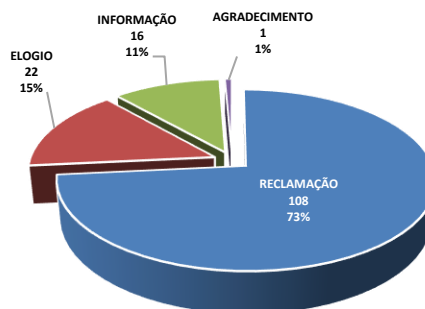


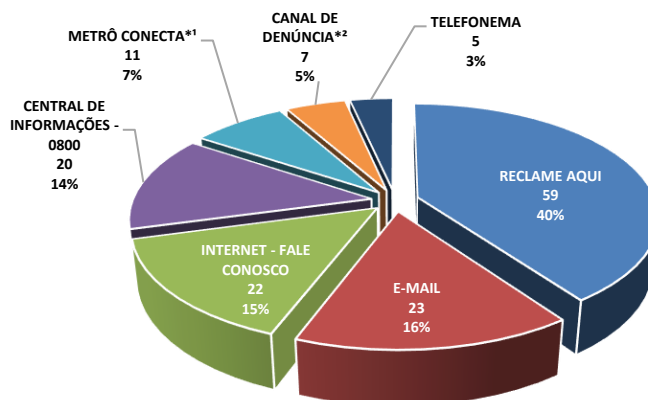
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2023

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô via CRM – Sistema de Gestão de Atendimento, durante o mês de março de 2023, totalizando 147 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e agradecimento.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 108 |
| ELOGIO | 22 |
| INFORMAÇÃO | 16 |
| AGRADECIMENTO | 1 |
| TOTAL GERAL | 147 |



| CANAIS DE COMUNICAÇÃO | TOTAIS |
|----------------------------------|------------|
| RECLAME AQUI | 59 |
| E-MAIL | 23 |
| INTERNET - FALE CONOSCO | 22 |
| CENTRAL DE INFORMAÇÕES - 0800 | 20 |
| METRÔ CONECTA * ¹ | 11 |
| CANAL DE DENÚNCIA * ² | 7 |
| TELEFONEMA | 5 |
| TOTAL GERAL | 147 |



*¹ 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 | L17 | REDE | VAZIO | TOTAIS |
| RECLAMAÇÃO | 19 | 15 | 39 | 3 | 4 | 10 | 1 | 6 | 11 | 108 |
| ELOGIO | 8 | 6 | 6 | | | 1 | | 1 | | 22 |
| INFORMAÇÃO | 5 | 3 | 1 | 2 | | | 1 | | 4 | 16 |
| AGRADECIMENTO | 1 | | | | | | | | | 1 |
| TOTAL GERAL | 33 | 24 | 46 | 5 | 4 | 11 | 2 | 7 | 15 | 147 |

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MARÇO / 2023

08 DIAS