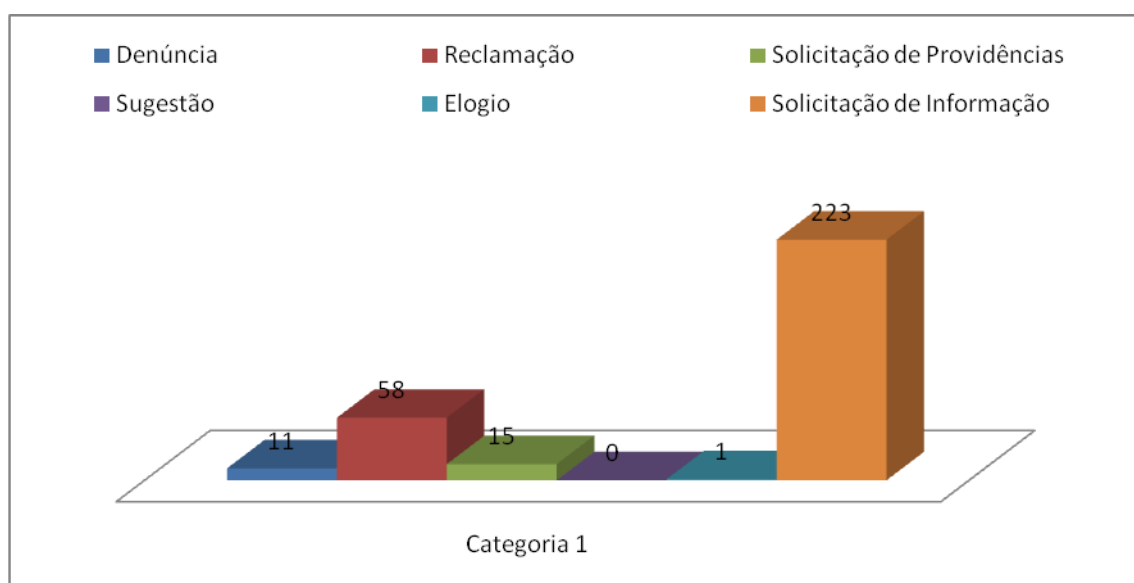


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - ABRIL de 2017
Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas

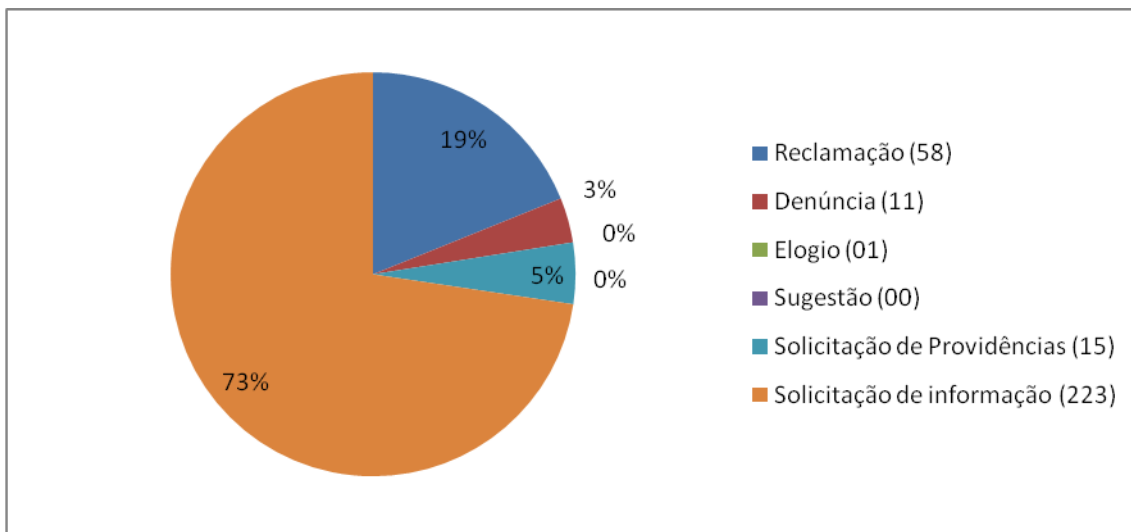
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 03 a 28 de abril/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 85 (oitenta e cinco) registros de manifestações.

Foram registradas 58 (cinquenta e oito) reclamações, 15 (quinze) solicitações de providências, 11 (onze) Denúncias e 01 (um) Elogio.

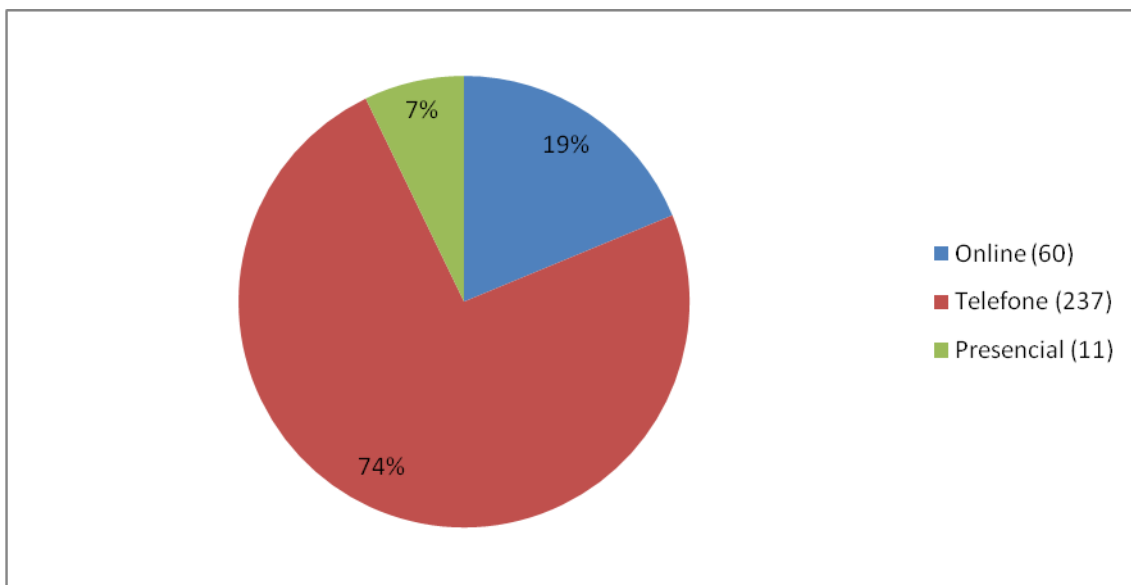


Das manifestações recebidas a solicitação de informação foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 72% (setenta e dois) das ocorrências.



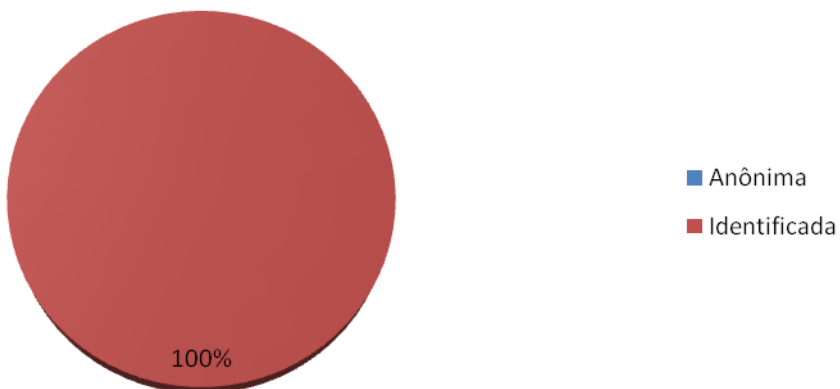
2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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



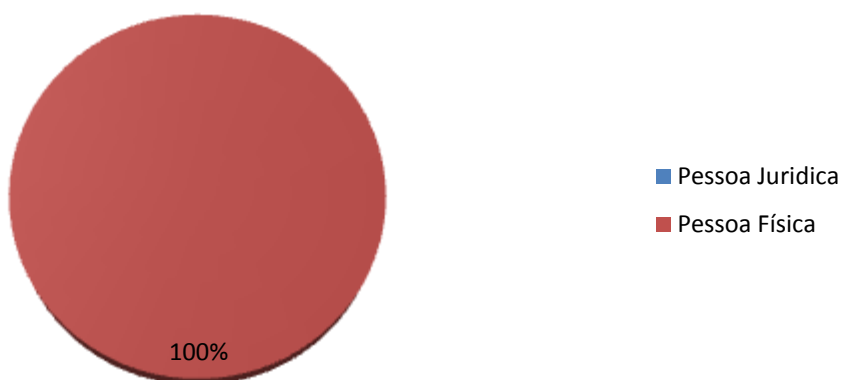
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

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



4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 85.
- Pessoa Jurídica – 0



5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Assedio por parte do cobrador - 01;

- Cobrança indevida da tarifa – 02;
- Descumprimento de itinerário – 04;
- Descumprimento de ordem de serviço – 34;
- Desvio de itinerário – 05;
- Direção Perigosa – 03;
- Excesso de passageiros – 04;
- Fiscalização eficaz – 01;
- Gratuidade negada/Passe Livre 02;
- Gratuidade negada/Cartão do idoso – 03;
- Irregularidades cometidas por funcionária da ARSAL – 01;
- Má prestação de serviço – 03;
- Menor de idade conduzindo transporte complementar – 01;
- Não parou no ponto – 01;
- Permissionário exercendo cargo público – 01;
- Reajuste na tarifa do gás natural no setor industrial – 01;
- Solicitação de fiscalização – 13;
- Transporte com péssimas condições de uso – 01;
- Transportador se recusa a levar passageiro 01;
- Transportador não parou ponto para cadeirante -02;
- Veículos sem cinto de segurança -01.

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

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

Maceió, 03 de maio de 2017.