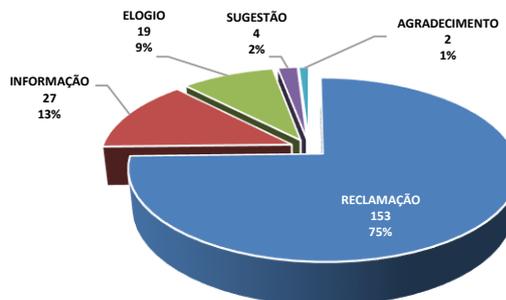


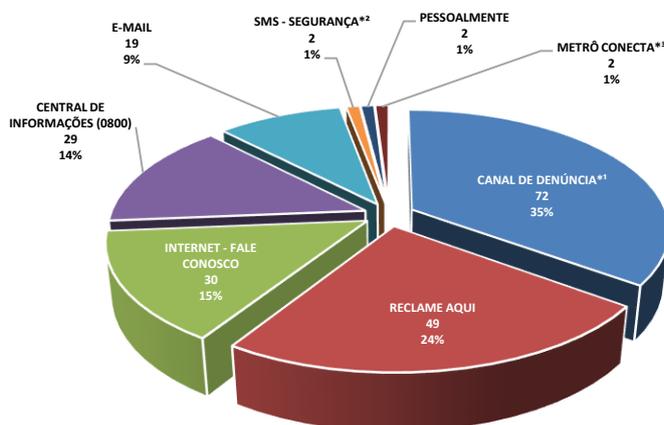
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Atendimento, durante o mês de janeiro de 2023, totalizando 205 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	153
INFORMAÇÃO	27
ELOGIO	19
SUGESTÃO	4
AGRADECIMENTO	2
TOTAL GERAL	205



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA * ¹	72
RECLAME AQUI	49
INTERNET - FALE CONOSCO	30
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	29
E-MAIL	19
SMS - SEGURANÇA * ²	2
PESSOALMENTE	2
METRÔ CONECTA * ³	2
TOTAL GERAL	205



*¹ Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia;

*² e *³ Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	L20	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	33	17	65	3	4	6	1		2	22	153
INFORMAÇÃO	8	4	10			1				4	27
ELOGIO	6	3	9						1		19
SUGESTÃO	1		1					1		1	4
AGRADECIMENTO	1		1								2
TOTAL GERAL	49	24	86	3	4	7	1	1	3	27	205

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JANEIRO / 2023

09 DIAS