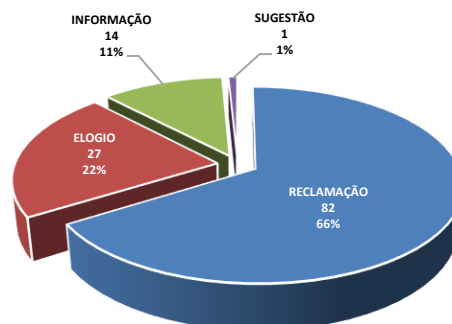


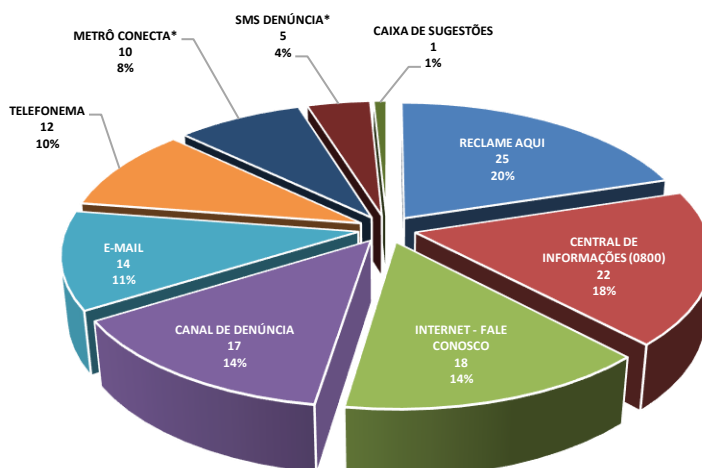
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de setembro de 2021, totalizando 124 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	82
ELOGIO	27
INFORMAÇÃO	14
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	124



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	25
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	22
INTERNET - FALE CONOSCO	18
CANAL DE DENÚNCIA	17
E-MAIL	14
TELEFONEMA	12
METRÔ CONECTA*	10
SMS DENÚNCIA*	5
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TOTAL GERAL	124



*Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L5*	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	24	10	28	1	5	1	2	11	82
ELOGIO	15	5	5	0	0	0	2	0	27
INFORMAÇÃO	3	1	5	1	0	1	0	3	14
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL GERAL	42	16	38	2	5	2	5	14	124

*Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
SETEMBRO / 2021
10 DIAS