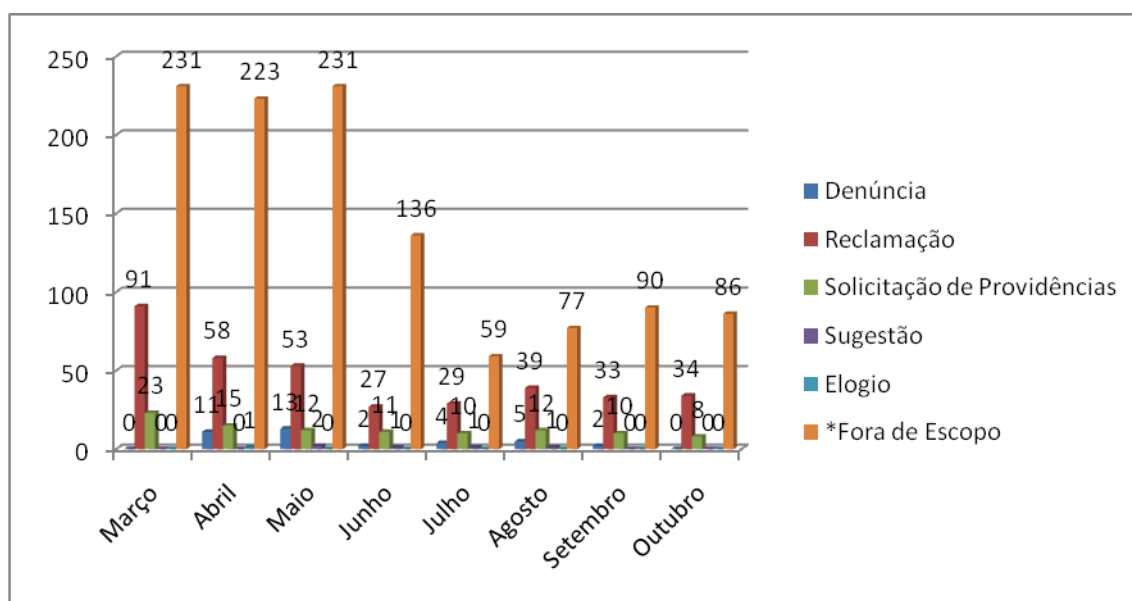


Ouvidoria da ARSAL
Relatório Estatístico - OUTUBRO de 2017
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

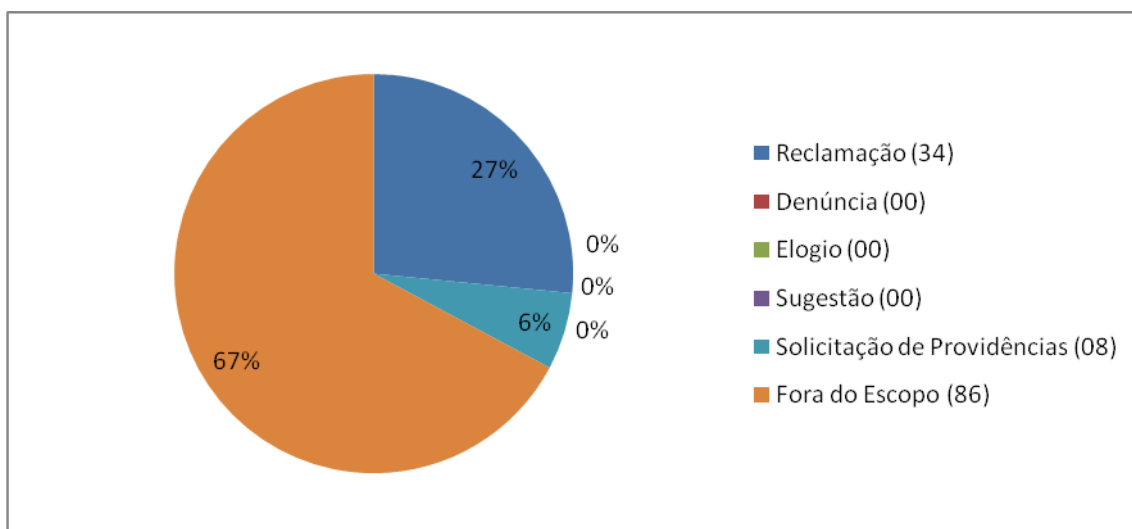
No período de 02 a 31 de outubro/2017 a Ouvidoria da ARSAL contabilizou 128 (cento e vinte e oito) registros de manifestações.

Foram registradas 34 (trinta e quatro) Reclamações, 08 (oito) solicitações de providências, por fim, 86 (oitenta e seis) manifestações Fora do Escopo de Ouvidoria.



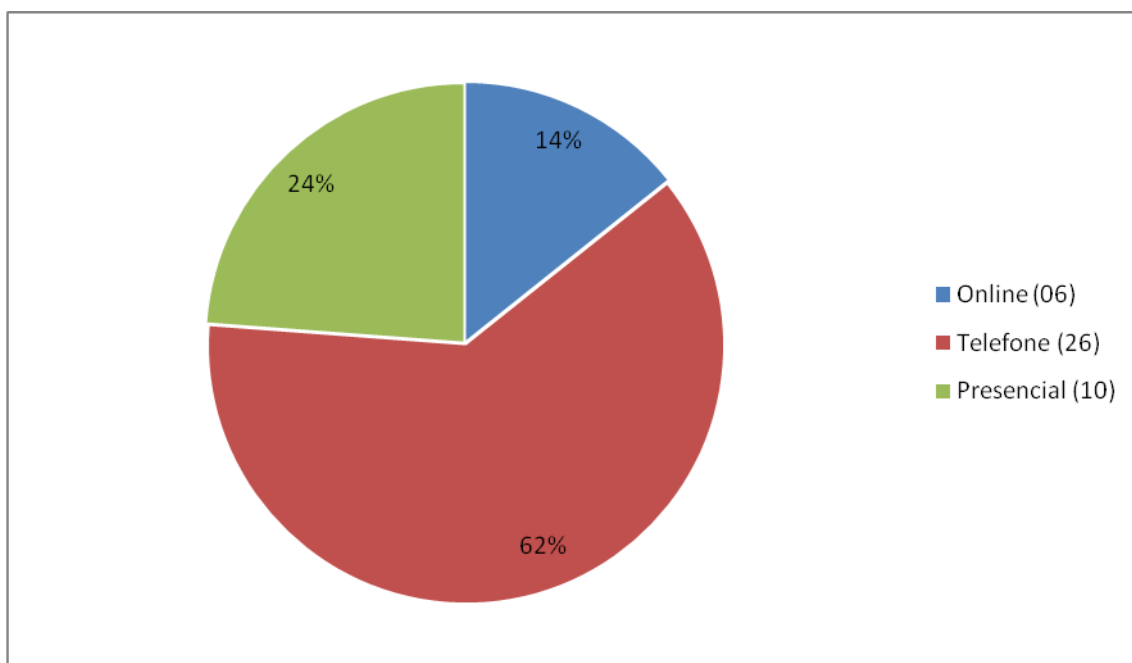
Das manifestações recebidas a Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 67% (sessenta e sete) das ocorrências.

*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação de informação



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

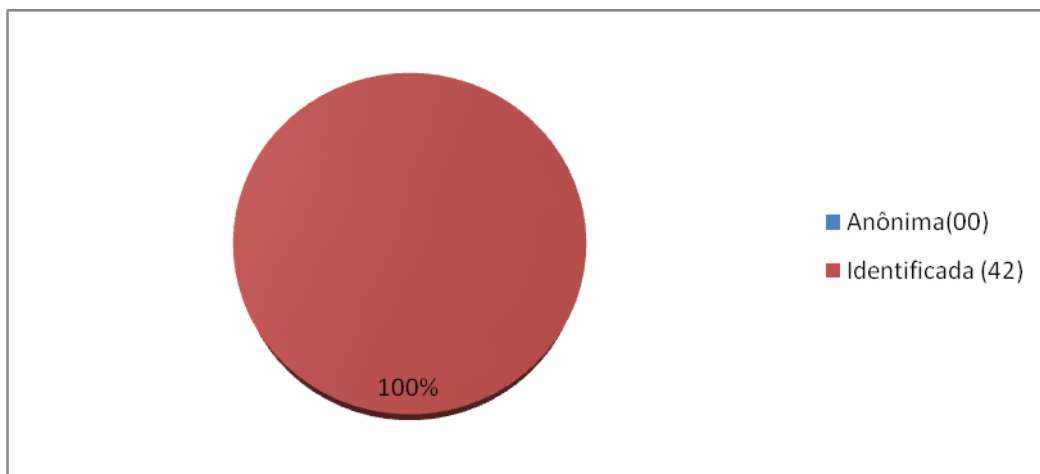
O Telefone foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de outubro/2017.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 86

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

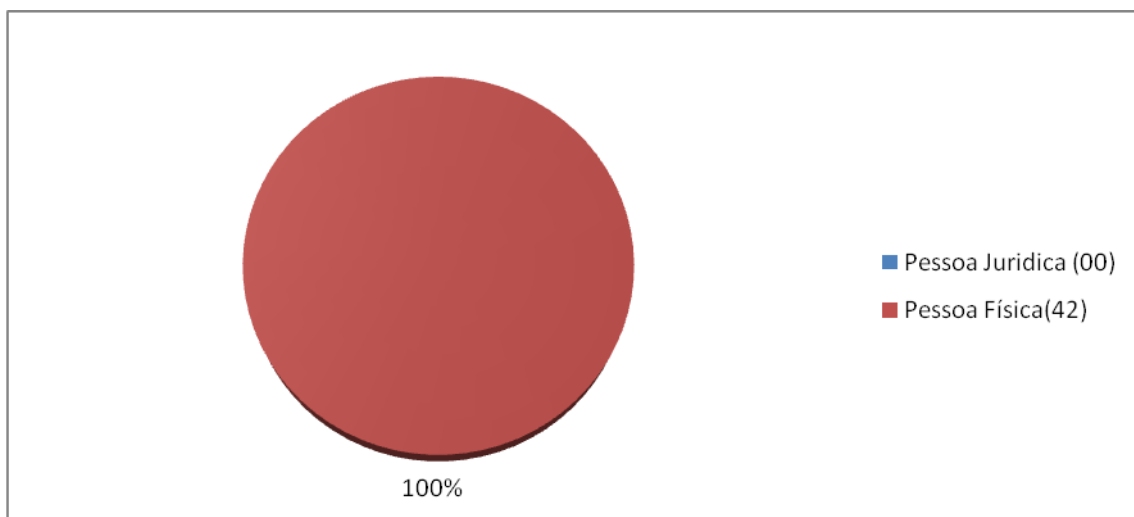
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 86.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 42
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 86.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Complementar fazendo ponto em local não permitido – 01;
- Descumprimento da ordem de serviço – 10;
- Descumprimento de itinerário – 05;
- Desvio de itinerário – 01;
- Excesso de velocidade – 02;
- Falta de acessibilidade – 01
- Gratuidade negada/Passe Livre – 05;
- Má prestação de serviço – 05;
- Permissionário não está fazendo ponto na rodoviária – 01;
- Retardando o horário – 03;
- Solicitação para inclusão de transporte convencional – 01;
- Solicitação de fiscalização – 07;

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 novembro de 2017.

Ouvidoria da ARSAL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS