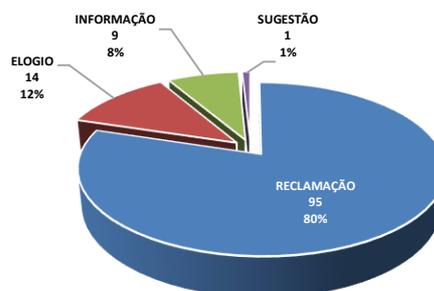


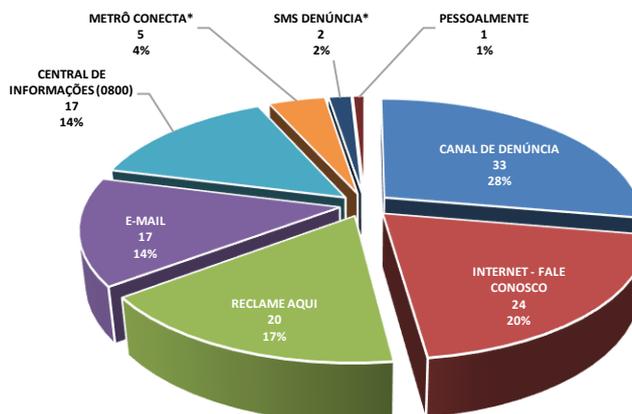
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM FEVEREIRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de fevereiro de 2022, totalizando 119 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	95
ELOGIO	14
INFORMAÇÃO	9
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	119



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA	33
INTERNET - FALE CONOSCO	24
RECLAME AQUI	20
E-MAIL	17
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	17
METRÔ CONECTA*	5
SMS DENÚNCIA*	2
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	119



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	36	10	25	4	2		2	1	1	14	95
ELOGIOS	2	2	6				1		2	1	14
INFORMAÇÕES	2	1			1	1				4	9
SUGESTÕES		1									1
TOTAL GERAL	40	14	31	4	3	1	3	1	3	19	119

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

FEVEREIRO / 2022

07 DIAS