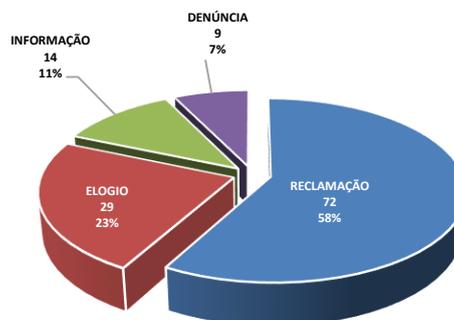


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2020

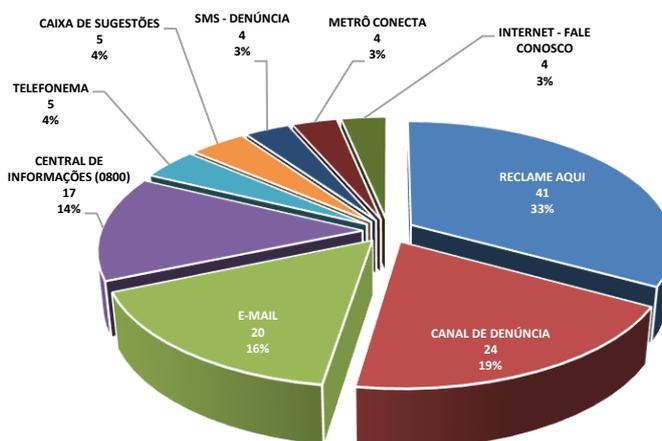
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de agosto de 2020, totalizando 124 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e denúncias.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	72
ELOGIO	29
INFORMAÇÃO	14
DENÚNCIA	9
TOTAL GERAL	124

*Primeira e Segunda Instâncias.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO	TOTAIS
RECLAME AQUI	41
CANAL DE DENÚNCIA	24
E-MAIL	20
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	17
TELEFONEMA	5
CAIXA DE SUGESTÕES	5
SMS - DENÚNCIA	4
METRÔ CONECTA	4
INTERNET - FALE CONOSCO	4
TOTAL GERAL	124



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	23	11	9	4	6	3		16	72
ELOGIO	7	6	7			6	1	2	29
INFORMAÇÃO	1	2	4			1		6	14
DENÚNCIA		1	2					6	9
TOTAL GERAL	31	20	22	4	6	10	1	30	124

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

AGOSTO / 2020

08 DIAS