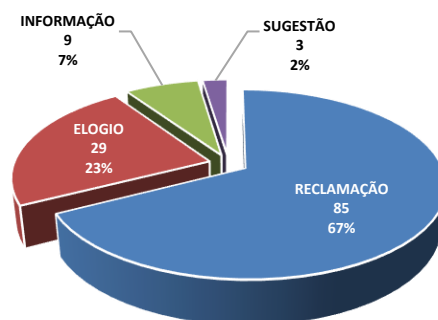


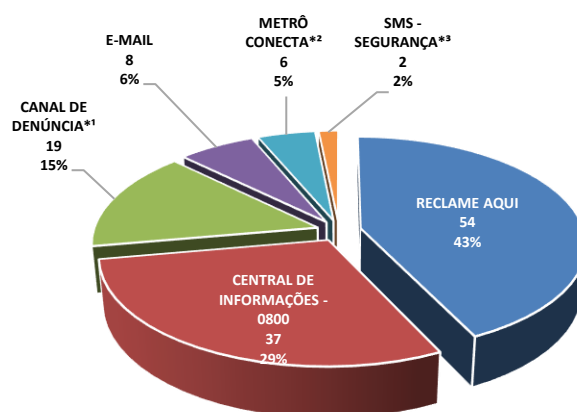
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de julho de 2023, totalizando 126 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	85
ELOGIO	29
INFORMAÇÃO	9
SUGESTÃO	3
TOTAL GERAL	126



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	54
CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800	37
CANAL DE DENÚNCIA*1	19
E-MAIL	8
METRÔ CONECTA*2	6
SMS - SEGURANÇA*3	2
TOTAL GERAL	126



*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 MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	21	17	33	2	4		2	6	85
ELOGIO	10	5	12				1	1	29
INFORMAÇÃO	1	1	2		3	2			9
SUGESTÃO		1						2	3
TOTAL GERAL	32	24	47	2	7	2	3	9	126

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JULHO / 2023

8 DIAS