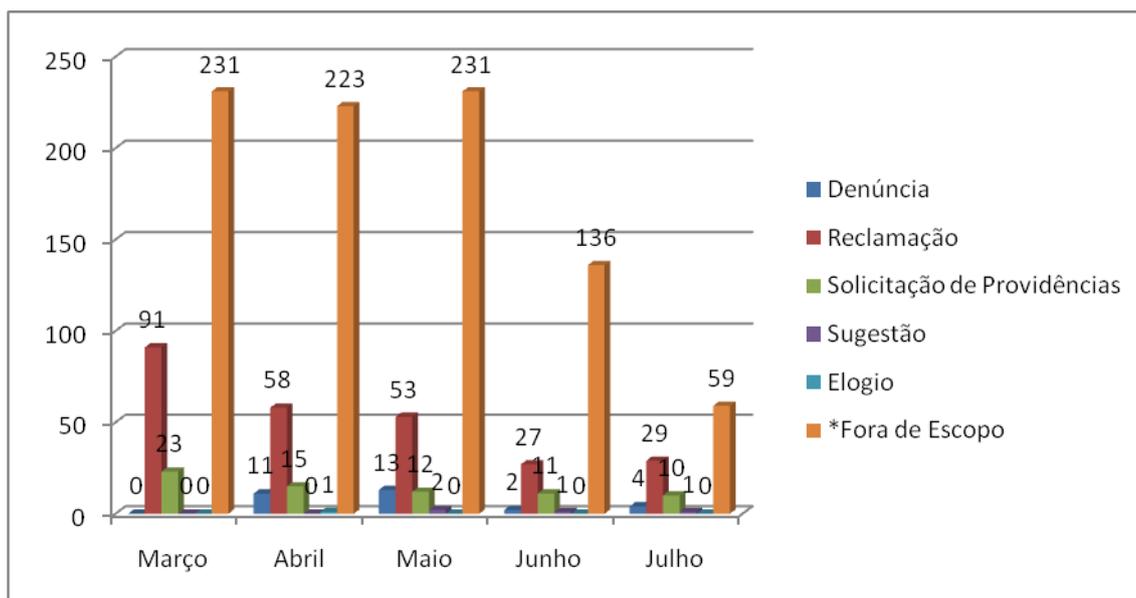


**Ouvidoria da ARSAL**  
**Relatório Estatístico - JULHO de 2017**  
**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS**

## 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

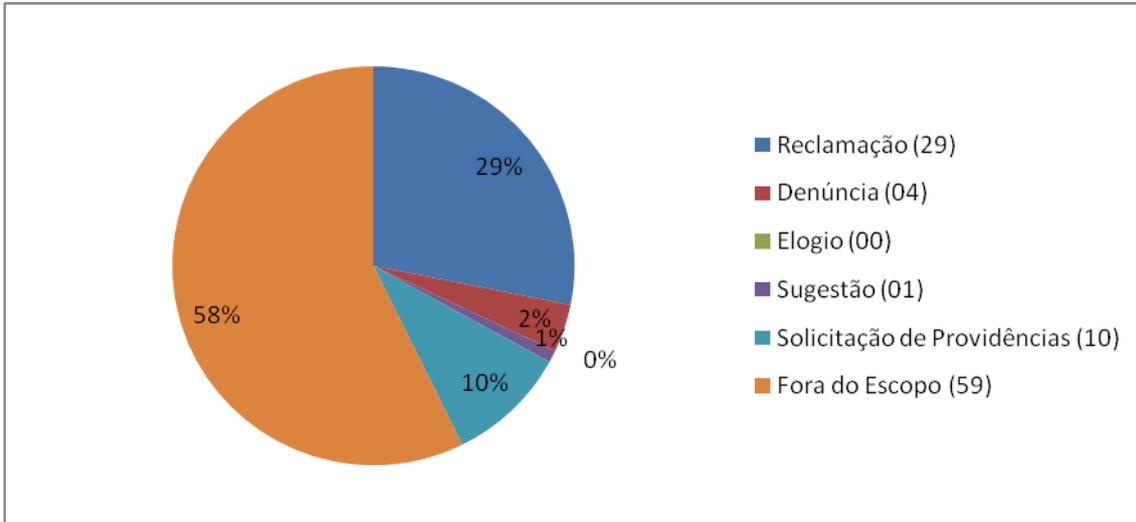
No período de 03 a 31 de julho/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 103 (cento e três) registros de manifestações.

Foram registradas 04 (quatro) Denúncias, 29 (vinte e nove) Reclamações, 10 (dez) solicitações de providências, 01 (um) Sugestão e, por fim, 59 (cinquenta e nove) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria.



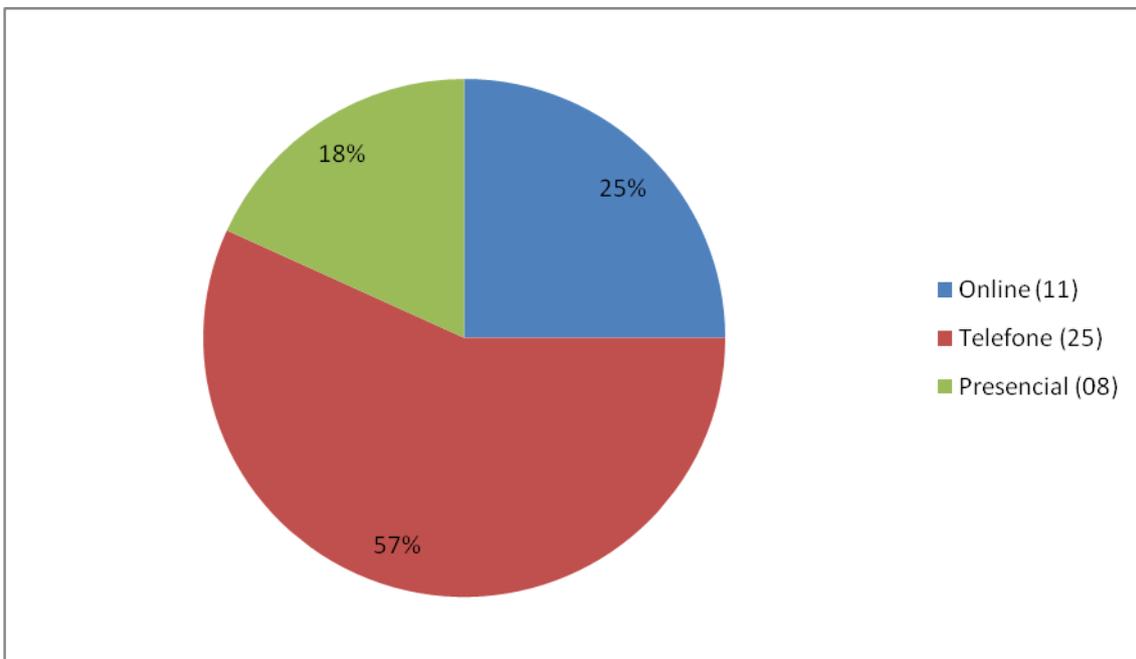
Das manifestações recebidas a Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 58% (cinquenta e oito) das ocorrências.

\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação de informação



## 2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

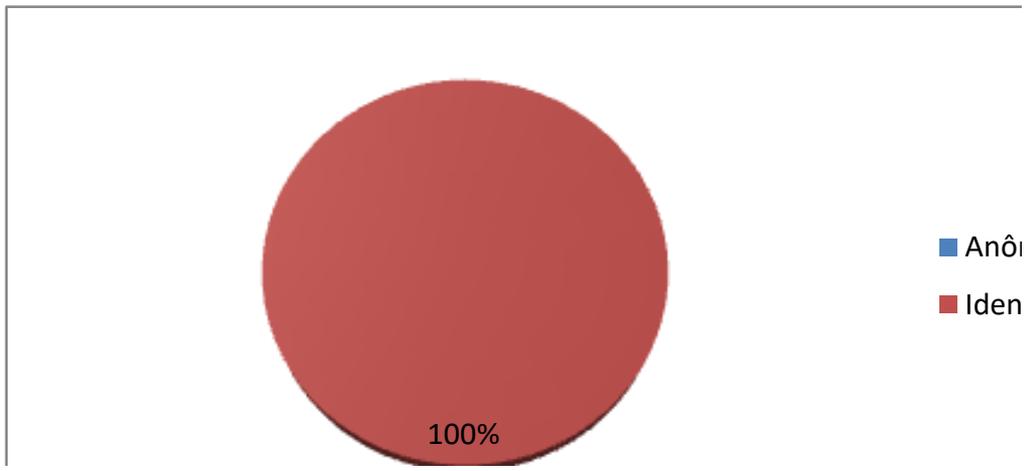
O Telefone foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de julho/2017.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59

## 3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

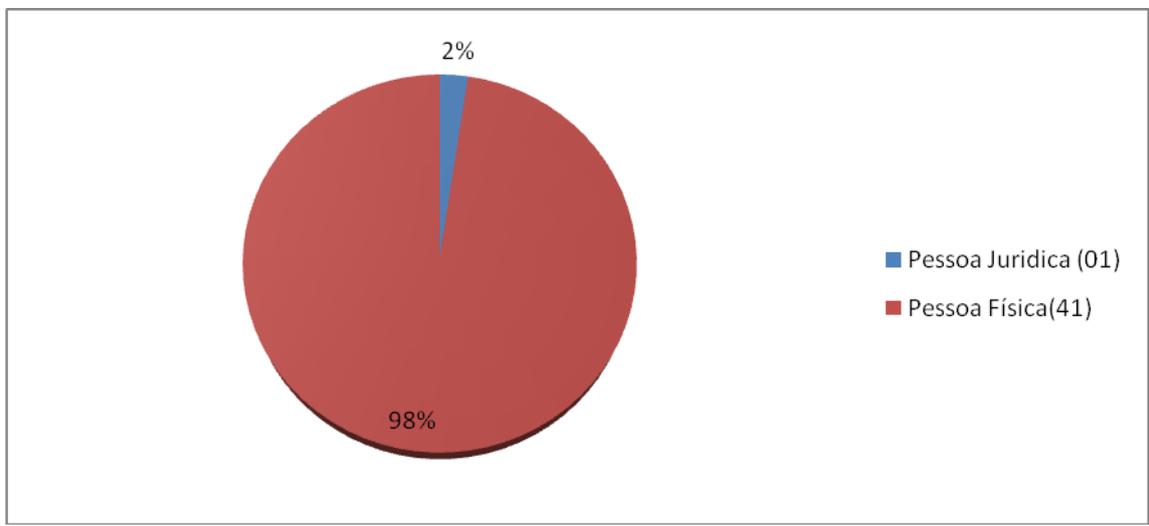
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59.

#### 4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 41
- Pessoa Jurídica – 01.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59.

#### 5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Direção Perigosa – 01;
- Descumprimento do prazo estabelecido pela ALGÁS -01;
- Descumprimento da ordem de serviço – 11;
- Descumprimento de itinerário – 01;
- Desvio de itinerário – 04;
- Emissão de bilhete de passagem – 01;

- Falta de acessibilidade – 01;
- Gratuidade negada/Passage livre – 02;
- Irregularidades com o motorista substituto – 01;
- Má prestação de serviço – 01;
- Prazo vencido para a inclusão do veículo – 01;
- Permissionário agindo irregularmente – 01;
- Retardando o horário – 03;
- Solicitação de fiscalização – 09;
- Solicitação para que os ônibus da empresa Veleiro, voltem a entrar no aeroporto – 01;
- Sonegação de tributos estaduais – 03;
- Sugestão de afixação de uma placa informando a proibição de embarque do 9º passageiro – 01;
- Usuário insatisfeito com o setor de transporte desta Agência – 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 agosto de 2017.

**Ouvidoria da ARSAL**  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS