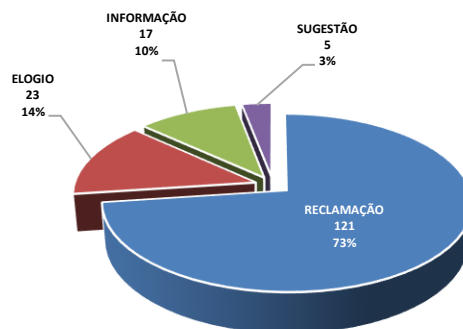


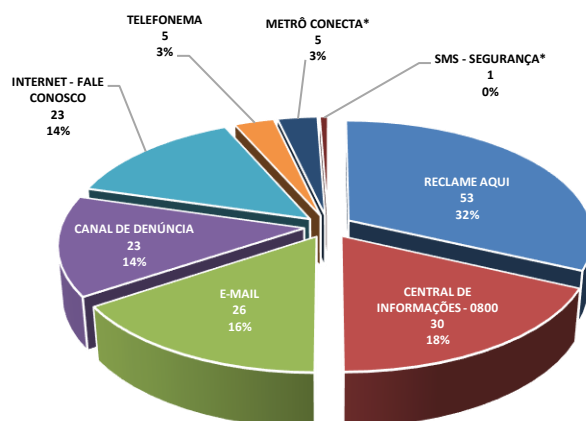
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de maio de 2022, totalizando 166 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio e informação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	121
ELOGIO	23
INFORMAÇÃO	17
SUGESTÃO	5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>166</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	53
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	30
E-MAIL	26
CANAL DE DENÚNCIA	23
INTERNET - FALE CONOSCO	23
TELEFONEMA	5
METRÔ CONECTA*	5
SMS - SEGURANÇA*	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>166</b>



\*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	L22	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÕES	27	17	42	4	6	1	5		2	17	121
INFORMAÇÕES	7	7	7				1			1	23
SUGESTÕES		1	3		1		4	1	2	5	17
ELOGIOS			1						1	3	5
AGRADECIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>166</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MAIO / 2022

06 DIAS