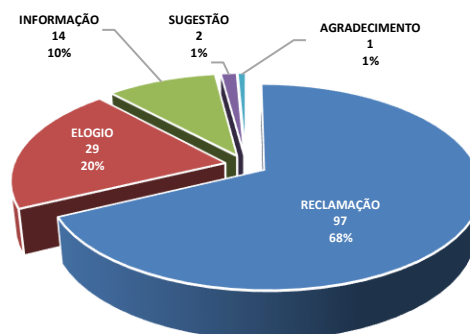


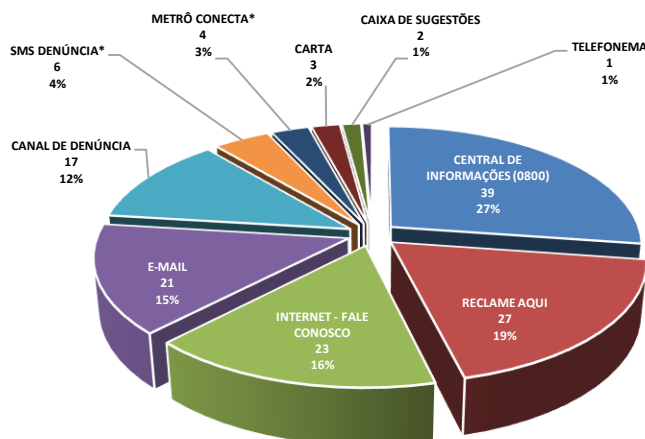
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de dezembro de 2021, totalizando 143 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	97
ELOGIO	29
INFORMAÇÃO	14
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>143</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	39
RECLAME AQUI	27
INTERNET - FALE CONOSCO	23
E-MAIL	21
CANAL DE DENÚNCIA	17
SMS DENÚNCIA*	6
METRÔ CONECTA*	4
CARTA	3
CAIXA DE SUGESTÕES	2
TELEFONEMA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>143</b>



\*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	13	10	41	1	5	8	3	5	11	97
ELOGIO	7	6	9			2		5		29
INFORMAÇÃO	1	2	6		2	1			2	14
SUGESTÃO									2	2
AGRADECIMENTO	1									1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>143</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

DEZEMBRO / 2021

09 DIAS