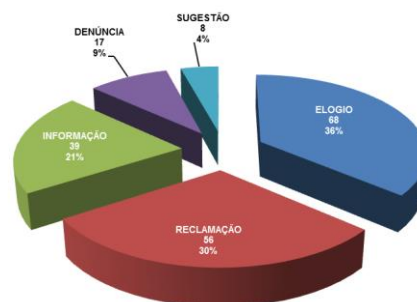


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de agosto de 2017, totalizando 188 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: elogios, reclamações, informações, denúncias e sugestões.

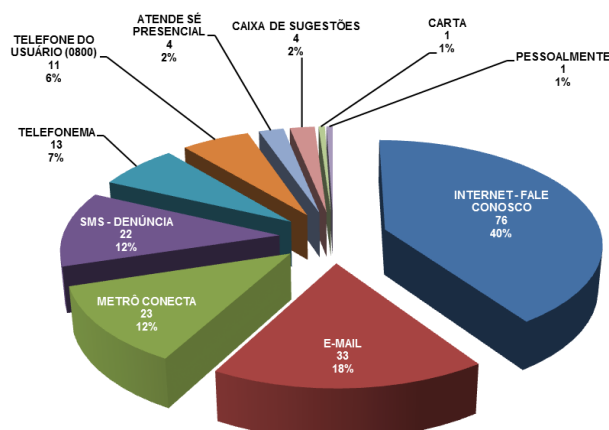
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
ELOGIO	68
RECLAMAÇÃO	56
INFORMAÇÃO	39
DENÚNCIA	17
SUGESTÃO	8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>188</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	76
E-MAIL	33
METRÔ CONECTA	23
SMS - DENÚNCIA *	22
TELEFONEMA	13
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	11
ATENDE SÉ PRESENCIAL	4
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CARTA	1
PESSOALMENTE	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>188</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	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
ELOGIO	32	11	19		1		4	1	68
RECLAMAÇÃO	13	2	21	6	7			7	56
INFORMAÇÃO	4	1	5	3	1	1	1	23	39
DENÚNCIA	6	2	2				1	6	17
SUGESTÃO		1		2				5	8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>55</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>188</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Agosto / 2017

07 dias