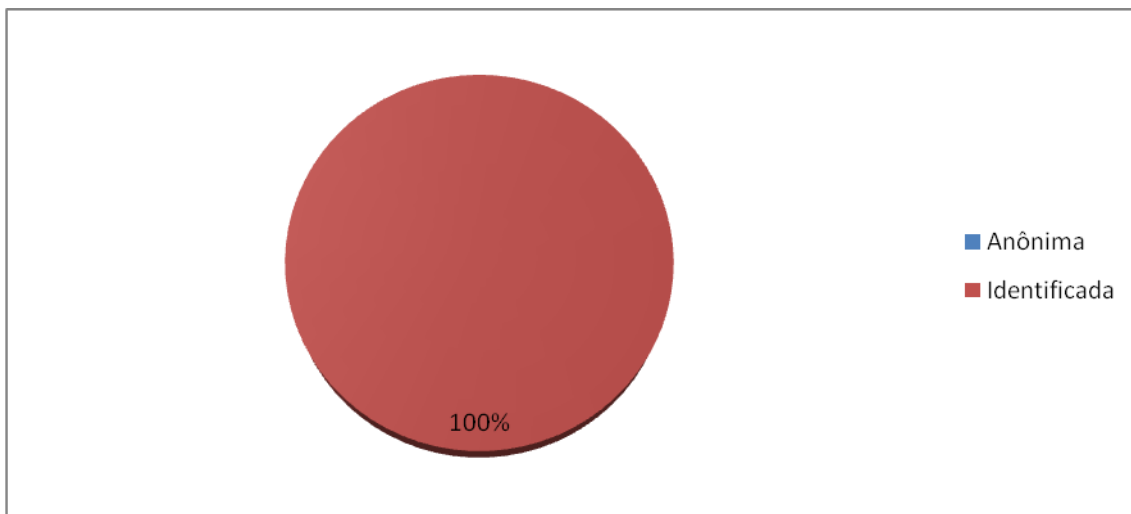
2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O Telefone foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de março/2017.



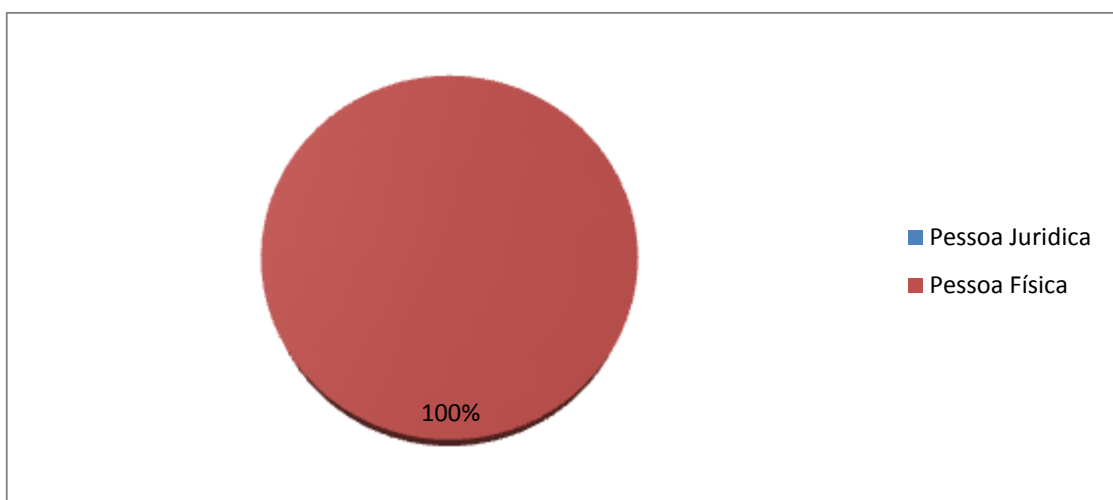
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 114.
- Pessoa Jurídica – 0



5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Cobrança indevida da tarifa - 04;

- Condutor não parou no ponto – 01;
- Descumprimento de itinerário – 09;
- Descumprimento de ordem de serviço – 48;
- Direção perigosa – 04;
- Desvio de itinerário – 04;
- Dificuldade de comunicação com outros setores da ARSAL – 01;
- Excesso de passageiros – 01;
- Excesso de velocidade - 02;
- Empresa não repassa o comprovante de pagamento de viagem – 01;
- Embarque e desembarque em locais inadequados – 01;
- Gratuidade negada/Passe livre – 02;
- Gratuidade negada/Cartão do idoso – 01;
- Insatisfação com o sistema de rodízio – 01;
- Má prestação de serviço – 07;
- Má prestação de serviço por parte dos funcionários da ARSAL – 03;
- Veículos sem acessibilidade – 01;
- Solicitação de fiscalização – 19;
- Solicitação de informação referente ao Passe Livre – 01;
- Solicitação de novas linhas – 01;
- Solicitação de novos horários na linha Barra de São Miguel x Maceió – 02;

6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA

Neste mês não houve encaminhamento para outro Órgão/Entidade/Vinculada.

Maceió, 05 de abril de 2017.

Ouvidoria da ARSAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas