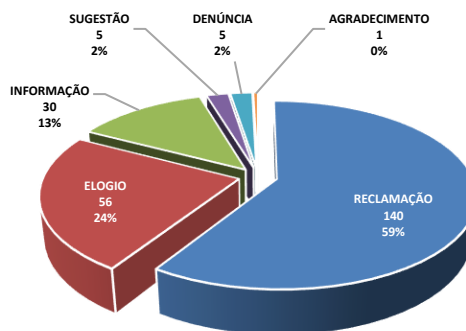


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2020

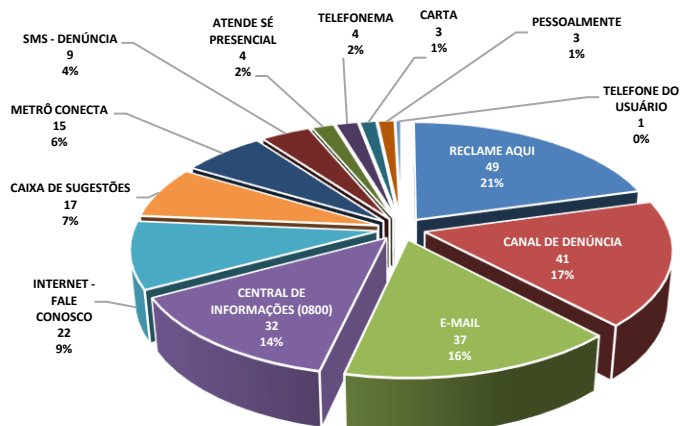
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de janeiro de 2020, totalizando 237 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	140
ELOGIO	56
INFORMAÇÃO	30
SUGESTÃO	5
DENÚNCIA	5
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	237

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
RECLAME AQUI	49
CANAL DE DENÚNCIA	41
E-MAIL	37
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	32
INTERNET - FALE CONOSCO	22
CAIXA DE SUGESTÕES	17
METRÔ CONECTA	15
SMS - DENÚNCIA	9
ATENDE SÉ PRESENCIAL	4
TELEFONEMA	4
CARTA	3
PESSOALMENTE	3
TELEFONE DO USUÁRIO	1
TOTAL GERAL	237



MANIFESTAÇÕES POR LINHA											
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	L22	(REDE)	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	28	18	37	1	9	18	1		9	19	140
ELOGIO	16	4	26			4			4	2	56
INFORMAÇÃO	5	6	2		1	3		1	3	9	30
SUGESTÃO		1	1		1				1	1	5
DENÚNCIA		1								4	5
AGRADECIMENTO	1										1
TOTAL GERAL	50	30	66	1	11	25	1	1	17	35	237

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JANEIRO / 2020

08 DIAS