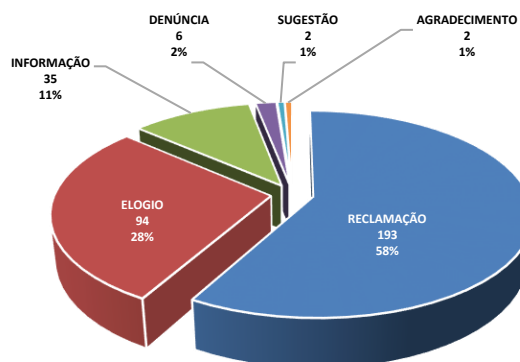


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de setembro de 2018, totalizando 332 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias, sugestões e agradecimentos.

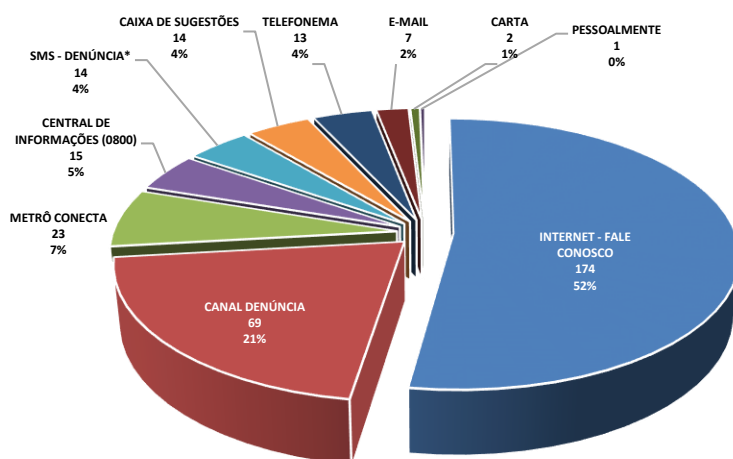
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	193
ELOGIO	94
INFORMAÇÃO	35
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	2
TOTAL GERAL	332

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	174
CANAL DENÚNCIA	69
METRÔ CONECTA	23
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	15
SMS - DENÚNCIA*	14
CAIXA DE SUGESTÕES	14
TELEFONEMA	13
E-MAIL	7
CARTA	2
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	332

*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
RECLAMAÇÃO	42	15	59	10	10		1	25	31	193
ELOGIO	31	9	19		3			19	13	94
INFORMAÇÃO	5	3	6	1	10	1			9	35
DENÚNCIA			1						5	6
SUGESTÃO					1			1		2
AGRADECIMENTO	1		1							2
TOTAL GERAL	79	27	86	11	24	1	1	45	58	332

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Setembro/2018

07 dias