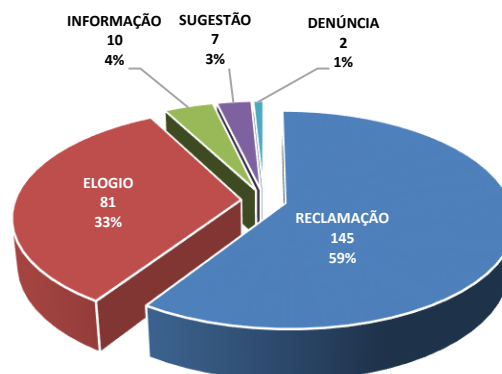


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de dezembro de 2018, totalizando 245 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

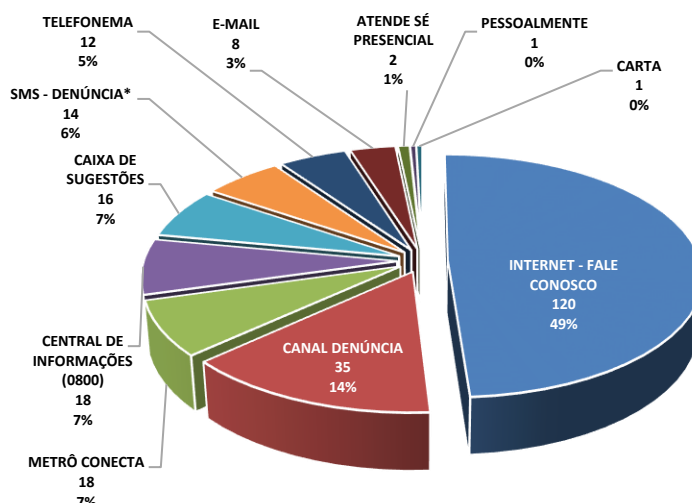
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	145
ELOGIO	81
INFORMAÇÃO	10
SUGESTÃO	7
DENÚNCIA	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>245</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	120
CANAL DENÚNCIA	35
METRÔ CONECTA	18
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	18
CAIXA DE SUGESTÕES	16
SMS - DENÚNCIA*	14
TELEFONEMA	12
E-MAIL	8
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
PESSOALMENTE	1
CARTA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>245</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	36	9	30	7	23	3	1	8	28	145
ELOGIO	23	12	29	3	4	1		8	1	81
INFORMAÇÃO	1		3	2	1				3	10
SUGESTÃO		1	1		3		1	1		7
DENÚNCIA			1						1	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>60</b>	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>245</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Dezembro/2018

09 dias