



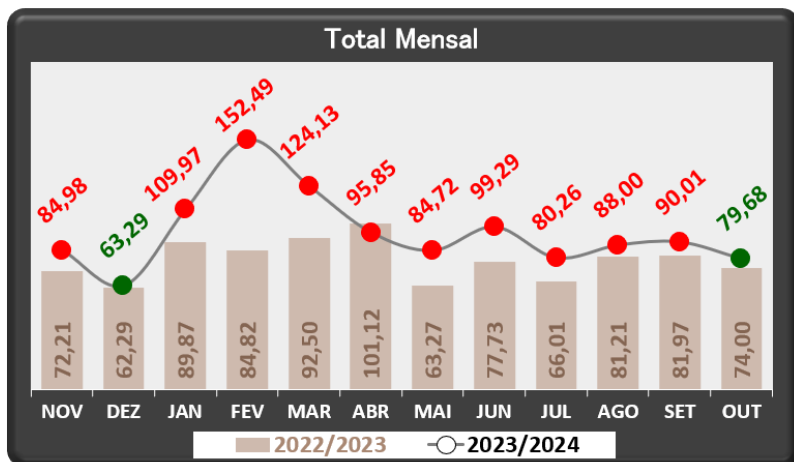
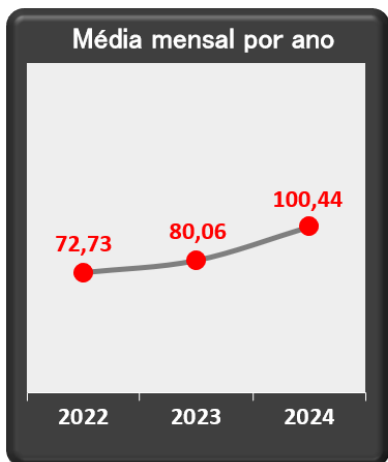
RELATÓRIO MENSAL

Outubro 2024

## Indicador de Insatisfação

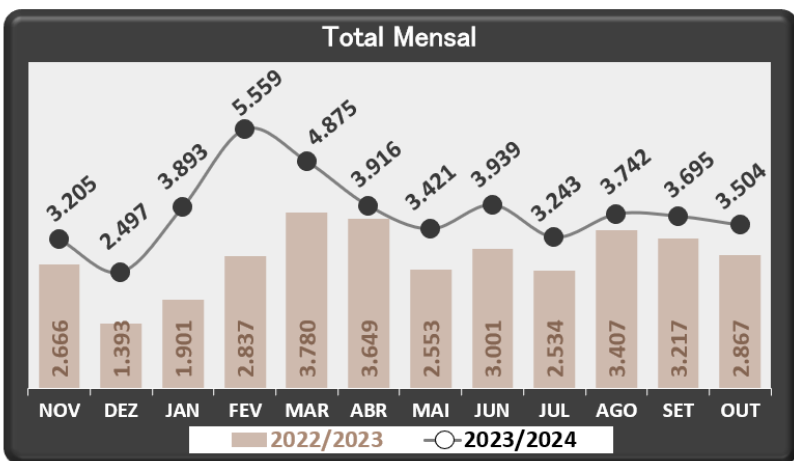
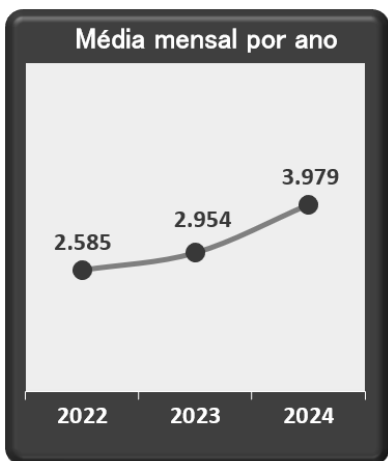
Cálculo do indicador de insatisfação =  $\frac{\text{Total de Reclamações}}{\text{Total de pass. transp.}} \times 1.000.000$  Em Outubro =  $\frac{3.504}{43.978.402} = 79,68$

Meta = resultado de 2.023 : 80,06

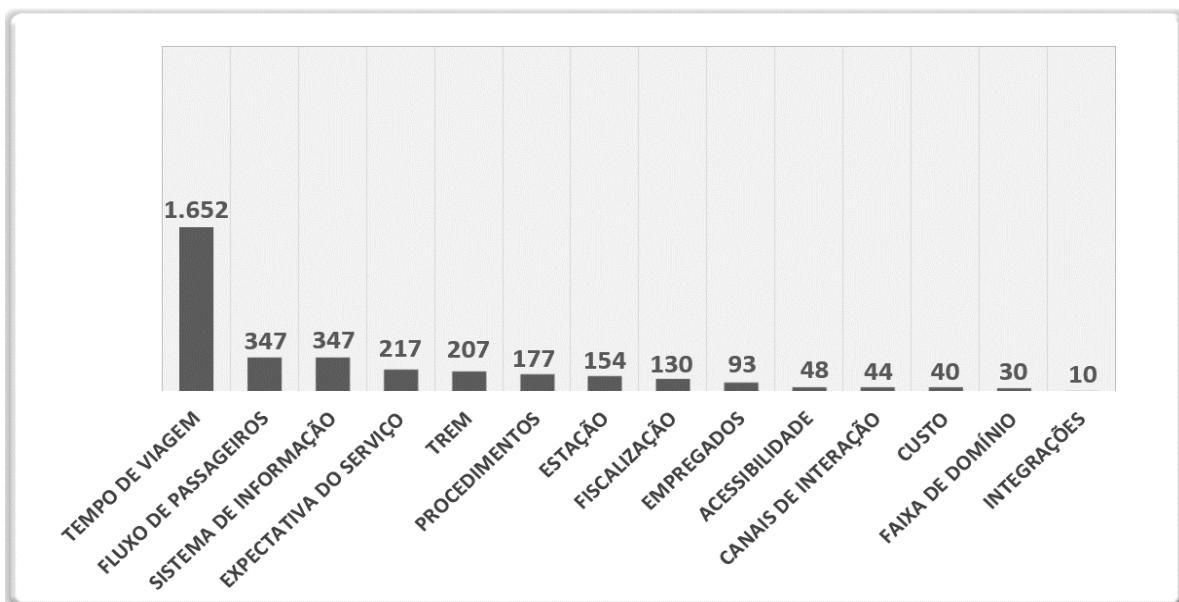


● Resultado positivo em relação à meta. ● Resultado negativo em relação à meta.

## Evolução das reclamações



## Distribuição das reclamações por Categoria - Out/2024



## Evolução diária das reclamações - Out/2024



● Sábados, domingos e feriados