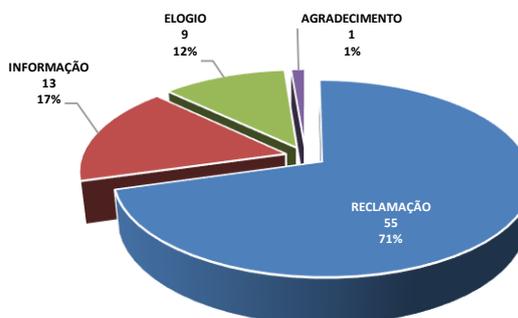


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2021

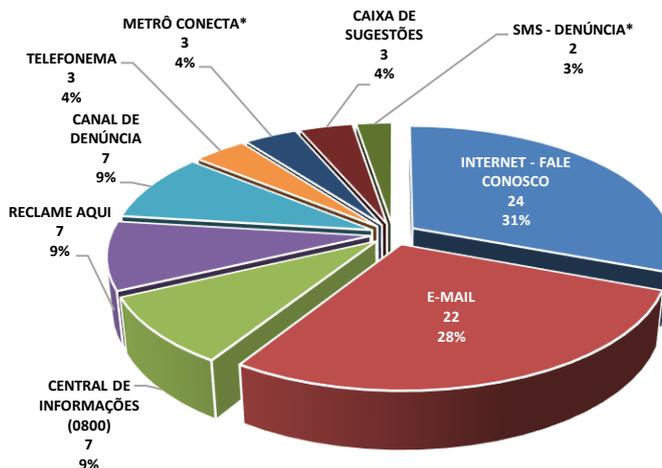
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de abril de 2021, totalizando 78 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	55
INFORMAÇÃO	13
ELOGIO	9
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	78



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	24
E-MAIL	22
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	7
RECLAME AQUI	7
CANAL DE DENÚNCIA	7
TELEFONEMA	3
METRÔ CONECTA*	3
CAIXA DE SUGESTÕES	3
SMS - DENÚNCIA*	2
TOTAL GERAL	78

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



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L5*	L15	L19	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	13	6	24	5	2			5	55
INFORMAÇÃO	5	4			1	1		2	13
ELOGIO	3	1	3				2		9
AGRADECIMENTO				1					1
TOTAL GERAL	21	11	27	6	3	1	2	7	78

* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ABRIL / 2021

15 DIAS