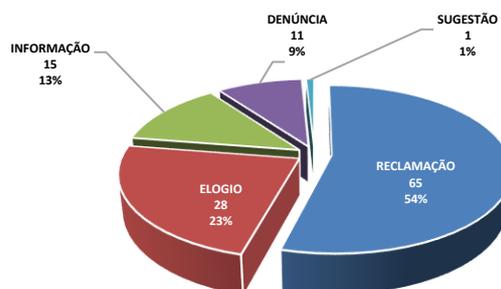


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2020

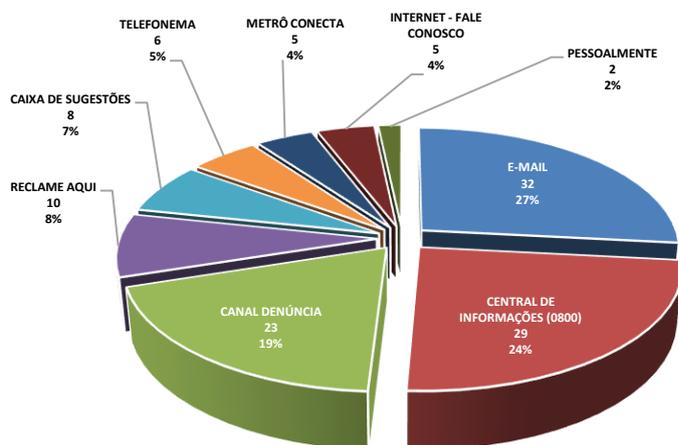
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de outubro de 2020, totalizando 120 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	65
ELOGIO	28
INFORMAÇÃO	15
DENÚNCIA	11
SUGESTÃO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>120</b>

\*Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	32
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	29
CANAL DENÚNCIA	23
RECLAME AQUI	10
CAIXA DE SUGESTÕES	8
TELEFONEMA	6
METRÔ CONECTA	5
INTERNET - FALE CONOSCO	5
PESSOALMENTE	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>120</b>



MANIFESTAÇÕES LINHAS											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	10	2	26		6		2	1	1	17	65
ELOGIO	11	2	9				2		1	3	28
INFORMAÇÃO		3	5	1	1	1	2	1		1	15
DENÚNCIA			1							10	11
SUGESTÃO										1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>120</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

OUTUBRO / 2020

12 DIAS