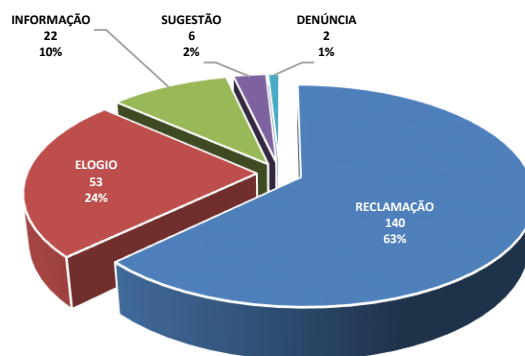


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de novembro de 2018, totalizando 223 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

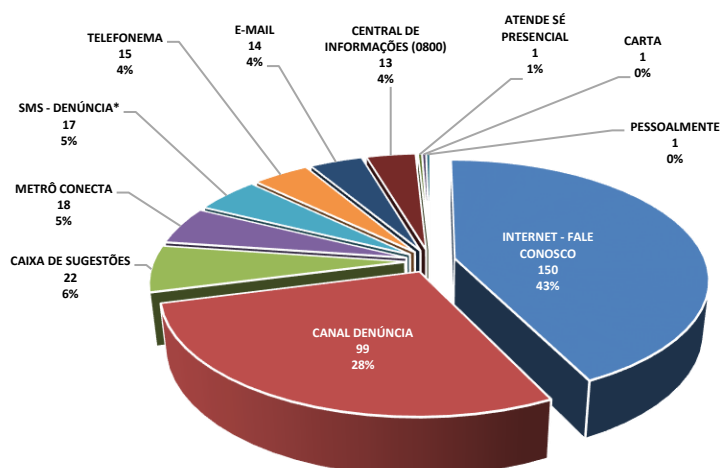
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	140
ELOGIO	53
INFORMAÇÃO	22
SUGESTÃO	6
DENÚNCIA	2
TOTAL GERAL	223

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	100
CANAL DENÚNCIA	36
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	18
CAIXA DE SUGESTÕES	16
TELEFONEMA	16
E-MAIL	13
METRÔ CONECTA	11
SMS - DENÚNCIA*	8
PESSOALMENTE	3
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
TOTAL GERAL	223

*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	L6	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	20	19	25	10	21		3	10	32	140
ELOGIO	18	13	14		2			6		53
INFORMAÇÃO	5	1	10	2	1	1	1		1	22
SUGESTÃO		2		1				1	2	6
DENÚNCIA									2	2
TOTAL GERAL	43	35	49	13	24	1	4	17	37	223

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Novembro/2018

09 dias