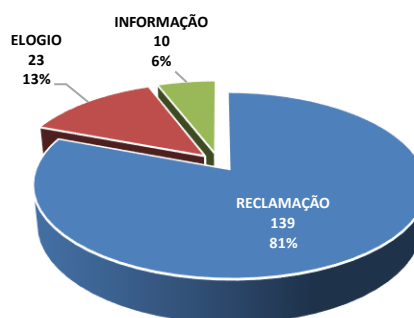


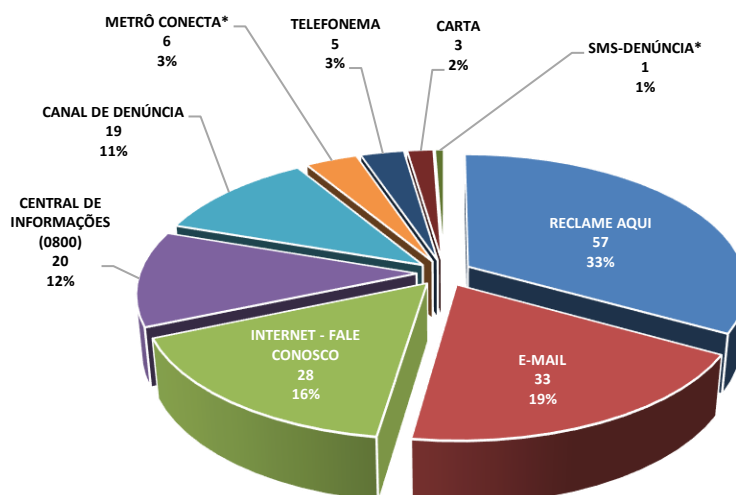
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de março de 2022, totalizando 172 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio e informação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	139
ELOGIO	23
INFORMAÇÃO	10
TOTAL GERAL	172



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	57
E-MAIL	33
INTERNET - FALE CONOSCO	28
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	20
CANAL DE DENÚNCIA	19
METRÔ CONECTA*	6
TELEFONEMA	5
CARTA	3
SMS-DENÚNCIA*	1
TOTAL GERAL	172



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	50	10	37	6	12	4	20	139
ELOGIO	4	10	5			3	1	23
INFORMAÇÃO		1		1	1	2	5	10
TOTAL GERAL	54	21	42	7	13	9	26	172

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
MARÇO / 2022	10 DIAS