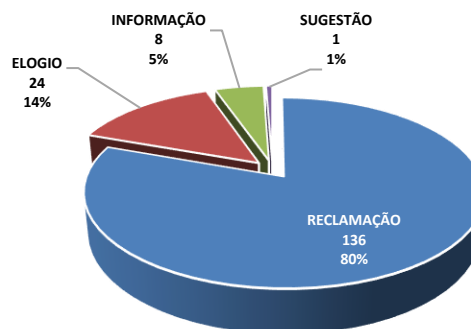


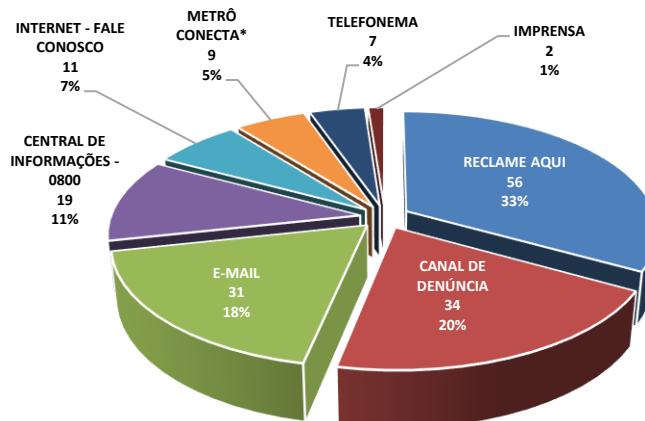
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de setembro de 2022, totalizando 169 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	136
ELOGIO	24
INFORMAÇÃO	8
SUGESTÃO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>169</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	56
CANAL DE DENÚNCIA	34
E-MAIL	31
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	19
INTERNET - FALE CONOSCO	11
METRÔ CONECTA*	9
TELEFONEMA	7
IMPrensa	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>169</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	L17	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	52	13	50	2	4	4	1	10	136
ELOGIO	6	5	10			2		1	24
INFORMAÇÃO		1	2		1			4	8
SUGESTÃO			1						1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>169</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

SETEMBRO / 2022

08 DIAS