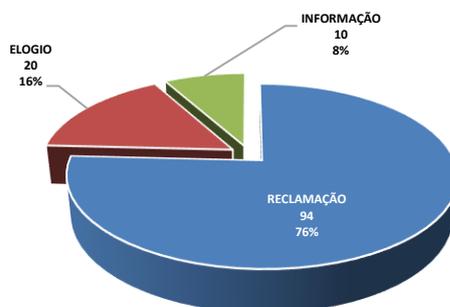


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2021

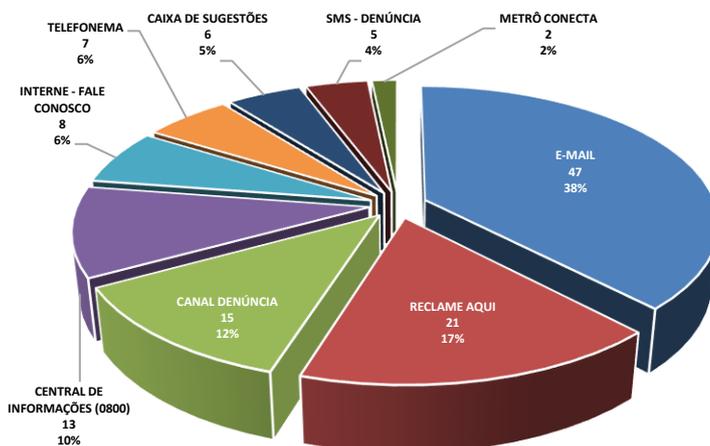
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de março de 2021, totalizando 124 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios e informações.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS |
|------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 94 |
| ELOGIO | 20 |
| INFORMAÇÃO | 10 |
| TOTAL GERAL | 124 |



| 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 |
| TOTAL GERAL | 124 |

* 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 |
| TOTAL GERAL | 26 | 13 | 48 | 1 | 5 | 8 | 3 | 20 | 124 |

* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

| TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE | |
|---|---------|
| MARÇO / 2021 | 13 DIAS |