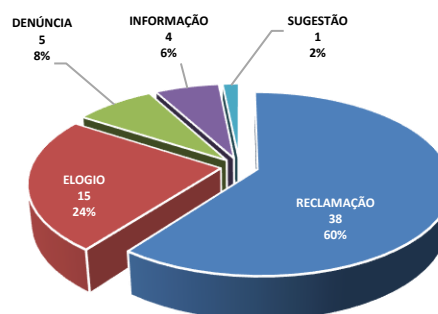


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2020

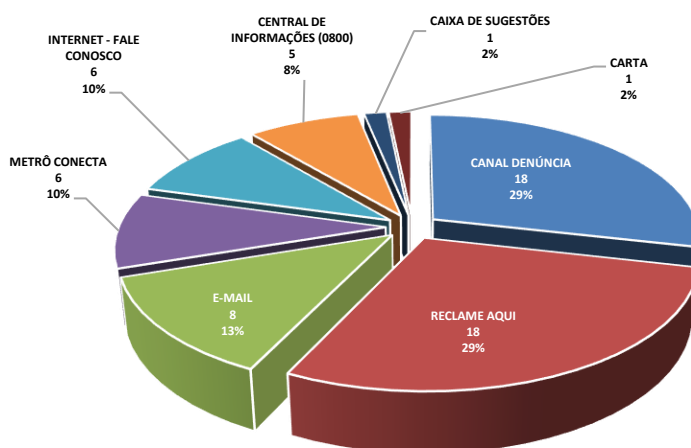
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de abril de 2020, totalizando 63 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	38
ELOGIO	15
DENÚNCIA	5
INFORMAÇÃO	4
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	63

*Primeira e Segunda Instâncias



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	18
RECLAME AQUI	18
E-MAIL	8
METRÔ CONECTA	6
INTERNET - FALE CONOSCO	6
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	5
CAIXA DE SUGESTÕES	1
CARTA	1
TOTAL GERAL	63



MANIFESTAÇÕES POR LINHA								
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	3	4	8	1	3	1	18	38
ELOGIO	6	3	6					15
DENÚNCIA		2	1				2	5
INFORMAÇÃO							4	4
SUGESTÃO							1	1
TOTAL GERAL	9	9	15	1	3	1	25	63

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ABRIL / 2020

16 DIAS