

Ofício ARSAL N° 316/2016- GP

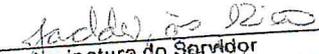
Maceió, 4 de agosto de 2016

À Sua Senhoria o Senhor
Sérgio Teixeira Costa
Reitor do Instituto Federal de Alagoas - IFAL



Assunto: Direito de resposta.

RECEBIDO EM: 05/08/16


Assinatura do Servidor
Secretari de Gabinete da Reitoria
IFAL

Prezado Reitor,

1. Em alusão à matéria veiculada, no último dia 22 de julho, no site do IFAL Campus Marechal Deodoro, com o título “ARSAL apresenta novos horários de ônibus em Marechal Deodoro, desconto estudantil será mantido”, onde foi mencionado que esta Agência Reguladora havia reafirmado algo sobre a Ouvidoria do Órgão, o que não retrata a verdade sobre os fatos.
2. O texto supracitado foi editado da seguinte forma: “Outro compromisso reafirmado pela ARSAL foi melhorar o atendimento da Ouvidoria do Órgão, alvo de várias reclamações de estudantes e servidores do IFAL.”
3. Inicialmente é imperioso esclarecer que este órgão, por meio desta Diretoria, jamais recebeu qualquer tipo de reclamação relativa ao atendimento da equipe de Ouvidoria, seja de seus colaboradores ou do próprio Ouvidor, Vale ainda salientar que a nossa Ouvidoria sempre teve e tem se pautado, dentro das suas limitações, por um atendimento digno e respeitoso para com qualquer usuário dos serviços públicos regulados por esta Autarquia.
4. Por último, como forma de esclarecer a comunidade desse conceituado Órgão Federal e demais interessados, é importante destacar a verdadeira competência da Ouvidoria desta Agência, que se encontra definida no art. 45, do Decreto Estadual n.º 520, de 22 de janeiro de 2002, (Regimento Interno da ARSAL), *in verbis*:

Art. 45. Compete à Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL receber, processar e dar provimento às reclamações dos usuários relacionadas com a prestação de serviços públicos regulados, bem como:

I – manter-se atualizada quanto à prestação dos serviços públicos por parte das entidades reguladas;

II - estabelecer políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos visando maior eficiência no atendimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos regulados;

III - elaborar relatórios informativos de atendimento aos usuários, remetendo-o a Diretoria Executiva; e

IV – executar outras atividades que lhe sejam atribuídas pelo regimento interno da ARSAL.

§1º A Ouvidoria da ARSAL manterá informada a Ouvidoria Geral do Estado a respeito das reclamações dos usuários, bem como do encaminhamento dado a cada uma delas.





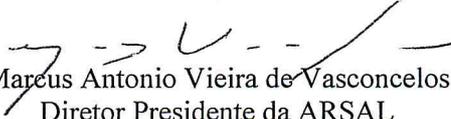
Ofício ARSAL nº 315/2016 – GP

§2º A Ouvidoria da ARSAL informará ao usuário sobre as medidas tomadas com relação à reclamação apresentada. (grifo nosso)

5. Sendo assim, no que se refere ao parágrafo 2º, do artigo 45 suso mencionado, a Ouvidoria da ARSAL, quando de posse das respostas encaminhadas pelas gerências de regulação, imediatamente tem cumprido com a sua obrigação.

6. Por todo o exposto, a ARSAL requer a publicação na íntegra do texto supracitado, com o título “ ARSAL esclarece sobre atendimento da Ouvidoria”, elucidando qualquer tipo de informação equivocada que porventura possa ter influenciado a redação da matéria que proporcionou esta resposta.

Atenciosamente,


Marcus Antonio Vieira de Vasconcelos
Diretor Presidente da ARSAL