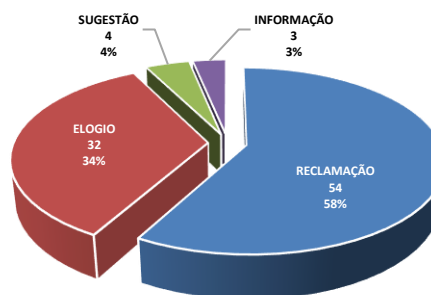


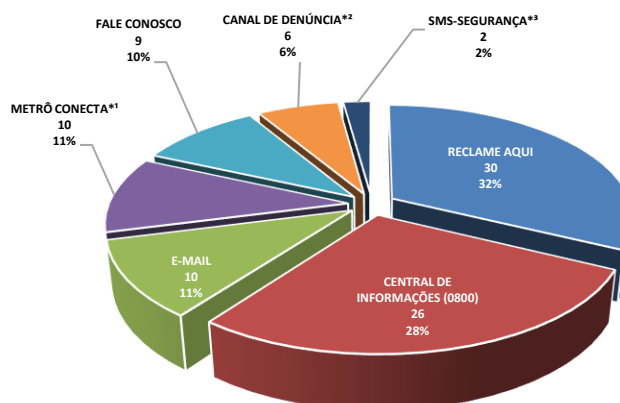
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de junho de 2023, totalizando 93 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, sugestão e informação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	54
ELOGIO	32
SUGESTÃO	4
INFORMAÇÃO	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>93</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	30
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	26
E-MAIL	10
METRÔ CONECTA *1	10
FALE CONOSCO	9
CANAL DE DENÚNCIA *2	6
SMS-SEGURANÇA *3	2
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>



\*1 e \*3: 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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	11	10	21	2	2	3		5	54
ELOGIO	12	9	6			1	2	2	32
SUGESTÃO			1		2			1	4
INFORMAÇÃO	1				1			1	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>93</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JUNHO / 2023

6 DIAS