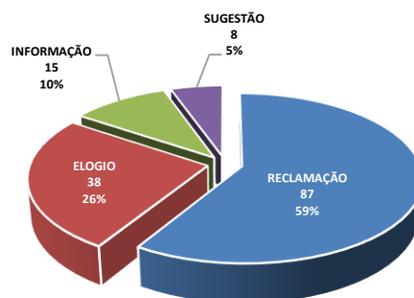


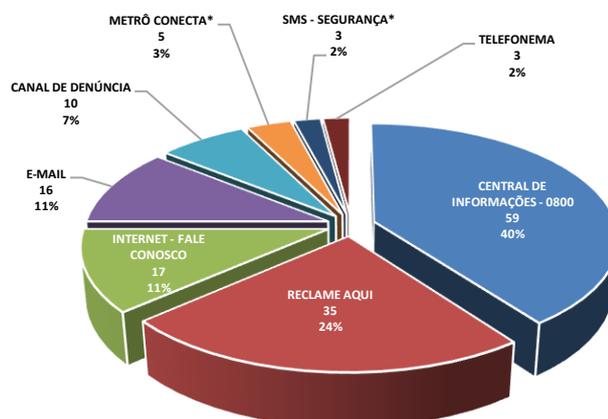
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de julho de 2022, totalizando 148 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	87
ELOGIO	38
INFORMAÇÃO	15
SUGESTÃO	8
TOTAL GERAL	148



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	59
RECLAME AQUI	35
INTERNET - FALE CONOSCO	17
E-MAIL	16
CANAL DE DENÚNCIA	10
METRÔ CONECTA*	5
SMS - SEGURANÇA*	3
TELEFONEMA	3
TOTAL GERAL	148



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	30	8	31	1	1	6			10	87
ELOGIO	4	12	9			7		4	2	38
INFORMAÇÃO	3		5	3		1			3	15
SUGESTÃO			1				1		6	8
TOTAL GERAL	37	20	46	4	1	14	1	4	21	148

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
JULHO/2022	07 DIAS