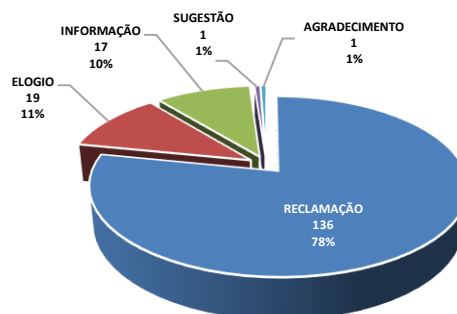


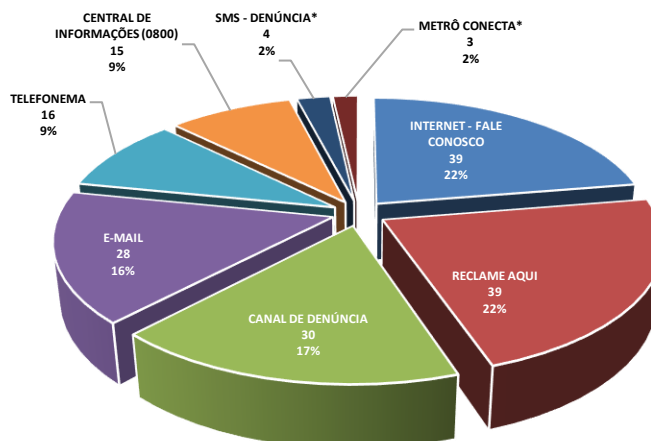
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de janeiro de 2022, totalizando 174 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	136
ELOGIO	19
INFORMAÇÃO	17
SUGESTÃO	1
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>174</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	39
RECLAME AQUI	39
CANAL DE DENÚNCIA	30
E-MAIL	28
TELEFONEMA	16
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	15
SMS - DENÚNCIA*	4
METRÔ CONECTA*	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>174</b>



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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES POR LINHA									TOTAIS
	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	REDE	(VAZIO)	
RECLAMAÇÃO	48	15	50	3	1		4		15	136
ELOGIO	7	2	6				1	2	1	19
INFORMAÇÃO	4	2	3		1	1			6	17
SUGESTÃO									1	1
AGRADECIMENTO	1									1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>174</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JANEIRO / 2022

09 DIAS