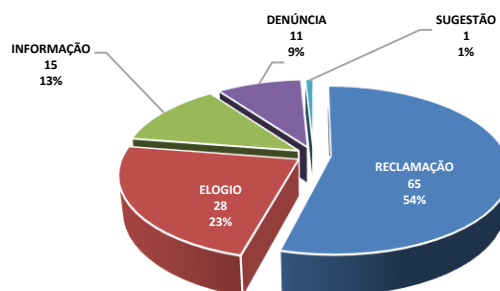


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2020

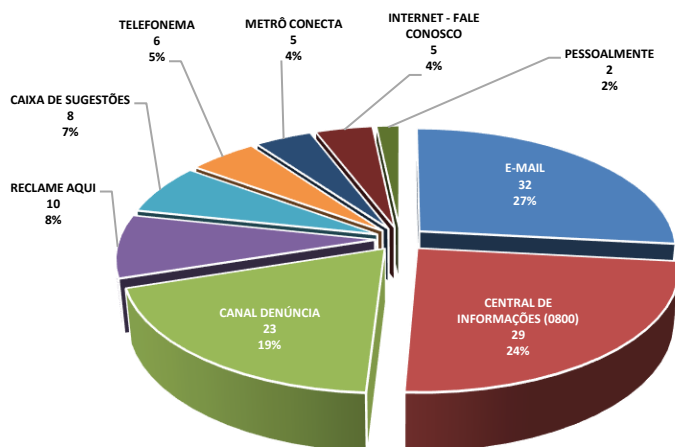
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de outubro de 2020, totalizando 120 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

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

*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
TOTAL GERAL	120



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
TOTAL GERAL	21	7	41	1	7	1	6	2	2	32	120

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

OUTUBRO / 2020

12 DIAS