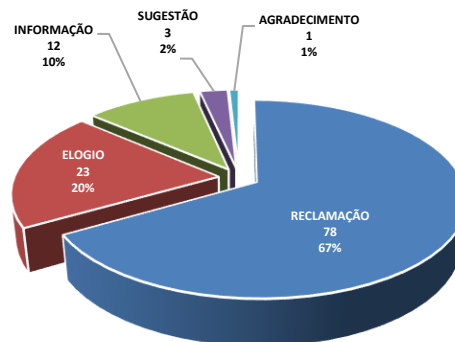


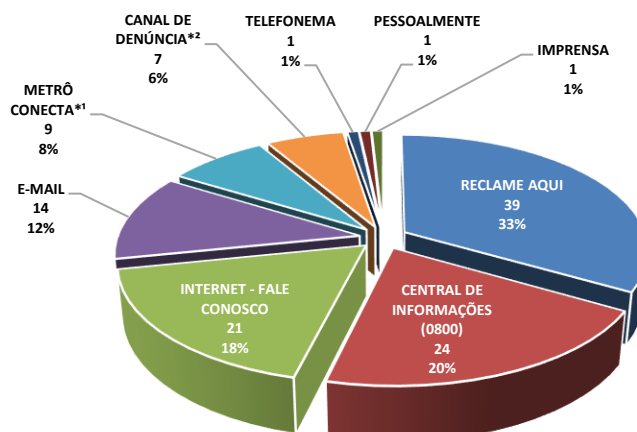
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM FEVEREIRO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Atendimento, durante o mês de fevereiro de 2023, totalizando 117 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	TORAIIS
RECLAMAÇÃO	78
ELOGIO	23
INFORMAÇÃO	12
SUGESTÃO	3
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	117



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	39
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	24
INTERNET - FALE CONOSCO	21
E-MAIL	14
METRÔ CONECTA*1	9
CANAL DE DENÚNCIA*2	7
TELEFONEMA	1
PESSOALMENTE	1
IMPRENSA	1
TOTAL GERAL	117



*1 Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

*2 Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L17	L20	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	13	11	24	7	8	8	1		2	4	78
ELOGIO	6	7	9							1	23
INFORMAÇÃO	3	1	1	1	1	1			1	3	12
SUGESTÃO			1					1		1	3
AGRADECIMENTO			1								1
TOTAL GERAL	22	19	36	8	9	9	1	1	3	9	117

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

FEVEREIRO / 2023

08 DIAS