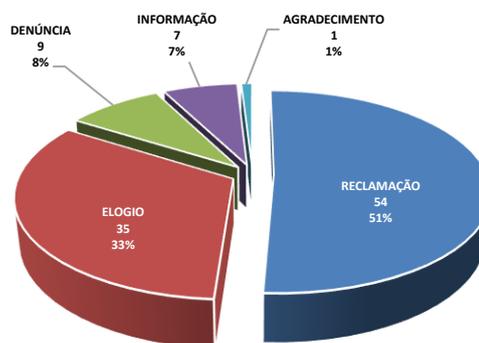


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2020

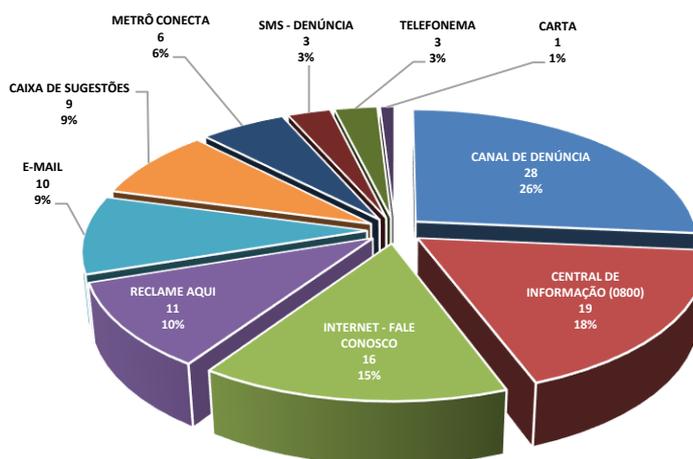
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de julho de 2020, totalizando 106 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	54
ELOGIO	35
DENÚNCIA	9
INFORMAÇÃO	7
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	106

*Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA	28
CENTRAL DE INFORMAÇÃO (0800)	19
INTERNET - FALE CONOSCO	16
RECLAME AQUI	11
E-MAIL	10
CAIXA DE SUGESTÕES	9
METRÔ CONECTA	6
SMS - DENÚNCIA	3
TELEFONEMA	3
CARTA	1
TOTAL GERAL	106



MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	13	1	21	2	4	1		1	3	8	54
ELOGIO	9	6	14				1		4	1	35
DENÚNCIA			1							8	9
INFORMAÇÃO	1		2	1						3	7
AGRADECIMENTO			1								1
TOTAL GERAL	23	7	39	3	4	1	1	1	7	20	106

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JULHO / 2020

12 DIAS