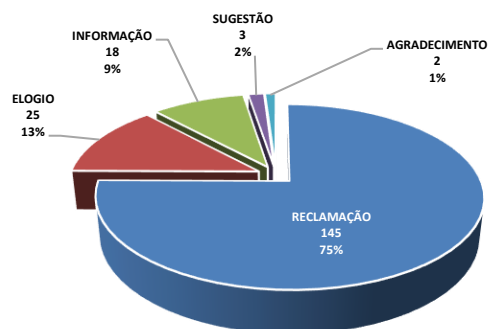


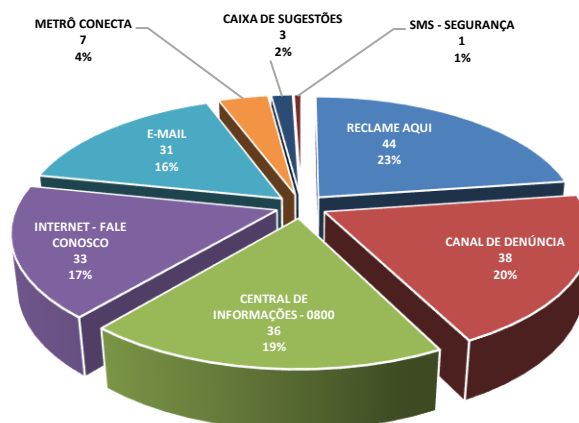
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de agosto de 2022, totalizando 193 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	145
ELOGIO	25
INFORMAÇÃO	18
SUGESTÃO	3
AGRADECIMENTO	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>193</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	44
CANAL DE DENÚNCIA	38
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	36
INTERNET - FALE CONOSCO	33
E-MAIL	31
METRÔ CONECTA	7
CAIXA DE SUGESTÕES	3
SMS - SEGURANÇA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>193</b>



\* 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
RECLAMAÇÕES	51	23	37	6	7	10		11	145
ELOGIOS	8	4	10			2		1	25
INFORMAÇÕES	6	2	3			1	2	4	18
SUGESTÕES	1							2	3
AGRADECIMENTOS			2						2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>193</b>

\* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

AGOSTO / 2022

07 DIAS