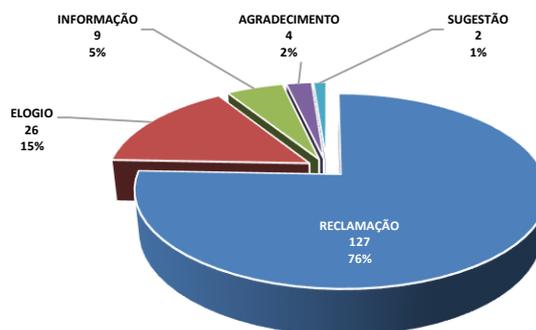


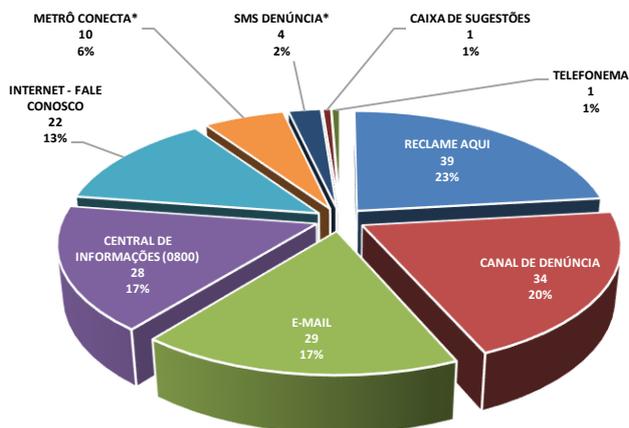
DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2021

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