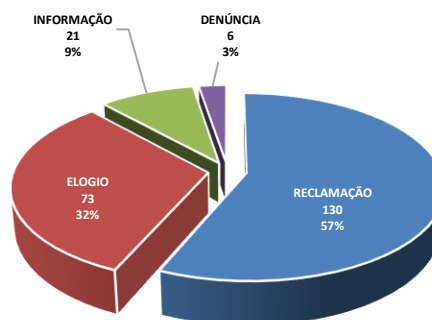


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2019

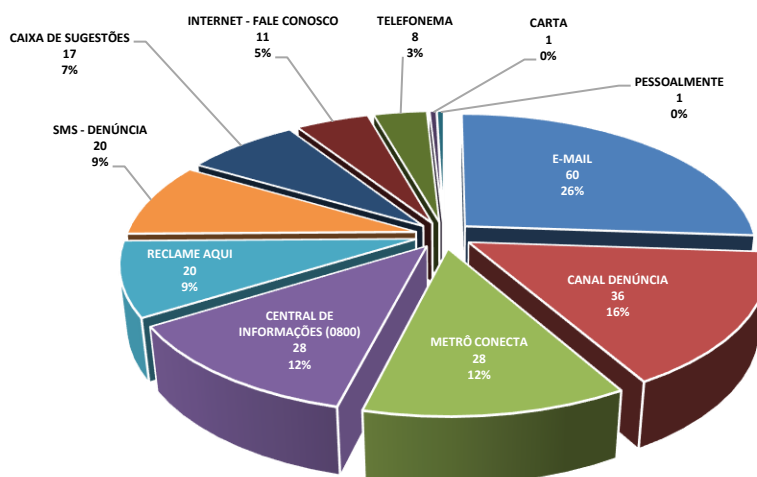
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de dezembro de 2019, totalizando 230 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e denúncias.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	130
ELOGIO	73
INFORMAÇÃO	21
DENÚNCIA	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>230</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
E-MAIL	60
CANAL DENÚNCIA	36
METRÔ CONECTA	28
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	28
RECLAME AQUI	20
SMS - DENÚNCIA	20
CAIXA DE SUGESTÕES	17
INTERNET - FALE CONOSCO	11
TELEFONEMA	8
CARTA	1
PESSOALMENTE	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>230</b>



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	29	12	32	2	4	8		43	130
ELOGIO	18	10	33			3	6	3	73
INFORMAÇÃO	3	3	6			2	1	6	21
DENÚNCIA								6	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>58</b>	<b>230</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

DEZEMBRO / 2019

8 DIAS