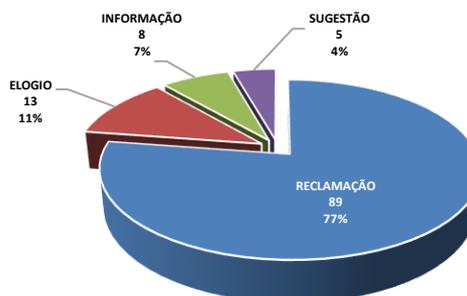


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2022

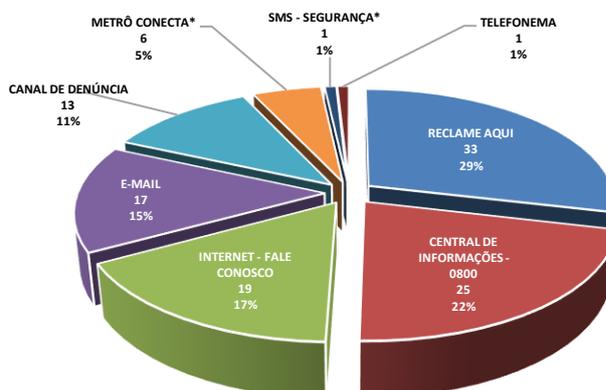
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de junho de 2022, totalizando 115 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS     |
|------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO             | 89         |
| ELOGIO                 | 13         |
| INFORMAÇÃO             | 8          |
| SUGESTÃO               | 5          |
| <b>TOTAL GERAL</b>     | <b>115</b> |



| CANAIS DE COMUNICAÇÃO         | TOTAIS     |
|-------------------------------|------------|
| RECLAME AQUI                  | 33         |
| CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800 | 25         |
| INTERNET - FALE CONOSCO       | 19         |
| E-MAIL                        | 17         |
| CANAL DE DENÚNCIA             | 13         |
| METRÔ CONECTA*                | 6          |
| SMS - SEGURANÇA*              | 1          |
| TELEFONEMA                    | 1          |
| <b>TOTAL GERAL</b>            | <b>115</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      | REDE     | VAZIO     | TOTAIS     |
| RECLAMAÇÃO              | 27        | 14        | 27        | 5        | 2        | 1        | 4        | 1        | 8         | 89         |
| ELOGIO                  | 7         | 2         | 4         |          |          |          |          |          |           | 13         |
| INFORMAÇÃO              | 1         | 2         | 2         |          | 1        |          |          |          | 2         | 8          |
| SUGESTÃO                |           |           |           |          |          |          |          |          | 5         | 5          |
| <b>TOTAL GERAL</b>      | <b>35</b> | <b>18</b> | <b>33</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>15</b> | <b>115</b> |

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JUNHO / 2022

08 DIAS