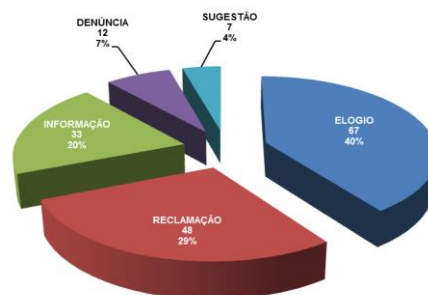


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de setembro de 2017, totalizando 167 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: elogios, reclamações, informações, denúncias e sugestões.

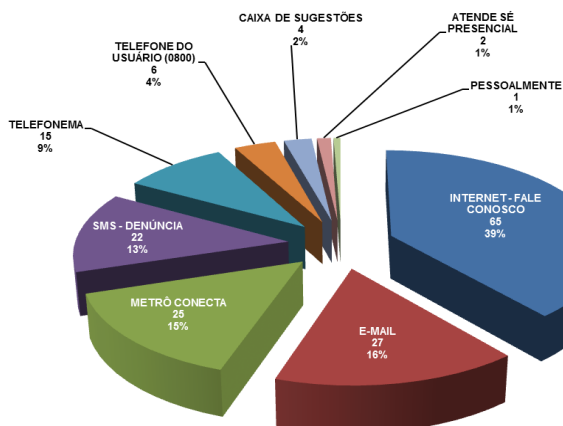
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
ELOGIO	67
RECLAMAÇÃO	48
INFORMAÇÃO	33
DENÚNCIA	12
SUGESTÃO	7
TOTAL GERAL	167

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	65
E-MAIL	27
METRÔ CONECTA	25
SMS - DENÚNCIA*	22
TELEFONEMA	15
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	6
CAIXA DE SUGESTÕES	4
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	167

*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	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
ELOGIO	15	9	28	2	4	3		4	2	67
RECLAMAÇÃO	6	1	23	6				2	10	48
INFORMAÇÃO	5	1	9	1	3	1	1		12	33
DENÚNCIA	2	1	2	3					4	12
SUGESTÃO			1	1		1		1	3	7
TOTAL GERAL	28	12	63	13	7	5	1	7	31	167

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Setembro / 2017.

09 dias