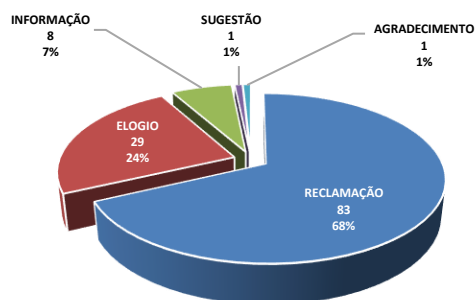


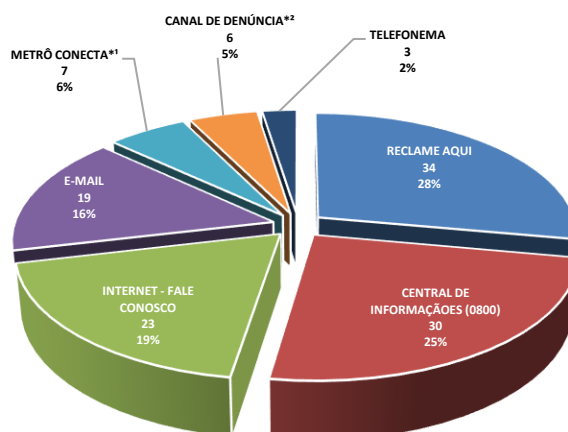
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de abril de 2023, totalizando 122 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	83
ELOGIO	29
INFORMAÇÃO	8
SUGESTÃO	1
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	122



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	34
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	30
INTERNET - FALE CONOSCO	23
E-MAIL	19
METRÔ CONECTA *1	7
CANAL DE DENÚNCIA *2	6
TELEFONEMA	3
TOTAL GERAL	122



*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 MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	22	14	28	2	8	2	7	83
ELOGIO	9	12	6			1	1	29
INFORMAÇÃO			3		1	2	2	8
SUGESTÃO							1	1
AGRADECIMENTO			1					1
TOTAL GERAL	31	26	38	2	9	5	11	122

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ABRIL / 2023

8 DIAS