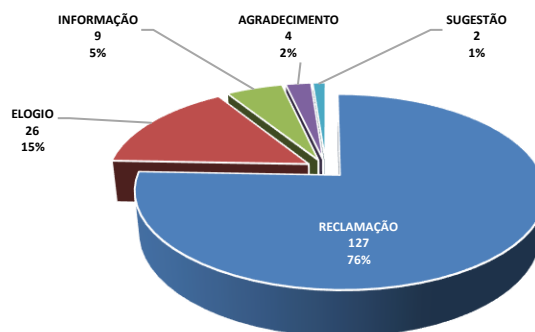


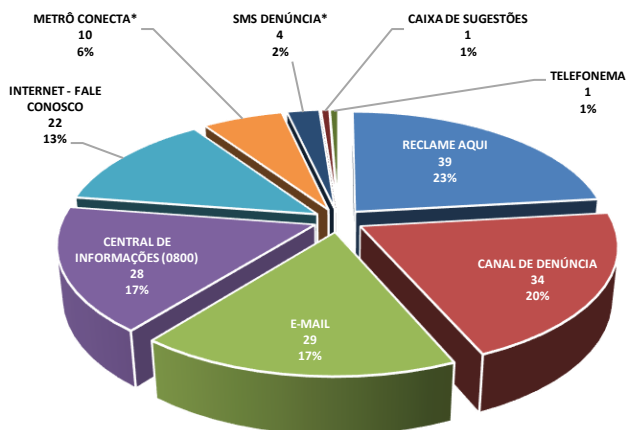
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2021

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de novembro de 2021, totalizando 168 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, agradecimentos e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	127
ELOGIO	26
INFORMAÇÃO	9
AGRADECIMENTO	4
SUGESTÃO	2
TOTAL GERAL	168



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	39
CANAL DE DENÚNCIA	34
E-MAIL	29
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	28
INTERNET - FALE CONOSCO	22
METRÔ CONECTA*	10
SMS DENÚNCIA*	4
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TELEFONEMA	1
TOTAL GERAL	168



* 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)	TOTAL
RECLAMAÇÃO	42	19	39	4	3	2	3	15	127
ELOGIO	8	4	11			1		2	26
INFORMAÇÃO	2	1		2	1			3	9
AGRADECIMENTO			3		1				4
SUGESTÃO		1						1	2
TOTAL GERAL	52	25	53	6	5	3	3	21	168

* Contemplam apenas manifestações recebidas pelo Metrô.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

NOVEMBRO / 2021

08 DIAS