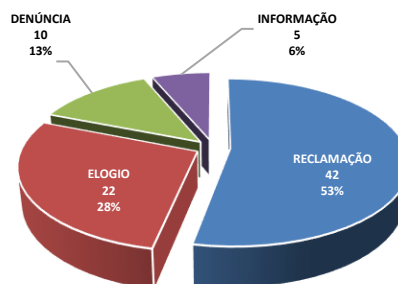


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2020

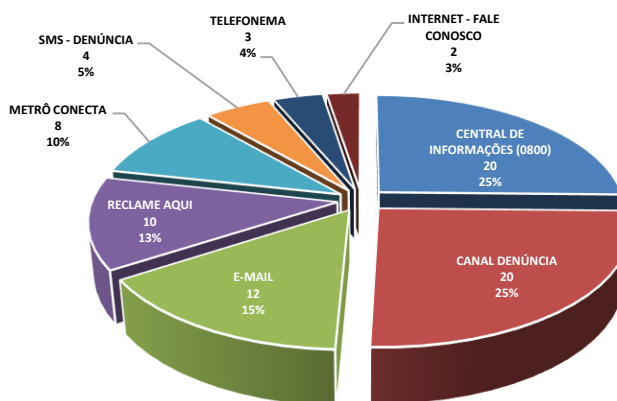
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de setembro de 2020, totalizando 79 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias e informações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	42
ELOGIO	22
DENÚNCIA	10
INFORMAÇÃO	5
TOTAL GERAL	79

*Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	20
CANAL DENÚNCIA	20
E-MAIL	12
RECLAME AQUI	10
METRÔ CONECTA	8
SMS - DENÚNCIA	4
TELEFONEMA	3
INTERNET - FALE CONOSCO	2
TOTAL GERAL	79



MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	12	5	10	4	2	2	7	42
ELOGIO	10	4	5		2	1		22
DENÚNCIA	2	1	2				5	10
INFORMAÇÃO			4				1	5
TOTAL GERAL	24	10	21	4	4	3	13	79

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

SETEMBRO / 2020

08 DIAS