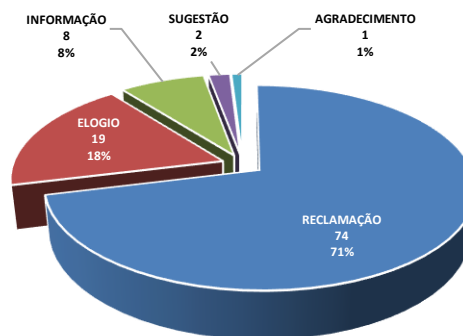


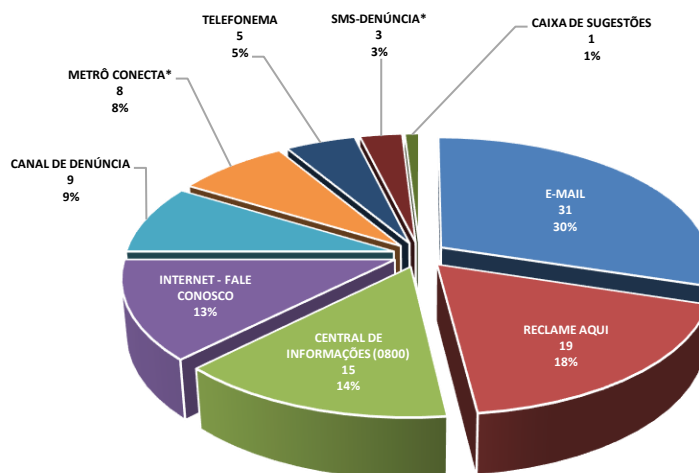
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de agosto de 2021, totalizando 104 manifestações, as quais estão classificadas por tipologia: reclamação, elogio, informação, sugestão e agradecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	74
ELOGIO	19
INFORMAÇÃO	8
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	104



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	31
RECLAME AQUI	19
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	15
INTERNET - FALE CONOSCO	13
CANAL DE DENÚNCIA	9
METRÔ CONECTA*	8
TELEFONEMA	5
SMS-DENÚNCIA*	3
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TOTAL GERAL	104



*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	30	5	19	6	1	1	3	3	6	74
ELOGIO	7	2	7				1	2		19
INFORMAÇÃO	1	2	3	1					1	8
SUGESTÃO	1								1	2
AGRADECIMENTO			1							1
TOTAL GERAL	39	9	30	7	1	1	4	5	8	104

*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

AGOSTO / 2021

08 DIAS