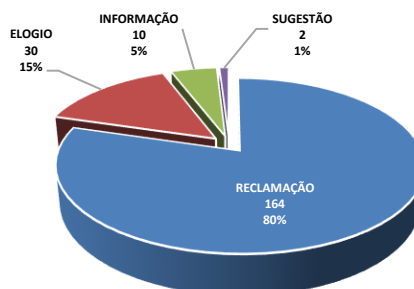


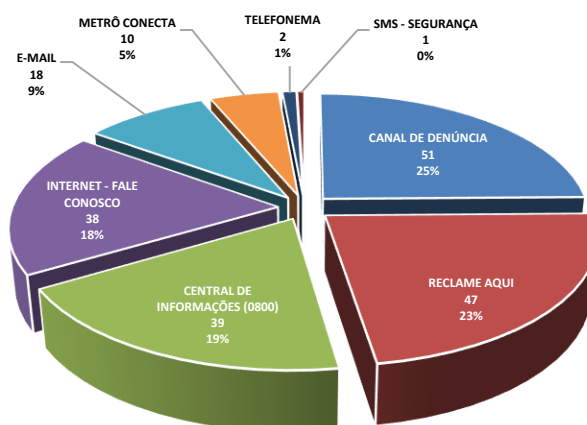
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de dezembro de 2022, totalizando 206 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	164
ELOGIO	30
INFORMAÇÃO	10
SUGESTÃO	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>206</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA	51
RECLAME AQUI	47
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	39
INTERNET - FALE CONOSCO	38
E-MAIL	18
METRÔ CONECTA*	10
TELEFONEMA	2
SMS - SEGURANÇA*	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>206</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	50	10	44	8	3	8	2	39	164
ELOGIO	10	5	7			3	1	4	30
INFORMAÇÃO	4	1	1		2		1	1	10
SUGESTÃO	1		1						2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>206</b>

\*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

DEZEMBRO / 2022

09 DIAS