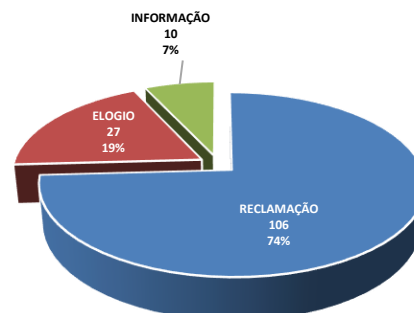


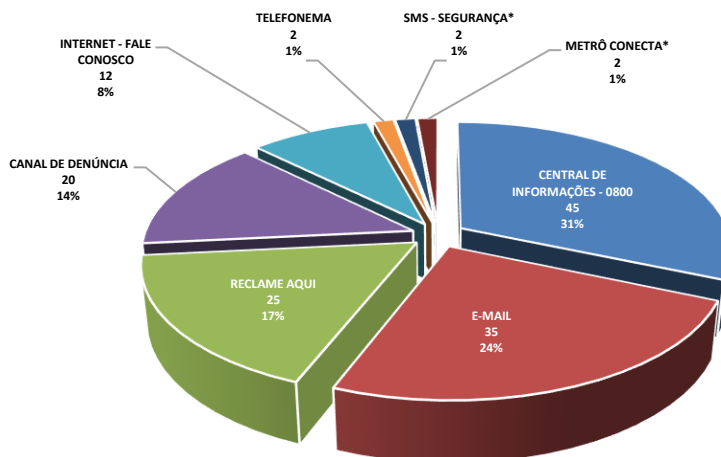
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2022

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Atendimento ao Cidadão, durante o mês de outubro de 2022, totalizando 143 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio e informação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	106
ELOGIO	27
INFORMAÇÃO	10
TOTAL GERAL	143



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	45
E-MAIL	35
RECLAME AQUI	25
CANAL DE DENÚNCIA	20
INTERNET - FALE CONOSCO	12
TELEFONEMA	2
SMS - SEGURANÇA*	2
METRÔ CONECTA*	2
TOTAL GERAL	143



*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	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	30	11	39	9	8	2	1		6	106
ELOGIO	7	5	10			3		2		27
INFORMAÇÃO	4		3	1	1				1	10
TOTAL GERAL	41	16	52	10	9	5	1	2	7	143

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
OUTUBRO / 2022	09 DIAS