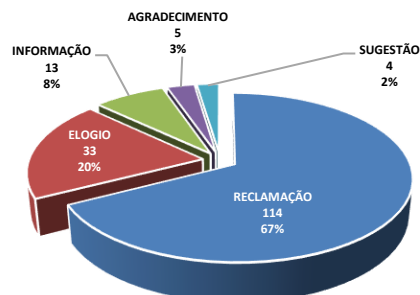


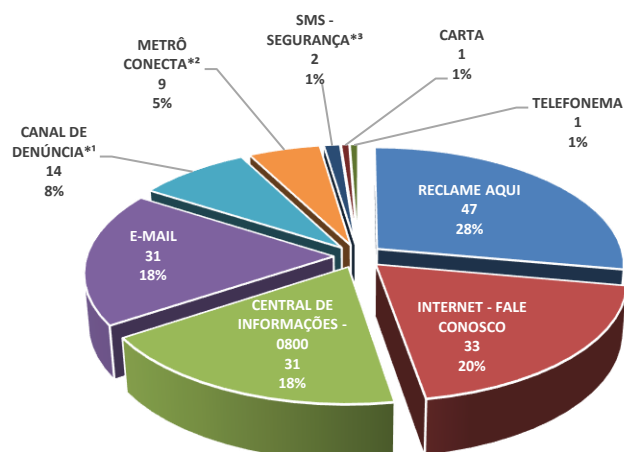
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de maio de 2023, totalizando 169 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, agradecimento e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	114
ELOGIO	33
INFORMAÇÃO	13
AGRADECIMENTO	5
SUGESTÃO	4
TOTAL GERAL	169



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	47
INTERNET - FALE CONOSCO	33
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	31
E-MAIL	31
CANAL DE DENÚNCIA*1	14
METRÔ CONECTA*2	9
SMS - SEGURANÇA*3	2
CARTA	1
TELEFONEMA	1
TOTAL GERAL	169



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

*2 e *3: Contemplam apenas manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA												
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L16	L17	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	40	11	30	7	7	6				6	7	114
ELOGIO	7	7	14			1				1	3	33
SUGESTÃO	2	2	2	1	1	1	1		1		2	13
AGRADECIMENTO			4								1	5
SUGESTÃO				1				1			2	4
TOTAL GERAL	49	20	50	9	8	8	1	1	1	7	15	169

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MAIO / 2023

8 DIAS