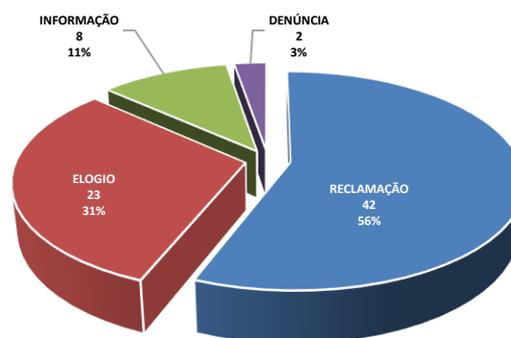


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2020

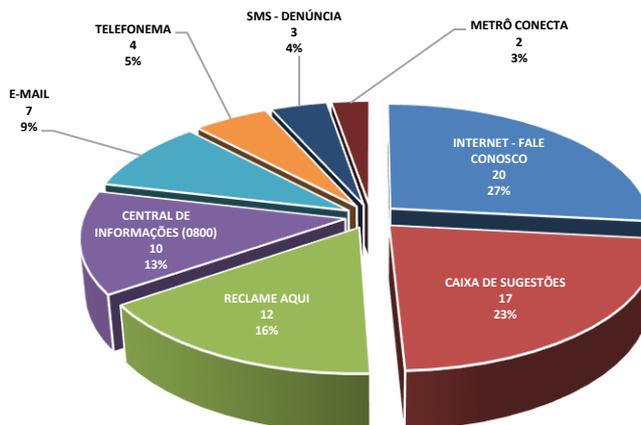
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de junho de 2020, totalizando 75 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e denúncias.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	42
ELOGIO	23
INFORMAÇÃO	8
DENÚNCIA	2
TOTAL GERAL	75

*Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	20
CAIXA DE SUGESTÕES	17
RECLAME AQUI	12
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	10
E-MAIL	7
TELEFONEMA	4
SMS - DENÚNCIA	3
METRÔ CONECTA	2
TOTAL GERAL	75



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	11	1	11		6	1	1	11	42
ELOGIO	5	3	9			1	1	4	23
INFORMAÇÃO	1	2	2	1				2	8
DENÚNCIA								2	2
TOTAL GERAL	17	6	22	1	6	2	2	19	75

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JUNHO / 2020

8 DIAS