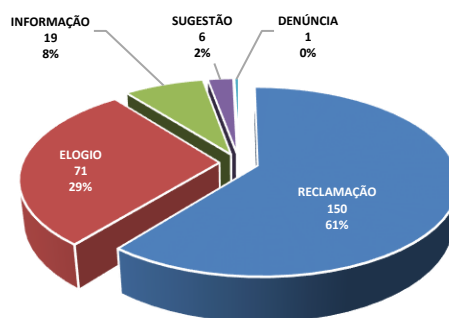


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de janeiro de 2019, totalizando 247 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

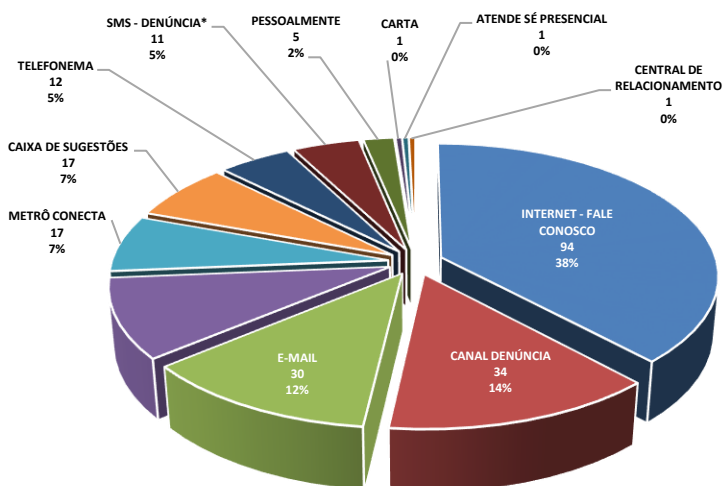
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	150
ELOGIO	71
INFORMAÇÃO	19
SUGESTÃO	6
DENÚNCIA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>247</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	94
CANAL DENÚNCIA	34
E-MAIL	30
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	24
METRÔ CONECTA	17
CAIXA DE SUGESTÕES	17
TELEFONEMA	12
SMS - DENÚNCIA*	11
PESSOALMENTE	5
CARTA	1
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>247</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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	45	13	21	8	5	26	150
ELOGIO	27	8	17	2	5	5	71
INFORMAÇÃO	5	1	3	4		2	19
SUGESTÃO						3	6
DENÚNCIA						1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>77</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>37</b>	<b>247</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Janeiro / 2019

10 dias