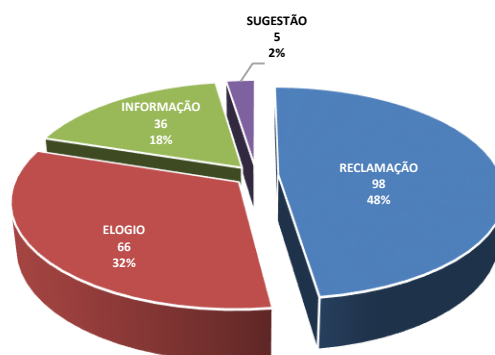


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de junho de 2018, totalizando 205 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações e sugestões.

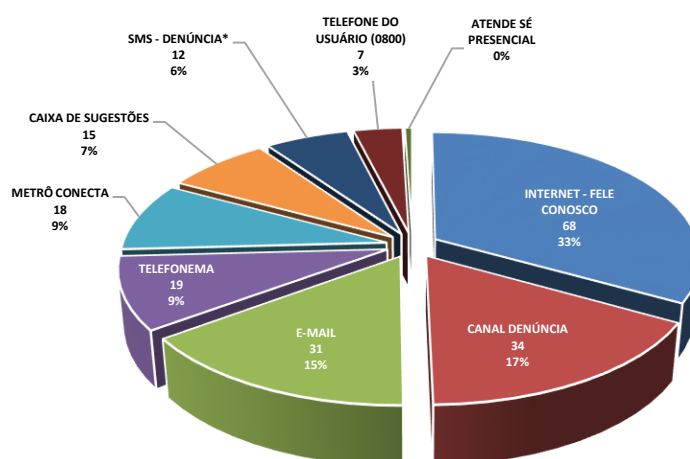
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	98
ELOGIO	66
INFORMAÇÃO	36
SUGESTÃO	5
TOTAL GERAL	205

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FELE CONOSCO	68
CANAL DENÚNCIA	34
E-MAIL	31
TELEFONEMA	19
METRÔ CONECTA	18
CAIXA DE SUGESTÕES	15
SMS - DENÚNCIA*	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	7
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
TOTAL GERAL	205

*Os números registrados na Demanda 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	L6	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	18	15	32	5	16	1	2		2	7	98
ELOGIO	18	11	20	1	7				6	3	66
INFORMAÇÃO	9	1	4	2	4	1	2	1		12	36
SUGESTÃO			3		1				1		5
TOTAL GERAL	45	27	59	8	28	2	4	1	9	22	205

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Junho/2018

10 dias