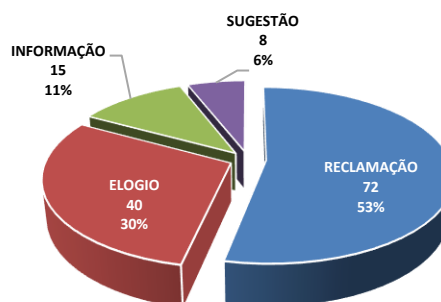


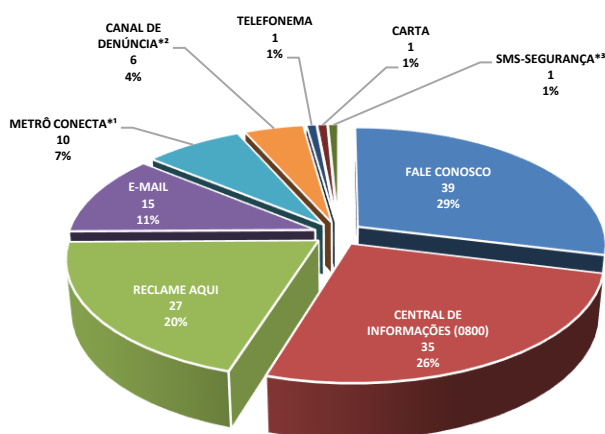
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de agosto de 2023, totalizando 135 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e sugestão.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	72
ELOGIO	40
INFORMAÇÃO	15
SUGESTÃO	8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>135</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
FALE CONOSCO	39
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	35
RECLAME AQUI	27
E-MAIL	15
METRÔ CONECTA* <sup>1</sup>	10
CANAL DE DENÚNCIA* <sup>2</sup>	6
TELEFONEMA	1
CARTA	1
SMS-SEGURANÇA* <sup>3</sup>	1
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>



\*<sup>1</sup> e \*<sup>3</sup>: Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

\*<sup>2</sup>: 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	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	19	16	10	6	7	5		2	7	72
ELOGIO	7	4	24			2		1	2	40
INFORMAÇÃO	4	1	1	2	1	3	1		2	15
SUGESTÃO		2			1	1	2		2	8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>135</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

AGOSTO / 2023

8 DIAS