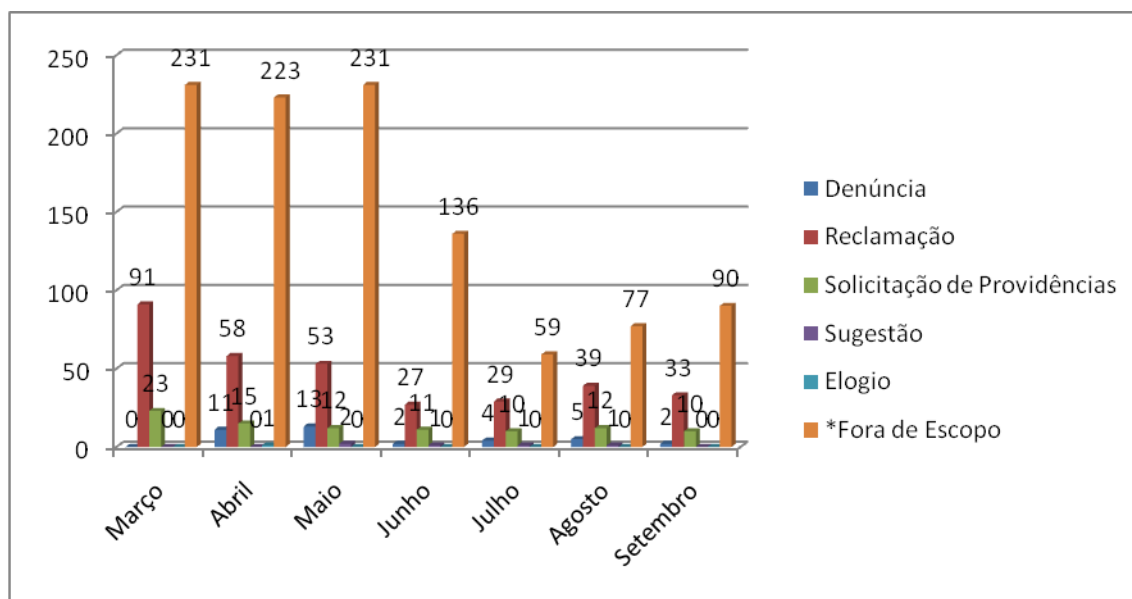


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - SETEMBRO de 2017
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

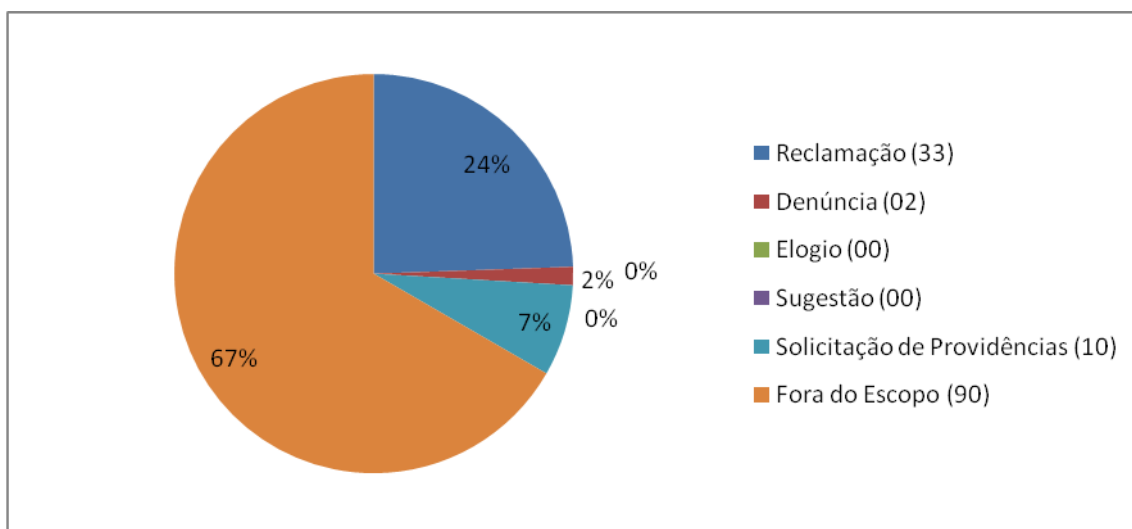
No período de 01 a 29 de setembro/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 135 (cento e trinta e cinco) registros de manifestações.

Foram registradas 02 (dois) Denúncias, 33 (trinta e três) Reclamações, 10 (dez) solicitações de providências, por fim, 90 (noventa) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria.



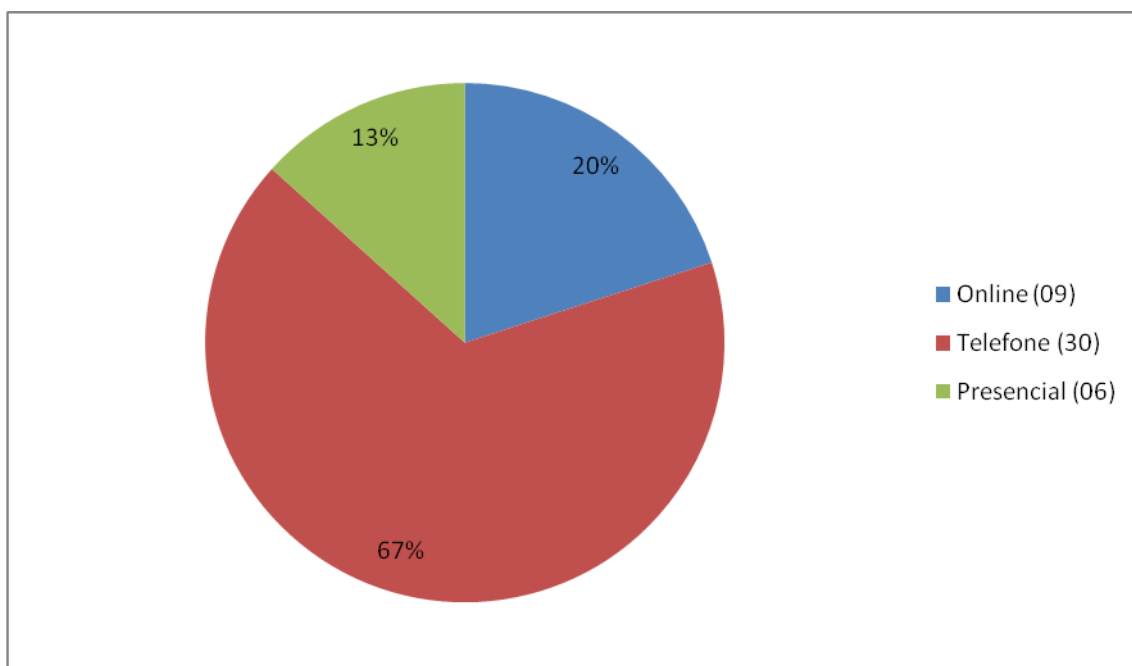
Das manifestações recebidas a Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 67% (sessenta e sete) das ocorrências.

*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação de informação



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

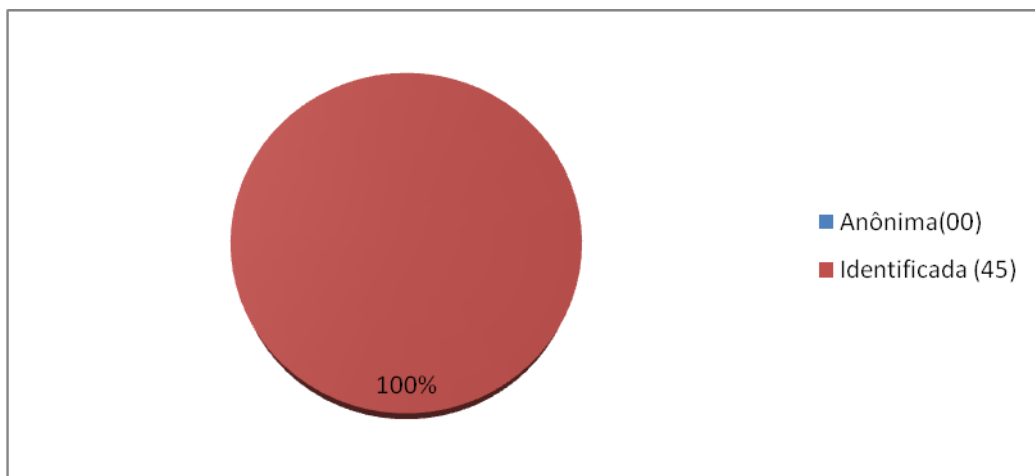
O Telefone foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de setembro/2017.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 90

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

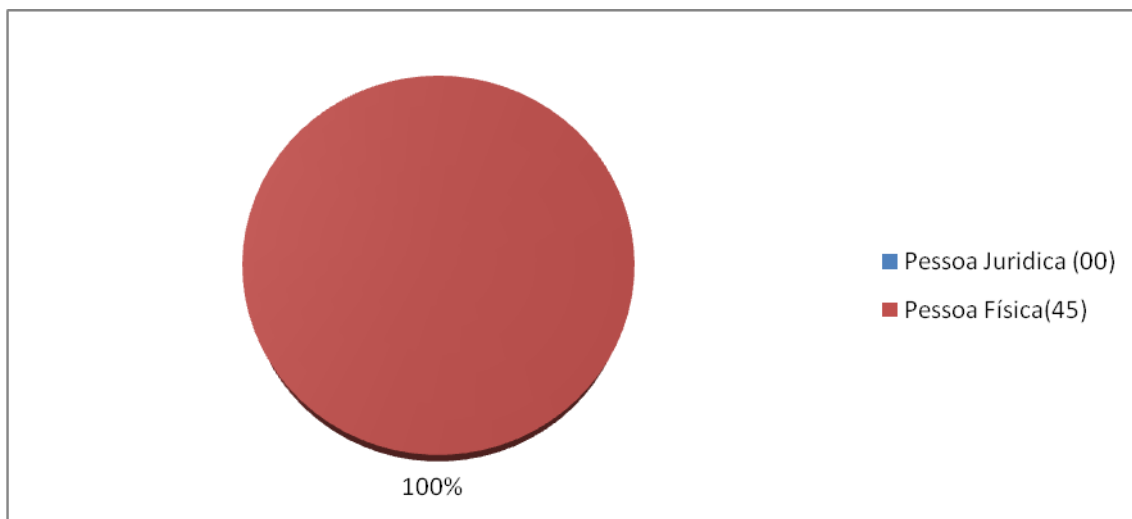
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 90.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 45
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 90.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Alta velocidade – 01;
- Descumprimento da ordem de serviço – 16;
- Descumprimento de itinerário – 02;
- Desvio de itinerário – 02;
- Direção Perigosa – 02;
- Excesso de passageiros – 01;

- Gratuidade negada/ Cartão do idoso – 01;
- Gratuidade negada/Passe Livre – 01;
- Má prestação de serviço – 04;
- Motorista de permissionário não tem cadastro nesta Agência – 01;
- Retardando o horário – 03;
- Permissionário tem cargo no Poder Legislativo - 01;
- Solicitação de fiscalização – 10;

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

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

Maceió, 02 de outubro de 2017.

Ouvidoria da ARSAL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS