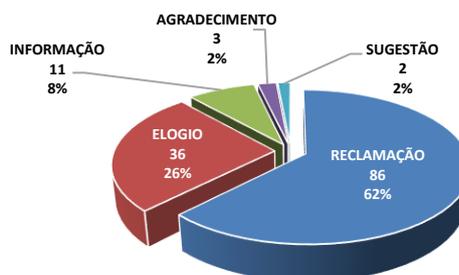


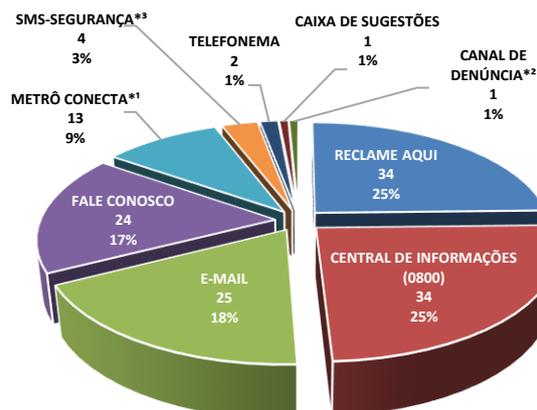
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Relacionamento, durante o mês de setembro de 2023, totalizando 138 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, agradecimento e sugestão.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS     |
|------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO             | 86         |
| ELOGIO                 | 36         |
| INFORMAÇÃO             | 11         |
| AGRADECIMENTO          | 3          |
| SUGESTÃO               | 2          |
| <b>TOTAL GERAL</b>     | <b>138</b> |



| CANAIS DE COMUNICAÇÃO           | TOTAIS     |
|---------------------------------|------------|
| RECLAME AQUI                    | 34         |
| CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)   | 34         |
| E-MAIL                          | 25         |
| FALE CONOSCO                    | 24         |
| METRÔ CONECTA* <sup>1</sup>     | 13         |
| SMS-SEGURANÇA* <sup>3</sup>     | 4          |
| TELEFONEMA                      | 2          |
| CAIXA DE SUGESTÕES              | 1          |
| CANAL DE DENÚNCIA* <sup>2</sup> | 1          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>138</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       | L6       | L15      | REDE     | (VAZIO)   | TOTAIS     |
| RECLAMAÇÃO              | 24        | 8         | 32        | 1        | 6        | 0        | 4        | 1        | 10        | 86         |
| ELOGIO                  | 14        | 10        | 8         | 0        | 1        | 0        | 3        | 0        | 0         | 36         |
| INFORMAÇÃO              | 2         | 0         | 2         | 2        | 0        | 1        | 2        | 1        | 1         | 11         |
| AGRADECIMENTO           | 0         | 0         | 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 3          |
| SUGESTÃO                | 0         | 0         | 0         | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0         | 2          |
| <b>TOTAL GERAL</b>      | <b>40</b> | <b>18</b> | <b>45</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>1</b> | <b>9</b> | <b>3</b> | <b>11</b> | <b>138</b> |

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

SETEMBRO / 2023

9 DIAS