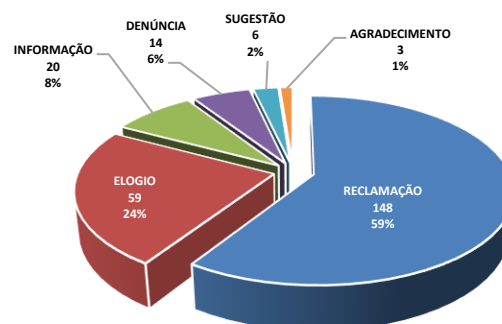


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM FEVEREIRO DE 2020

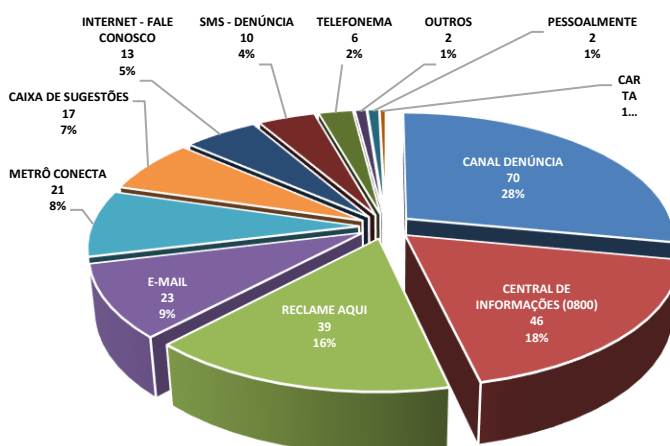
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de fevereiro de 2020, totalizando 250 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias, sugestões e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	148
ELOGIO	59
INFORMAÇÃO	20
DENÚNCIA	14
SUGESTÃO	6
AGRADECIMENTO	3
TOTAL GERAL	250

*Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	70
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	46
RECLAME AQUI	39
E-MAIL	23
METRÔ CONECTA	21
CAIXA DE SUGESTÕES	17
INTERNET - FALE CONOSCO	13
SMS - DENÚNCIA	10
TELEFONEMA	6
OUTROS	2
PESSOALMENTE	2
CARTA	1
TOTAL GERAL	250



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	VAZIO	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	42	11	41	4	12	18	3	17	148
ELOGIO	18	6	29			1	2	3	59
INFORMAÇÃO	4	5	5			1		5	20
DENÚNCIA								14	14
SUGESTÃO	1		1	1			1	2	6
AGRADECIMENTO		1	1					1	3
TOTAL GERAL	65	23	77	5	12	20	6	42	250

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

FEVEREIRO / 2020

11 DIAS