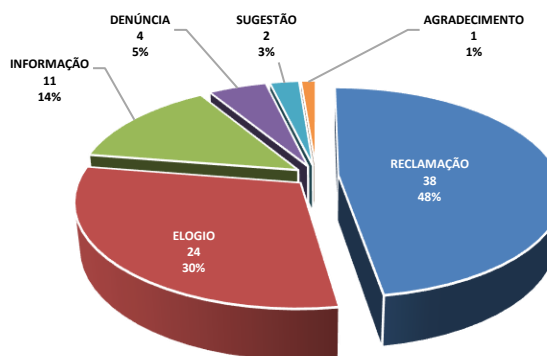


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2020

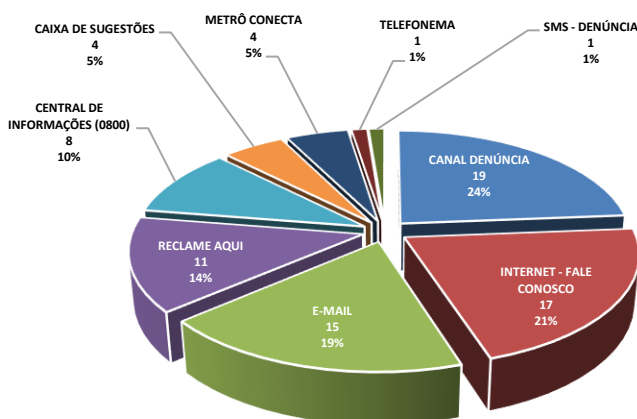
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de maio de 2020, totalizando 80 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias, sugestões e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	38
ELOGIO	24
INFORMAÇÃO	11
DENÚNCIA	4
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>80</b>

\*Primeira e Segunda Instâncias



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	19
INTERNET - FALE CONOSCO	17
E-MAIL	15
RECLAME AQUI	11
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	8
CAIXA DE SUGESTÕES	4
METRÔ CONECTA	4
TELEFONEMA	1
SMS - DENÚNCIA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>80</b>



MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L22	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	2	2	5	4	8	1		1	15	38
ELOGIO	8		15					1		24
INFORMAÇÃO	4			1			1	1	4	11
DENÚNCIA									4	4
SUGESTÃO									2	2
AGRADECIMENTO			1							1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>80</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MAIO / 2020

12 DIAS