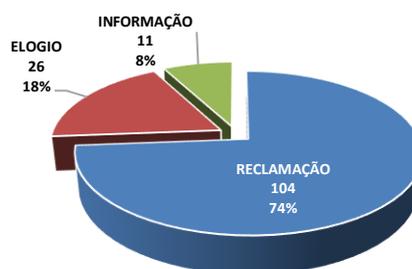


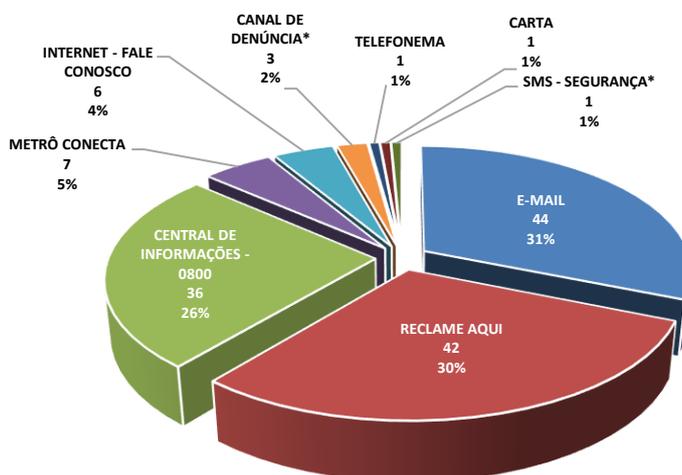
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de abril de 2022, totalizando 141 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio e informação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	104
ELOGIO	26
INFORMAÇÃO	11
TOTAL GERAL	141



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	44
RECLAME AQUI	42
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	36
METRÔ CONECTA*	7
INTERNET - FALE CONOSCO	6
CANAL DE DENÚNCIA	3
TELEFONEMA	1
CARTA	1
SMS - SEGURANÇA*	1
TOTAL GERAL	141



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	17	15	39	5	4	4	2	18	104
ELOGIO	4	7	8			7			26
INFORMAÇÃO		2	1		3	1	2	2	11
TOTAL GERAL	21	24	48	5	7	12	4	20	141

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
ABRIL / 2022	10 DIAS