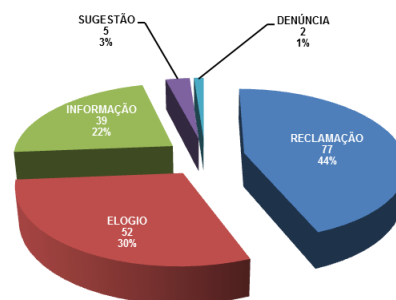


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de novembro de 2017, totalizando 175 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

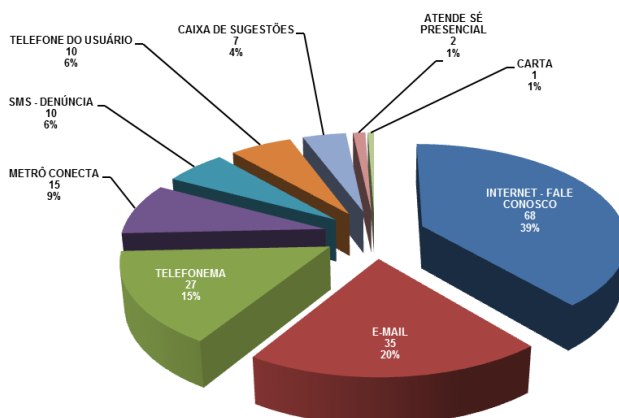
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	77
ELOGIO	52
INFORMAÇÃO	39
SUGESTÃO	5
DENÚNCIA	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>175</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	68
E-MAIL	35
TELEFONEMA	27
METRÔ CONECTA	15
SMS - DENÚNCIA*	10
TELEFONE DO USUÁRIO	10
CAIXA DE SUGESTÕES	7
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
CARTA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>175</b>

\*Os números registrados no SMS-Denúncia são correspondentes às demandas que não são de responsabilidade da Área de Segurança.



MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	21	5	26	10	2		1	1	11	77
ELOGIO	14	13	14		3			1	7	52
INFORMAÇÃO	5	3	10	5		2			14	39
SUGESTÃO	1	1			1		1		1	5
DENÚNCIA									2	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>41</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>175</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Novembro / 2017

08 dias