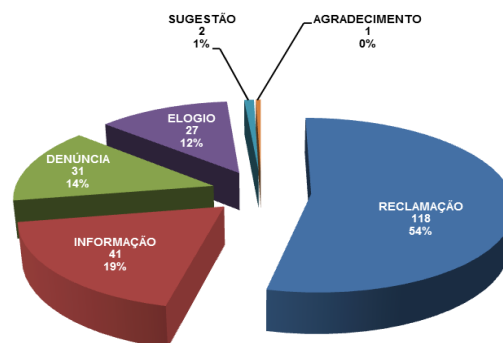


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de março de 2017, totalizando 220 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios e denúncias.

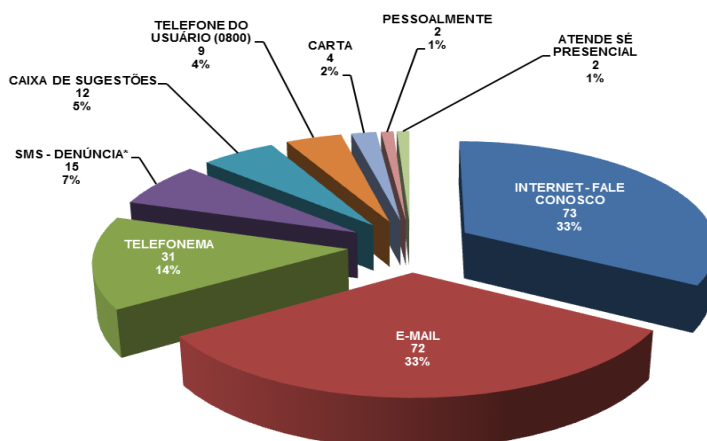
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	118
INFORMAÇÃO	41
DENÚNCIA	31
ELOGIO	27
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	220

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	73
E-MAIL	72
TELEFONEMA	31
SMS - DENÚNCIA*	15
CAIXA DE SUGESTÕES	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	9
CARTA	4
PESSOALMENTE	2
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
TOTAL GERAL	220

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	18	23	35	9	3	2	28	118
INFORMAÇÃO	4	3	11	3	1	1	18	41
DENÚNCIA	5	6	10			1	9	31
ELOGIO	5	4	10		1	2	5	27
SUGESTÃO	1		1					2
AGRADECIMENTO	1							1
TOTAL GERAL	34	36	67	12	5	6	60	220

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Março

11 dias