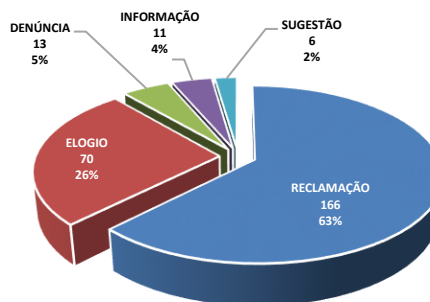


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2019

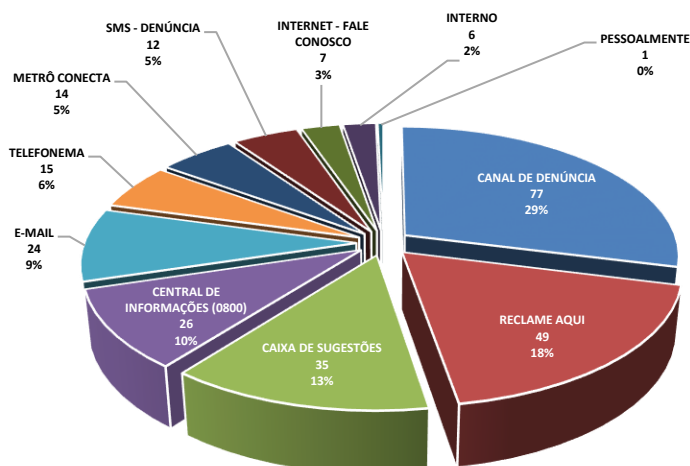
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de agosto de 2019, totalizando 266 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	166
ELOGIO	70
DENÚNCIA	13
INFORMAÇÃO	11
SUGESTÃO	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>266</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DE DENÚNCIA	77
RECLAME AQUI	49
CAIXA DE SUGESTÕES	35
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	26
E-MAIL	24
TELEFONEMA	15
METRÔ CONECTA	14
SMS - DENÚNCIA	12
INTERNET - FALE CONOSCO	7
INTERNO	6
PESSOALMENTE	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>266</b>



MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	37	21	54	4	18	1	7	3	21	166
ELOGIO	10	28	18	1			2	6	5	70
DENÚNCIA			2						11	13
INFORMAÇÃO	3	1	3		2				2	11
SUGESTÃO			2	1		1	1		1	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>79</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>266</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

AGOSTO / 2019

09 DIAS