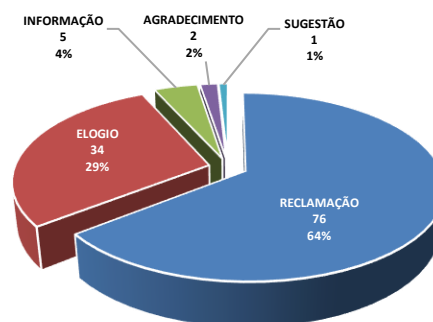


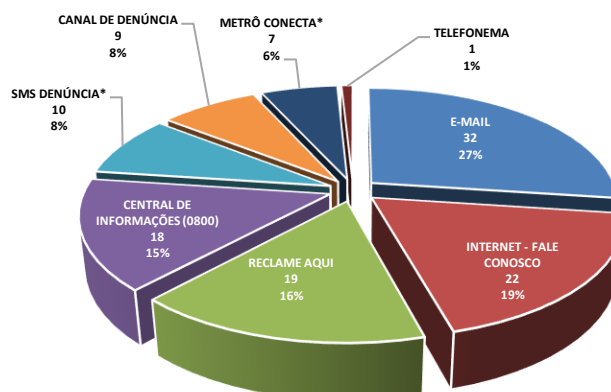
## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de outubro de 2021, totalizando 118 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	76
ELOGIO	34
INFORMAÇÃO	5
AGRADECIMENTO	2
SUGESTÃO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>118</b>



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	32
INTERNET - FALE CONOSCO	22
RECLAME AQUI	19
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	18
SMS DENÚNCIA*	10
CANAL DE DENÚNCIA	9
METRÔ CONECTA*	7
TELEFONEMA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>118</b>



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

MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4*	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	18	11	20	6	2	1	1	17	76
ELOGIO	16	2	7				7	2	34
INFORMAÇÃO	1		1		1			2	5
AGRADECIMENTO			2						2
SUGESTÃO				1					1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>118</b>

\* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

OUTUBRO / 2021

09 DIAS