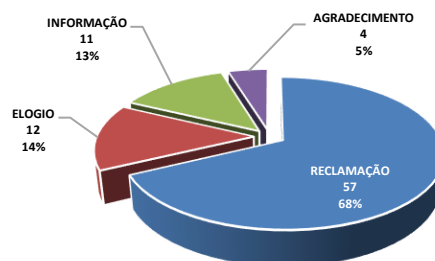


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2021

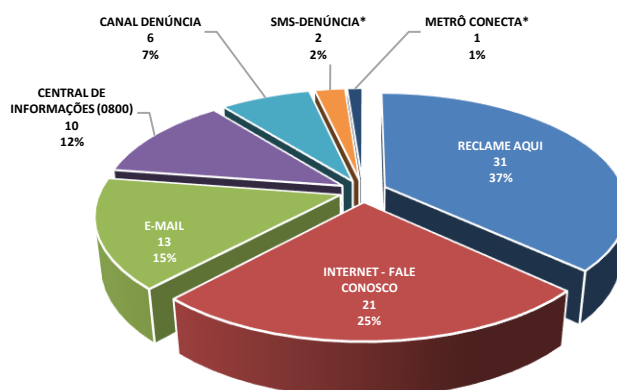
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de julho de 2021, totalizando 84 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTIAS
RECLAMAÇÃO	57
ELOGIO	12
INFORMAÇÃO	11
AGRADECIMENTO	4
TOTAL GERAL	84



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTIAS
RECLAME AQUI	31
INTERNET - FALE CONOSCO	21
E-MAIL	13
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	10
CANAL DENÚNCIA	6
SMS-DENÚNCIA*	2
METRÔ CONECTA*	1
TOTAL GERAL	84

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	22	3	20	1	2	4		2	3	57
ELOGIO	4	1	1					5	1	12
INFORMAÇÃO	3		4				1		3	11
AGRADECIMENTO	3		1							4
TOTAL GERAL	32	4	26	1	2	4	1	7	7	84

*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JULHO / 2021

10 DIAS