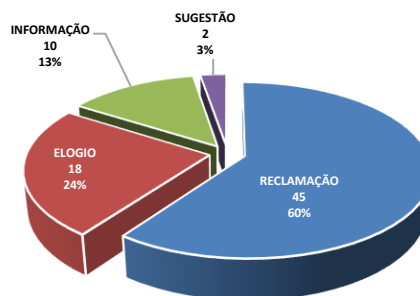


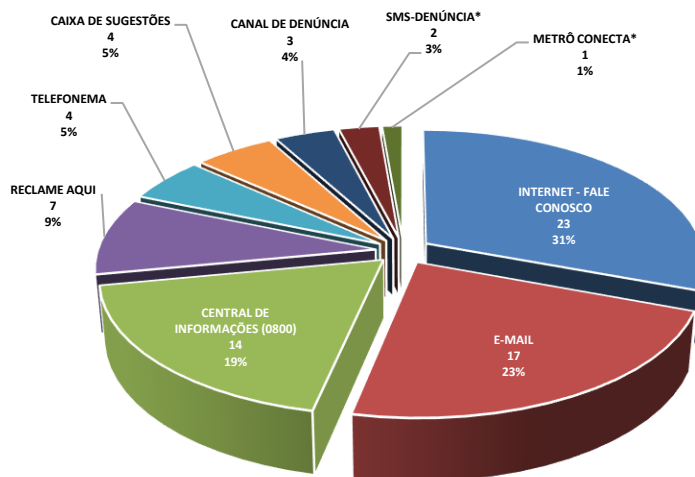
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de janeiro de 2021, totalizando 75 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	45
ELOGIO	18
INFORMAÇÃO	10
SUGESTÃO	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>75</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	23
E-MAIL	17
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	14
RECLAME AQUI	7
TELEFONEMA	4
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CANAL DE DENÚNCIA	3
SMS-DENÚNCIA*	2
METRÔ CONECTA*	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>75</b>



\*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	L18	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	14	1	14	1	4	3	1	1	6	45
ELOGIO	5	3	8			1			1	18
INFORMAÇÃO	1	1	3						5	10
SUGESTÃO						1			1	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>75</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JANEIRO / 2021

10 DIAS