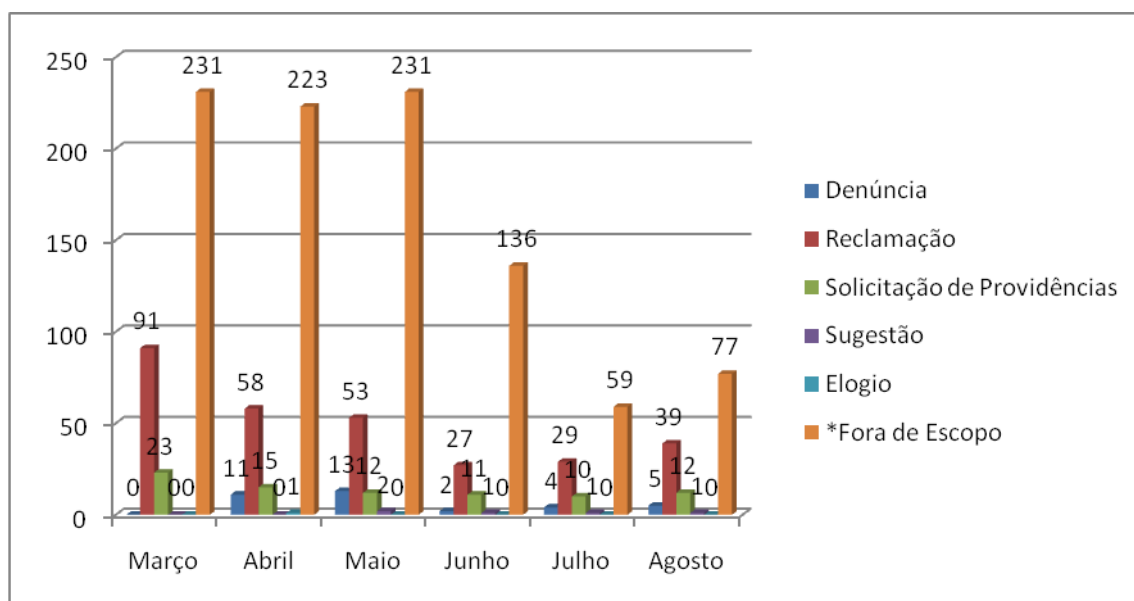


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - AGOSTO de 2017
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

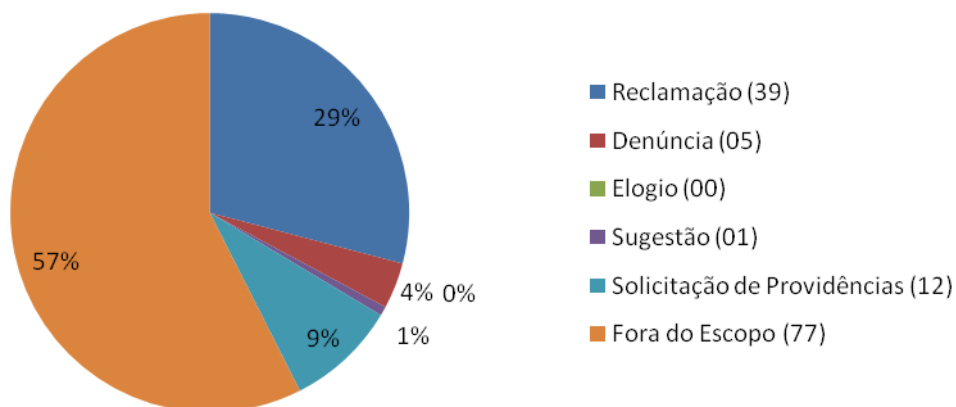
No período de 01 a 31 de agosto/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 134 (cento e trinta e quatro) registros de manifestações.

Foram registradas 05 (cinco) Denúncias, 39 (trinta e nove) Reclamações, 12 (doze) solicitações de providências, 01 (um) Sugestão e, por fim, 77 (setenta e sete) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria.



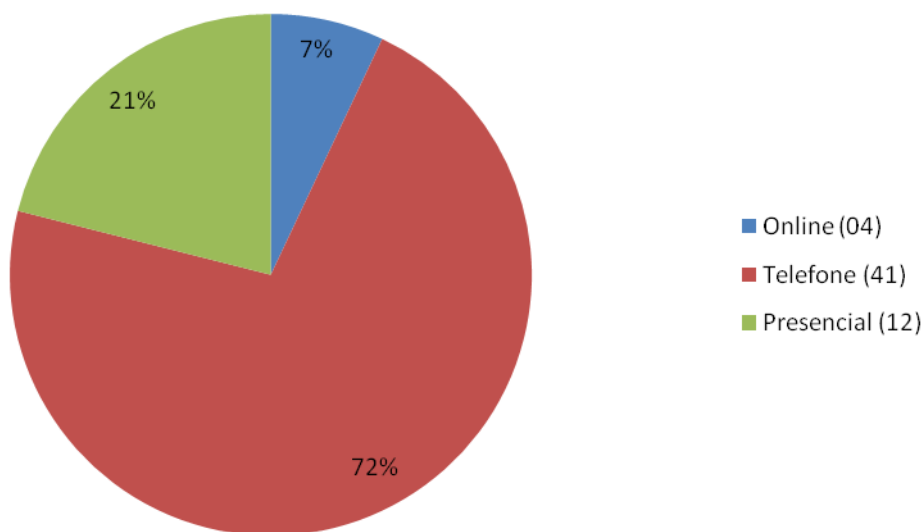
Das manifestações recebidas a Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 57% (cinquenta e sete) das ocorrências.

*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação de informação



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

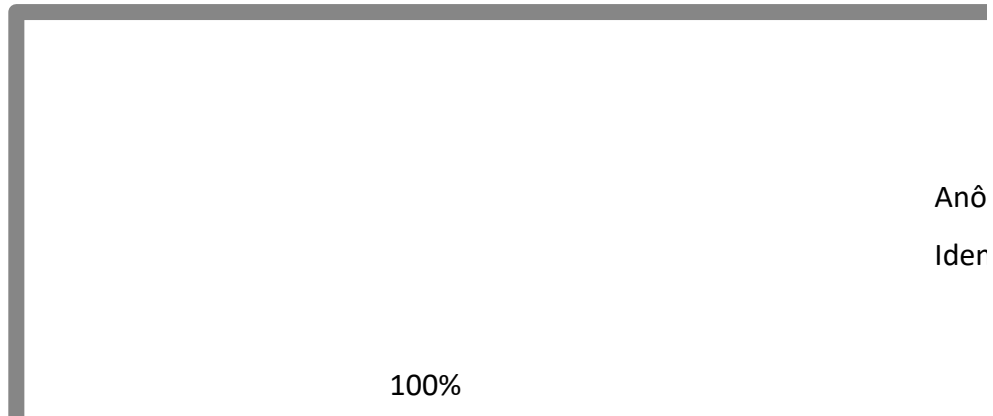
O Telefone foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de agosto/2017.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 77

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

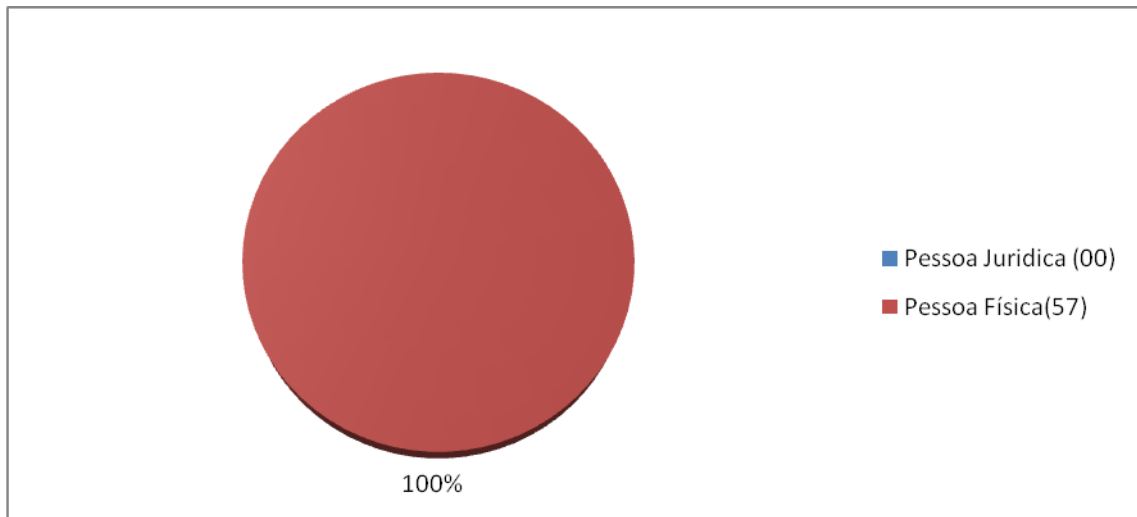
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 77.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 57
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 77.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Alta velocidade – 01;
- Cobrança de bagagem - 01;
- Complementares fazendo ponto de apoio, impedindo trabalho de outros – 01;
- Descumprimento da ordem de serviço – 10;
- Descumprimento de itinerário – 04;
- Desvio de itinerário – 02;

- Direção Perigosa – 01;
- Desrespeito com o usuário idoso – 01;
- Excesso de passageiros – 02;
- Embarque El local inadequado – 01;
- Empresa Veleiro com ônibus sempre quebrando – 01;
- Excesso de velocidade – 01;
- Falta de acessibilidade – 01;
- Gratuidade negada/ Cartão do idoso – 03;
- Gratuidade negada/Passe Livre – 02;
- Imprudência do motorista – 01;
- Implantação da bilhetagem eletrônica – 01;
- Má prestação de serviço – 05;
- Permissionário exercendo cargo público – 02;
- Retardando o horário – 03;
- Real Alagoas retira ônibus – 01;
- Solicitação de fiscalização – 12;

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 agosto de 2017.

Ouvidoria da ARSAL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS