



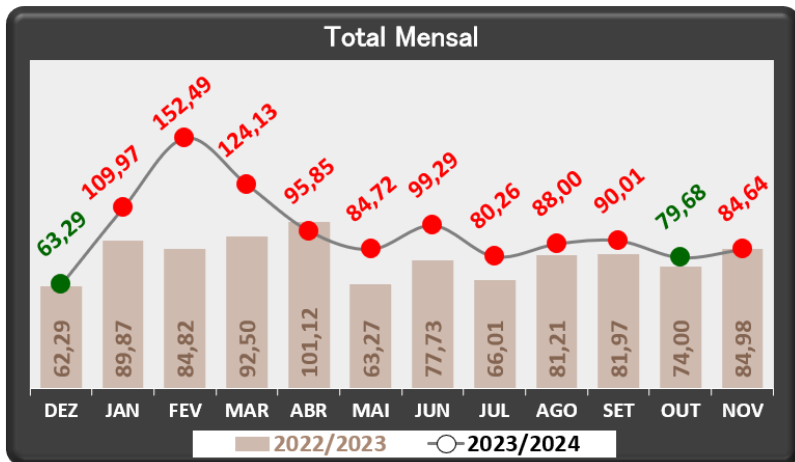
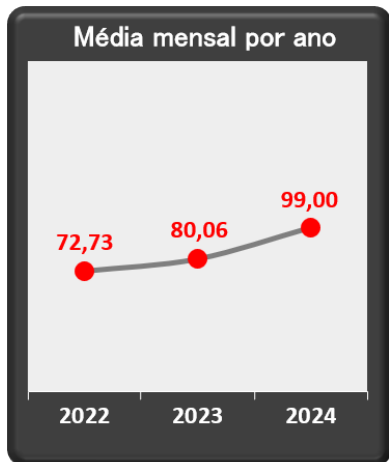
# RELATÓRIO MENSAL

Novembro 2024

## Indicador de Insatisfação

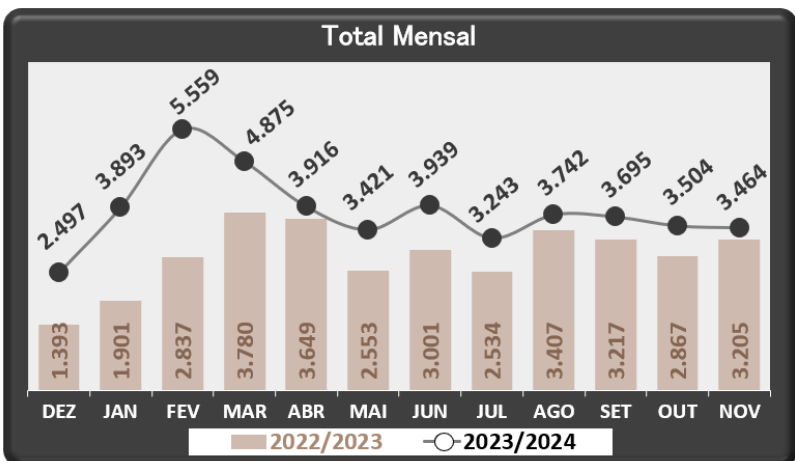
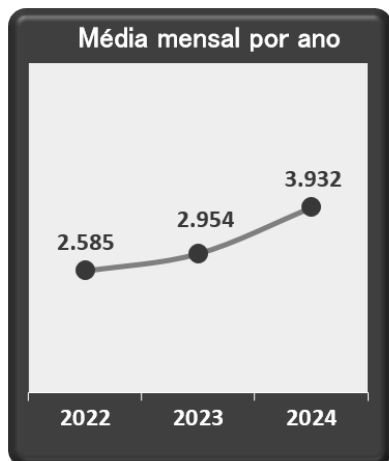
Cálculo do indicador de insatisfação =  $\frac{\text{Total de Reclamações}}{\text{Total de pass. transp.}} \times 1.000.000$  Em Novembro =  $\frac{3.464}{40.926.833} = 84,64$

Meta = resultado de 2.023 : 80,06

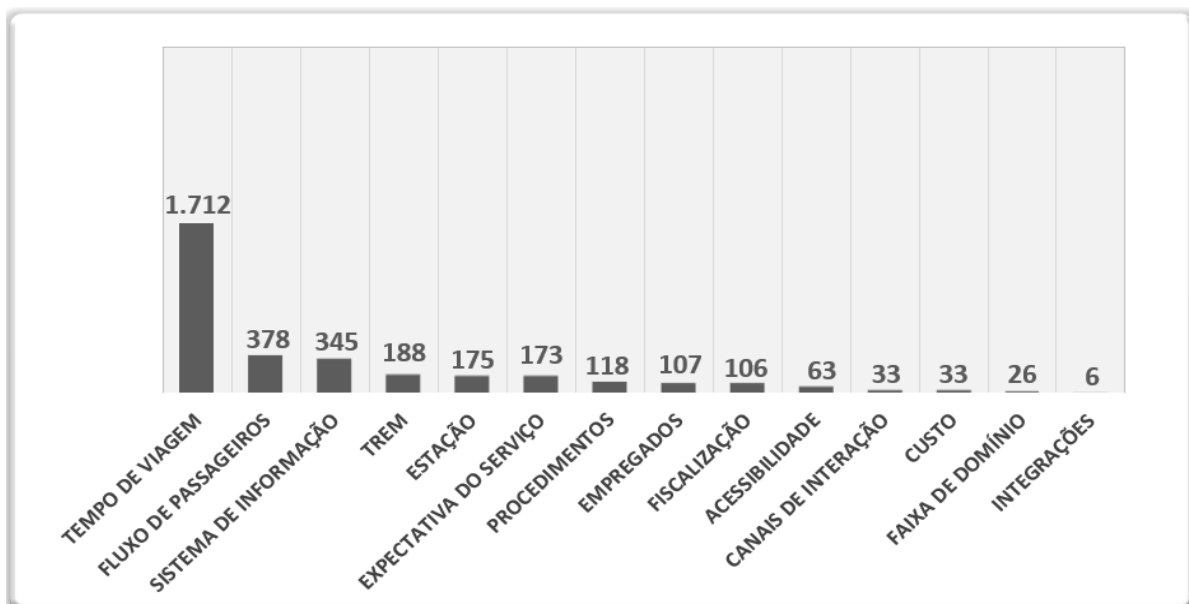


● Resultado positivo em relação à meta. ● Resultado negativo em relação à meta.

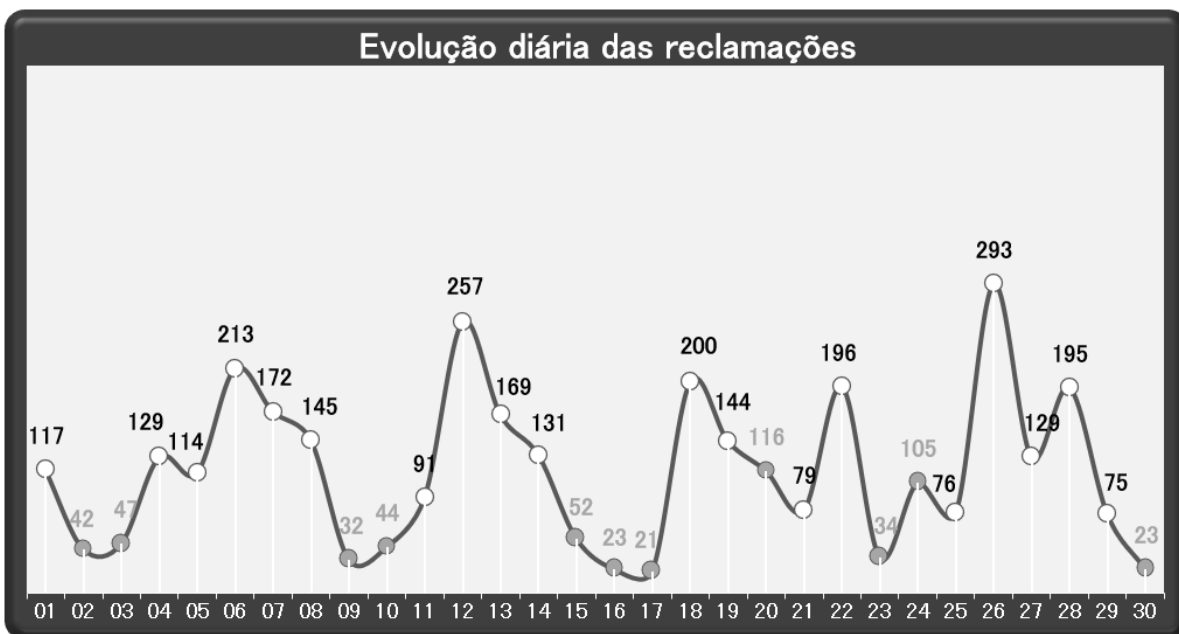
## Evolução das reclamações



## Distribuição das reclamações por Categoria - Nov/2024



## Evolução diária das reclamações - Nov/2024



● Sábados, domingos e feriados