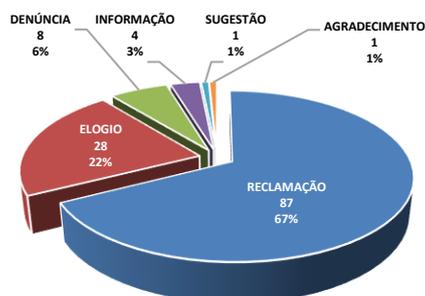


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2020

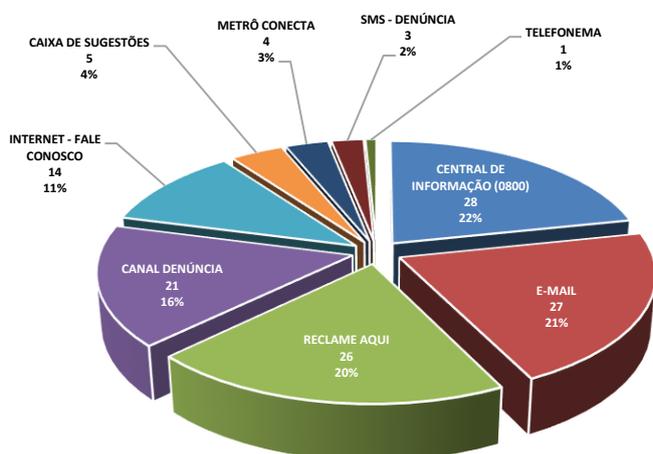
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de novembro de 2020, totalizando 129 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações, sugestões e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	87
ELOGIO	28
DENÚNCIA	8
INFORMAÇÃO	4
SUGESTÃO	1
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	129

* Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÃO (0800)	28
E-MAIL	27
RECLAME AQUI	26
CANAL DENÚNCIA	21
INTERNET - FALE CONOSCO	14
CAIXA DE SUGESTÕES	5
METRÔ CONECTA	4
SMS - DENÚNCIA	3
TELEFONEMA	1
TOTAL GERAL	129



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	16	9	27	1	10	3	6	15	87
ELOGIO	11	4	9			1	1	2	28
DENÚNCIA	1		2			1		4	8
INFORMAÇÃO	1							3	4
SUGESTÃO							1		1
AGRADECIMENTO	1								1
TOTAL GERAL	30	13	38	1	10	5	8	24	129

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

NOVEMBRO / 2020

10 DIAS