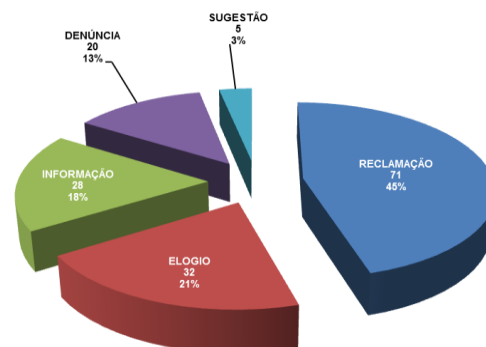


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de maio de 2017, totalizando 156 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

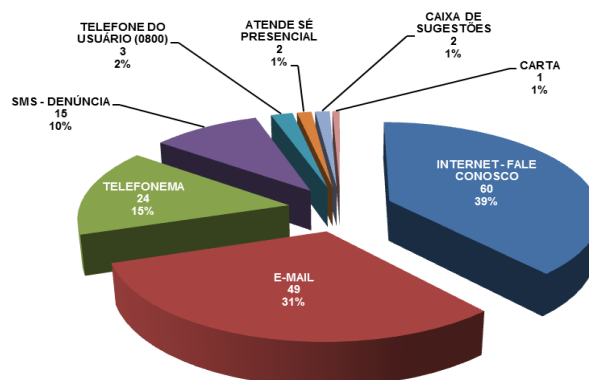
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	71
ELOGIO	32
INFORMAÇÃO	28
DENÚNCIA	20
SUGESTÃO	5
Total Geral	156

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	60
E-MAIL	49
TELEFONEMA	24
SMS - DENÚNCIA*	15
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	3
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
CAIXA DE SUGESTÕES	2
CARTA	1
TOTAL GERAL	156

*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
RECLAMAÇÃO	12	9	20	3	2	1	1	23	71
ELOGIO	9	5	7		1		7	3	32
INFORMAÇÃO	3	2	5		2		2	14	28
DENÚNCIA	10	2	4					4	20
SUGESTÃO			2	1			1	1	5
TOTAL GERAL	34	18	38	4	5	1	11	45	156

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Maio / 2017

07 dias