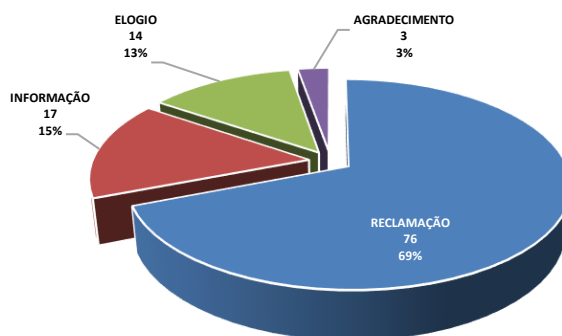


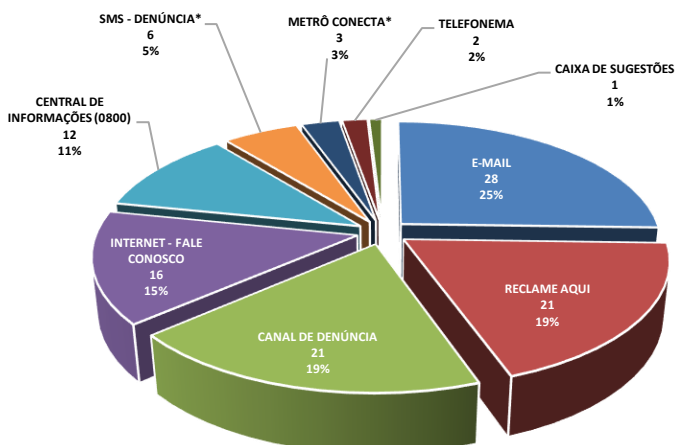
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de junho de 2021, totalizando 110 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, informação, elogio e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	76
INFORMAÇÃO	17
ELOGIO	14
AGRADECIMENTO	3
TOTAL GERAL	110



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	28
RECLAME AQUI	21
CANAL DE DENÚNCIA	21
INTERNET - FALE CONOSCO	16
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	12
SMS - DENÚNCIA*	6
METRÔ CONECTA*	3
TELEFONEMA	2
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TOTAL GERAL	110



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5	L15	L17	L22	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	26	11	16	1	2	3			2	15	76
INFORMAÇÃO	5		2				1	1		8	17
ELOGIO	5		8						1		14
AGRADECIMENTO			3								3
TOTAL GERAL	36	11	29	1	2	3	1	1	3	23	110

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JUNHO / 2021

9 DIAS