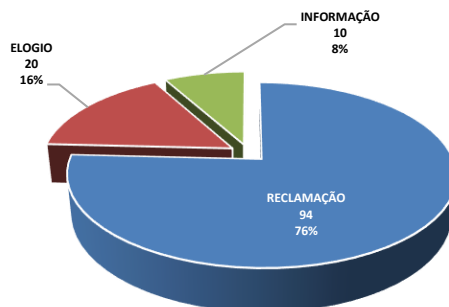


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2021

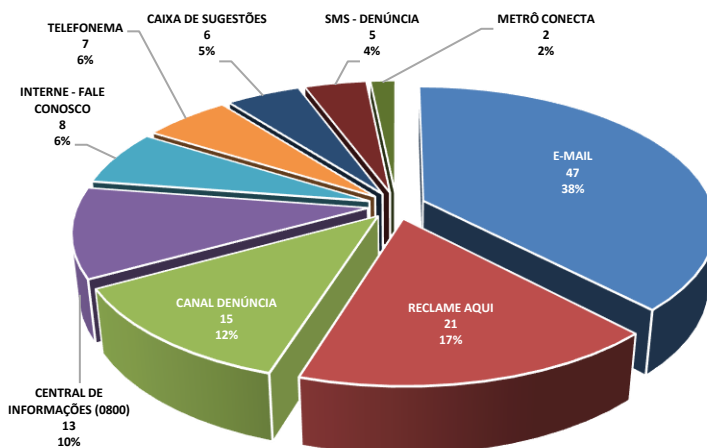
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de março de 2021, totalizando 124 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios e informações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	94
ELOGIO	20
INFORMAÇÃO	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>124</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	47
RECLAME AQUI	21
CANAL DENÚNCIA	15
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	13
INTERNE - FALE CONOSCO	8
TELEFONEMA	7
CAIXA DE SUGESTÕES	6
SMS - DENÚNCIA	5
METRÔ CONECTA	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>124</b>

\* Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da área operacional.



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	21	10	35	1	3	7	2	15	94
ELOGIO	3	3	11				1	2	20
INFORMAÇÃO	2		2		2	1		3	10
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>124</b>

\* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
MARÇO / 2021	13 DIAS