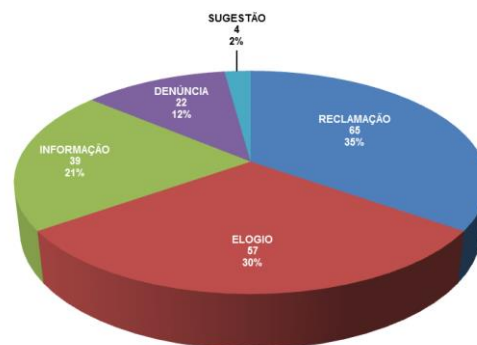


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de julho de 2017, totalizando 187 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

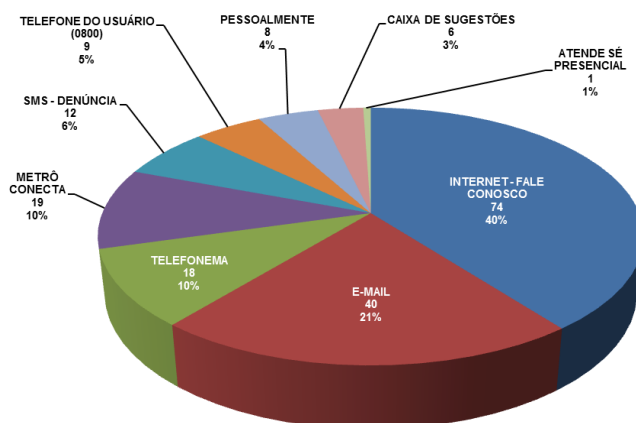
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	65
ELOGIO	57
INFORMAÇÃO	39
DENÚNCIA	22
SUGESTÃO	4
TOTAL GERAL	187

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	74
E-MAIL	40
TELEFONEMA	18
METRÔ CONECTA	19
SMS - DENÚNCIA*	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	9
PESSOALMENTE	8
CAIXA DE SUGESTÕES	6
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
TOTAL GERAL	187

*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	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
DENÚNCIA	10	2	6	1	1			2	22
ELOGIO	18	11	20			1	2	5	57
INFORMAÇÃO	4	2	3	3	5		2	20	39
RECLAMAÇÃO	13	5	19	9	6		2	11	65
SUGESTÃO	1		2					1	4
TOTAL GERAL	46	20	50	13	12	1	6	39	187

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Julho / 2017

08 dias