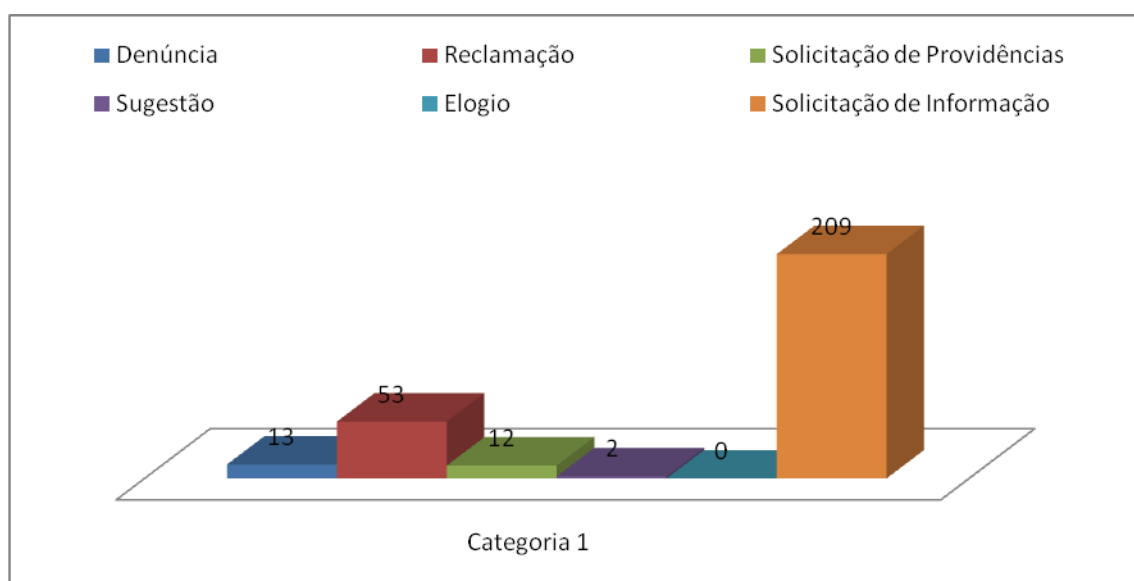


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - MAIO de 2017
Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas

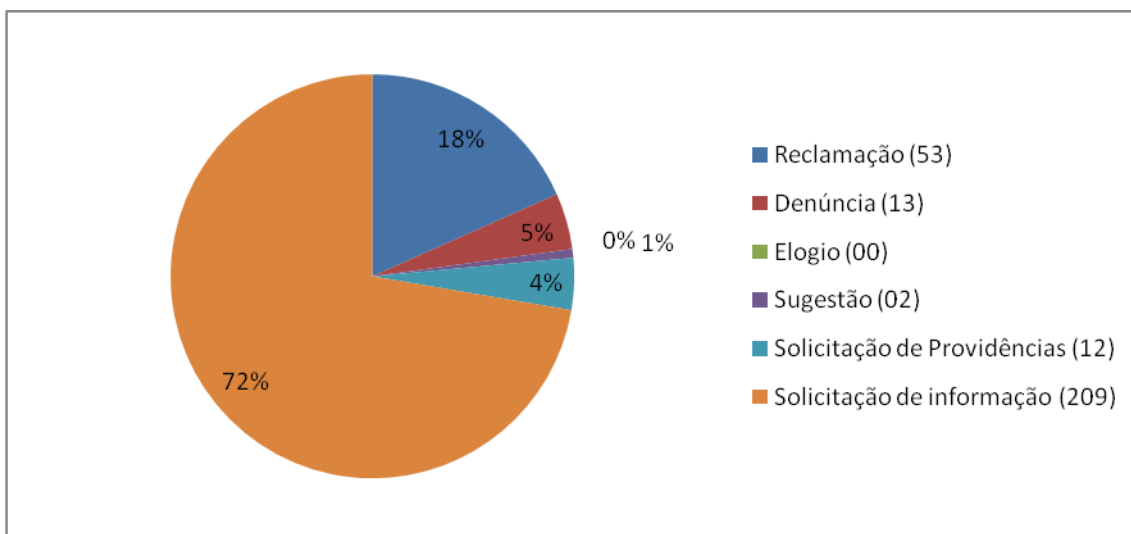
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de maio/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 80 (oitenta) registros de manifestações.

Foram registradas 53 (cinquenta e três) reclamações, 12 (doze) solicitações de providências, 13 (treze) denúncias e 02 (dois) sugestões.

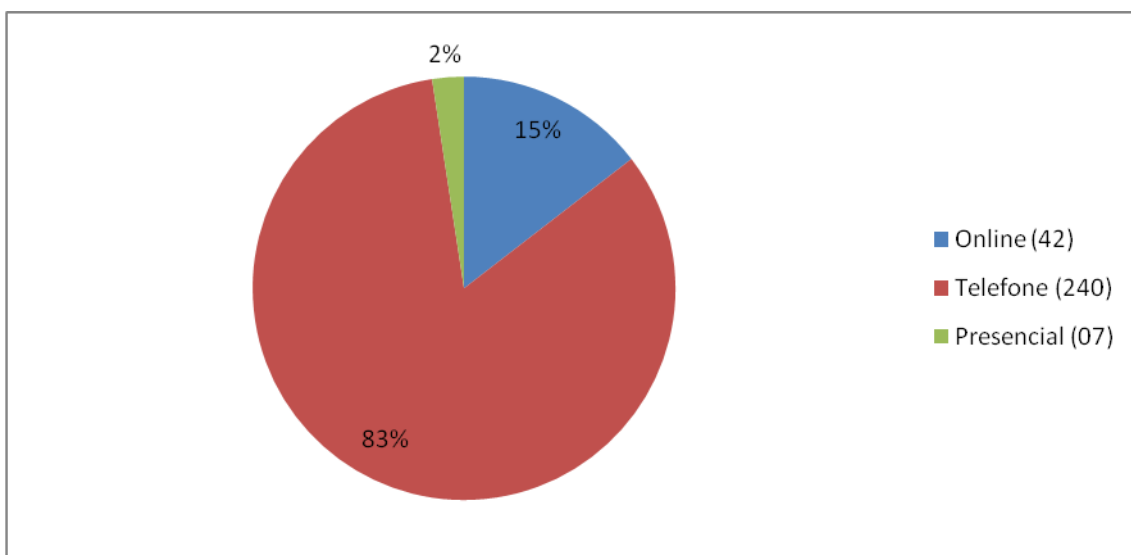


Das manifestações recebidas a solicitação de informação foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 72% (setenta e dois pontos percentuais) das ocorrências.



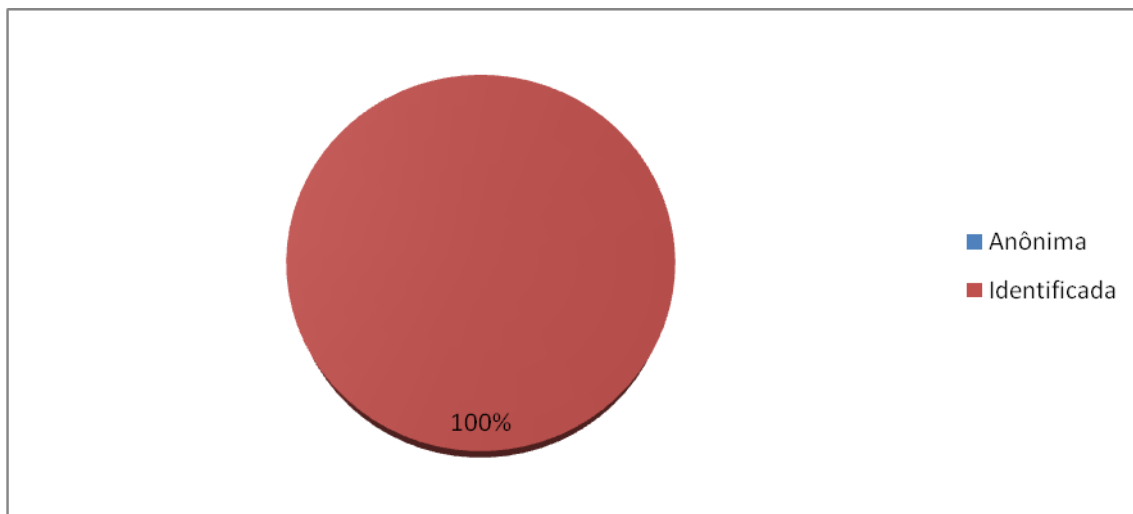
2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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



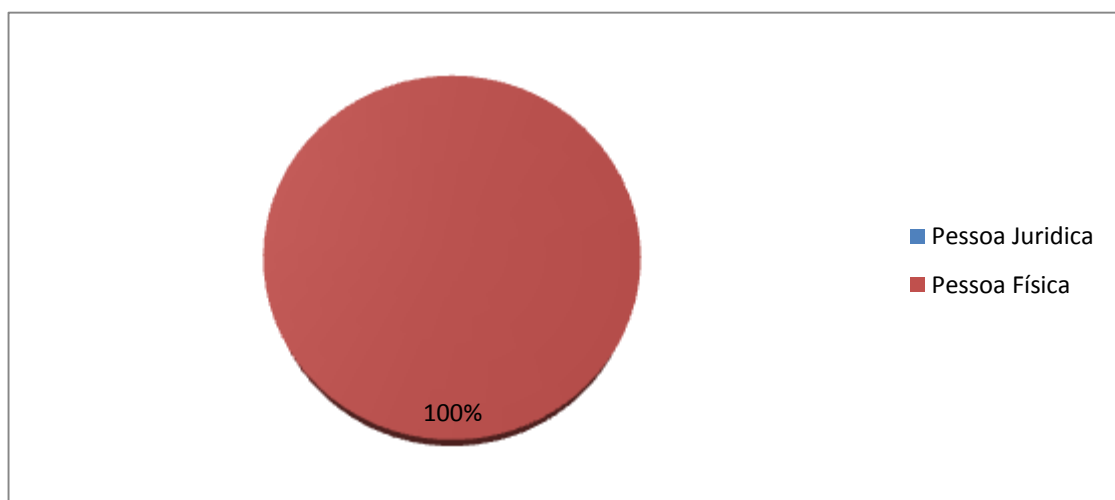
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

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



4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 80.
- Pessoa Jurídica – 0



5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Cobrança indevida da tarifa - 03;

- Cobrança da bagagem – 01;
- Descumprimento de itinerário – 03;
- Descumprimento da ordem de serviço – 28;
- Desvio de itinerário – 05;
- Direção perigosa – 01;
- Excesso de passageiros – 01;
- Elevadores com defeito – 01;
- Gratuidade negada/Passe Livre – 01;
- Horários inadequados – 01;
- Má prestação de serviço – 05;
- Má prestação de serviço por parte do Agente de Fiscalização – 01
- Não parou no ponto - 02;
- Permissionário retirou assentos do veículo – 01;
- Permissionário retirou as faixas de identificação do veículo – 02;
- Solicitação de fiscalização – 11;
- Solicitação de mais transportes – 01;
- Sugestão de novos horários 01;
- Sugestão de mais transportes – 01;
- Transportador não cumpriu a viagem – 01;
- Transportador recusou-se a levar passageiros – 01;
- Transportadores sem a ordem de serviço – 01;
- Transportador retardando a viagem – 01;
- Veículos sem acessibilidade – 03;
- Veículos em péssimas condições de uso – 02;
- Veículos não estão dormindo no local que pertence a linha - 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, 01 de junho de 2017.

Ouvidoria da ARSAL

Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas