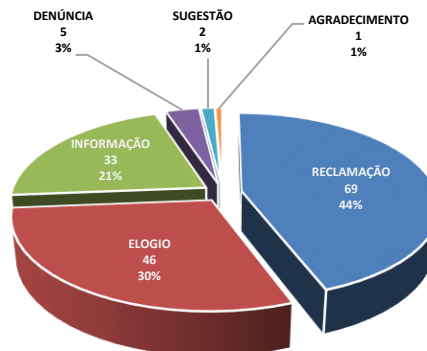


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM FEVEREIRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de fevereiro de 2018, totalizando 156 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

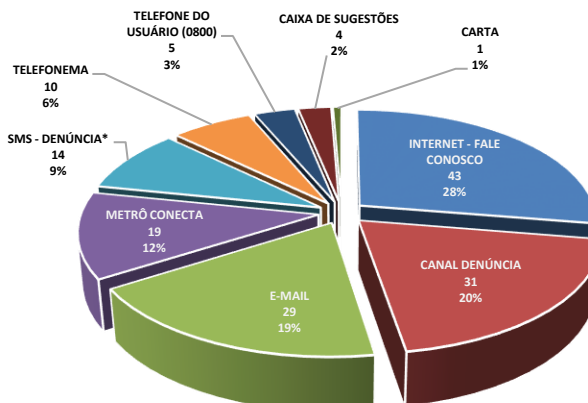
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	69
ELOGIO	46
INFORMAÇÃO	33
DENÚNCIA	5
SUGESTÃO	2
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	156

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	43
CANAL DENÚNCIA	31
E-MAIL	29
METRÔ CONECTA	19
SMS - DENÚNCIA*	14
TELEFONEMA	10
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	5
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CARTA	1
TOTAL GERAL	156

*Os números registrados na Demanda SM S-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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	24	3	15	3	2			22	69
ELOGIO	18	5	13		4		3	3	46
INFORMAÇÃO		2	5		3	2	1	20	33
DENÚNCIA			1					4	5
SUGESTÃO	1							1	2
AGRADECIMENTO		1							1
TOTAL GERAL	43	11	34	3	9	2	4	50	156

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Fevereiro/2018

07 dias