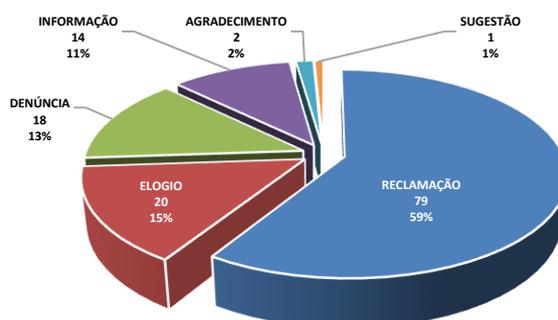


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2020

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de dezembro de 2020, totalizando 134 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações, agradecimentos e sugestões.

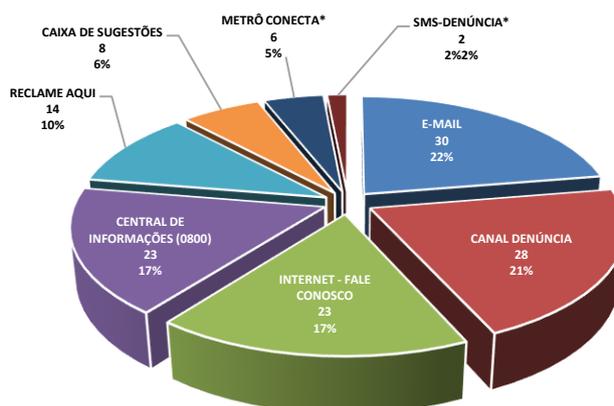
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	79
ELOGIO	20
DENÚNCIA	18
INFORMAÇÃO	14
AGRADECIMENTO	2
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	134

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
E-MAIL	30
CANAL DENÚNCIA	28
INTERNET - FALE CONOSCO	23
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	23
RECLAME AQUI	14
CAIXA DE SUGESTÕES	8
METRÔ CONECTA*	6
SMS-DENÚNCIA*	2
TOTAL GERAL	134

*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)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	15	8	22	12	3	2	3	14	79
ELOGIO	6	2	8			2	2		20
DENÚNCIA	2		8				1	7	18
INFORMAÇÃO	2	1	4				1	6	14
AGRADECIMENTO	1		1						2
SUGESTÃO								1	1
TOTAL GERAL	26	11	43	12	3	4	7	28	134

*Contemplam apenas as manifestações recebidas pelo METRÔ.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

DEZEMBRO / 2020

10 DIAS