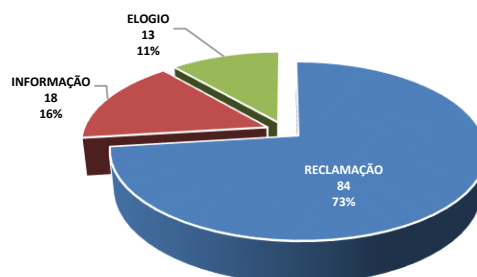


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2021

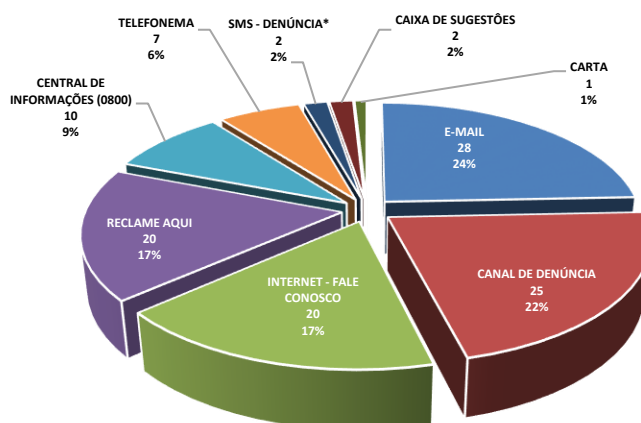
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de maio de 2021, totalizando 115 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações e elogios.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	84
INFORMAÇÃO	18
ELOGIO	13
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>115</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	28
CANAL DE DENÚNCIA	25
INTERNET - FALE CONOSCO	20
RECLAME AQUI	20
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	10
TELEFONEMA	7
SMS - DENÚNCIA*	2
CAIXA DE SUGESTÕES	2
CARTA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>115</b>

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



MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L6	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	26	8	20	3	4	3	4	1	15	84
INFORMAÇÃO	1	1	1	1	5	2			8	18
ELOGIO	1	4	4			1	1		2	13
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>115</b>

\*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	
MAIO / 2021	10 DIAS