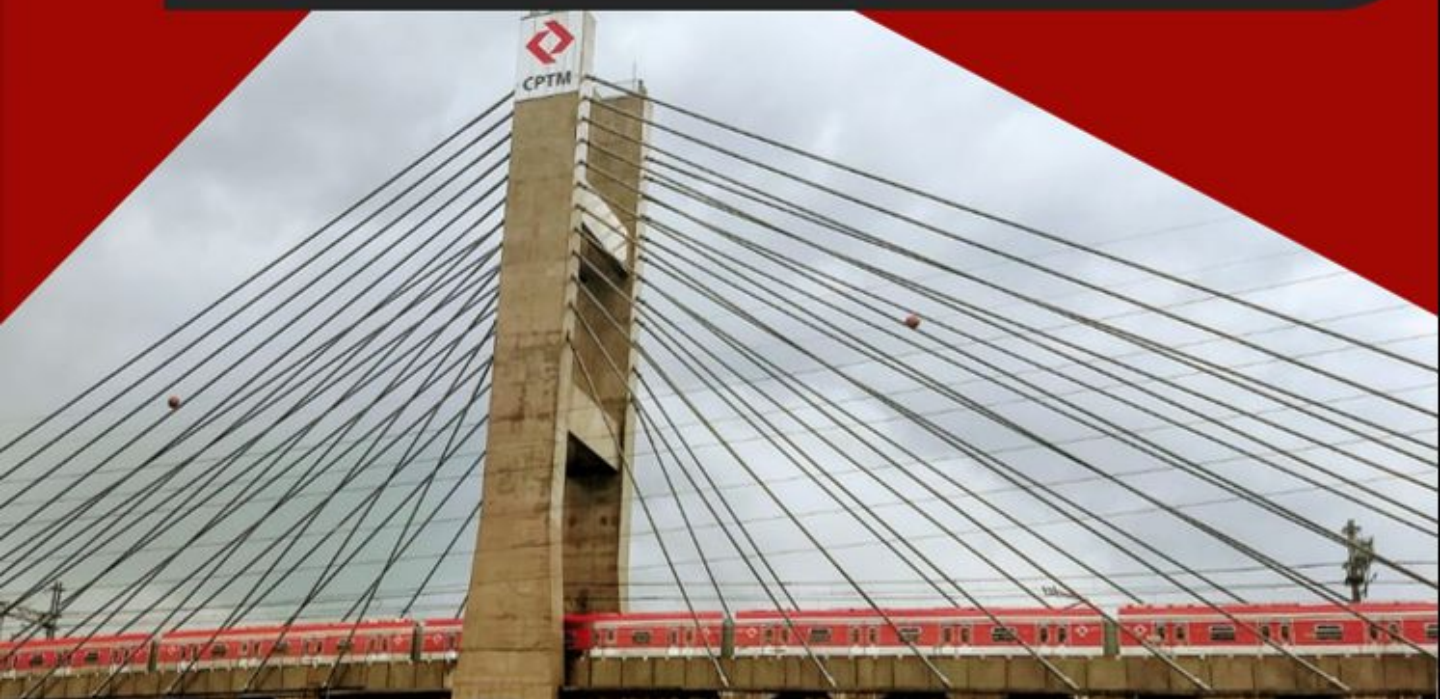




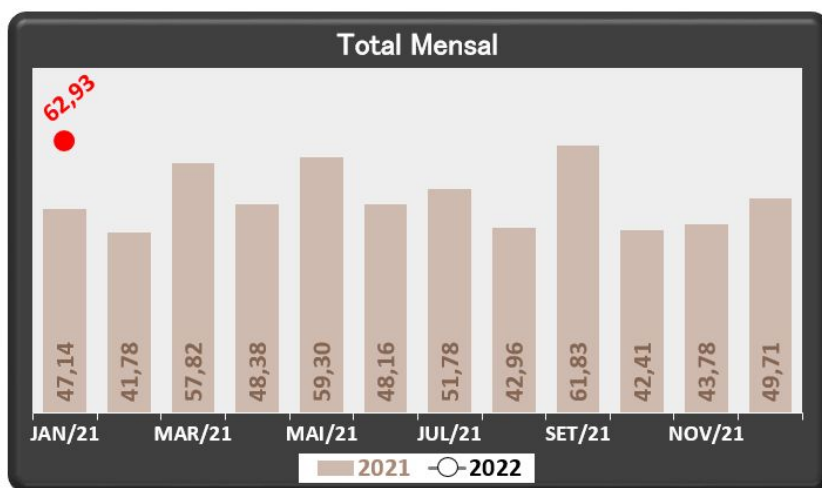
RELATÓRIO MENSAL



JANEIRO 2022

Indicador de Insatisfação

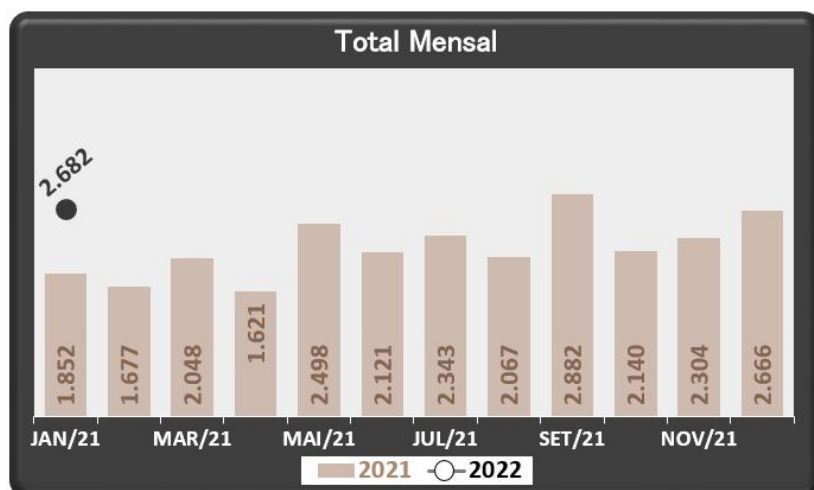
Cálculo do indicador = $\frac{\text{Total de Reclamações}}{\text{Total de pass. transp.}} \times 1.000.000$		Em Janeiro = $\frac{2.682}{42.617.865} = 62,93$
de insatisfação		
Meta = resultado de 2.021 : 49,36		



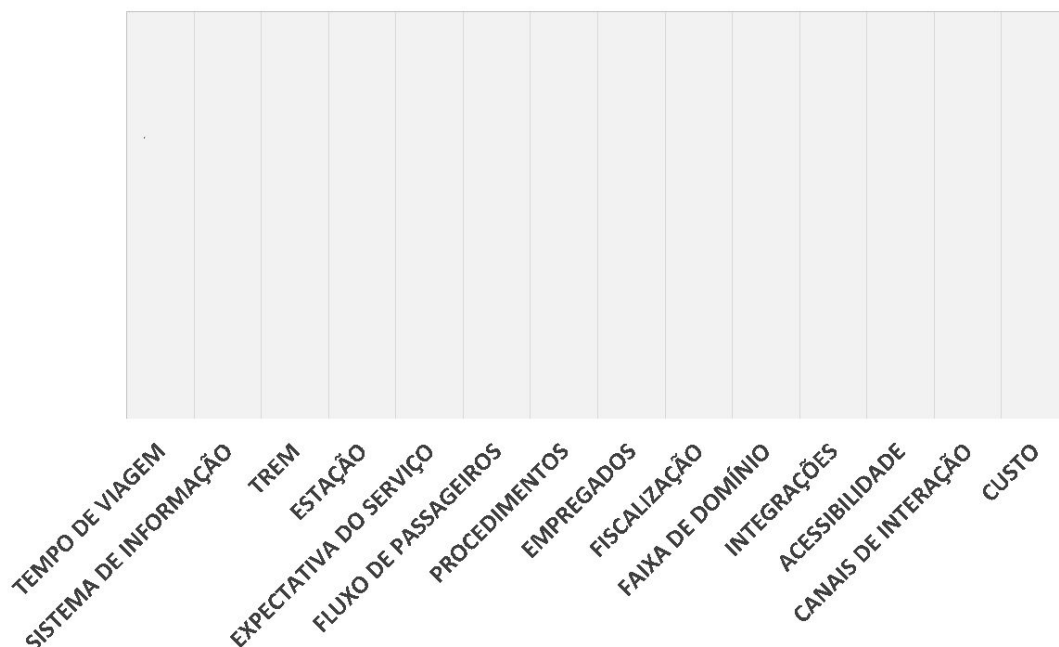
● Resultado positivo em relação à meta.

● Resultado negativo em relação à meta.

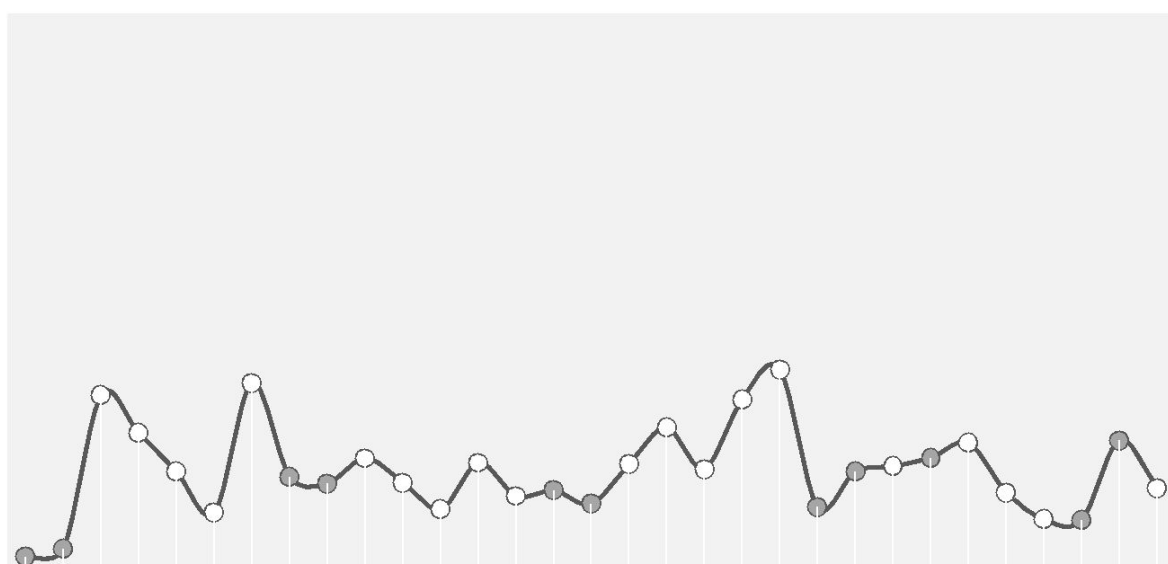
Evolução das reclamações



Distribuição das reclamações por Categoria – Jan/2022



Evolução diária das reclamações – Jan/2022



● *Sábados, domingos e feriados*