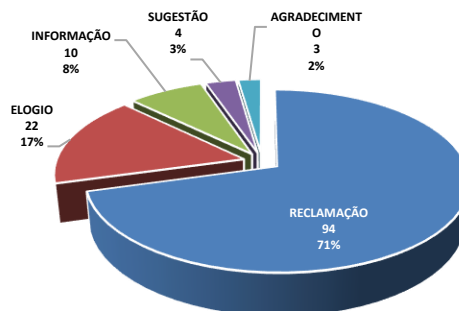


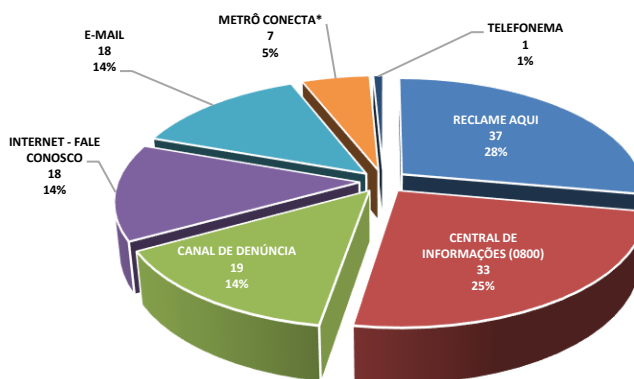
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de novembro de 2022, totalizando 133 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	94
ELOGIO	22
INFORMAÇÃO	10
SUGESTÃO	4
AGRADECIMENTO	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>133</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	37
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	33
CANAL DE DENÚNCIA	19
INTERNET - FALE CONOSCO	18
E-MAIL	18
METRÔ CONECTA*	7
TELEFONEMA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>133</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
RECLAMAÇÃO	27	10	39	3	3	3	2	7	94
ELOGIO	12	1	9						22
INFORMAÇÃO	1	1	5	1				2	10
SUGESTÃO		1	2					1	4
AGRADECIMENTO		2	1						3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>133</b>

\*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE
NOVEMBRO / 2022
08 DIAS