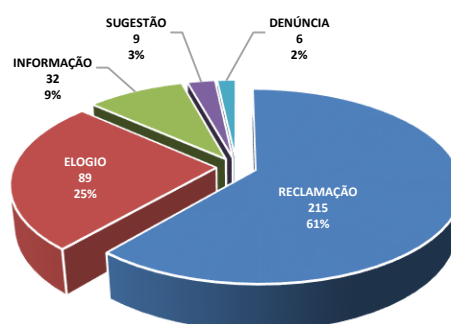


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de outubro de 2018, totalizando 351 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

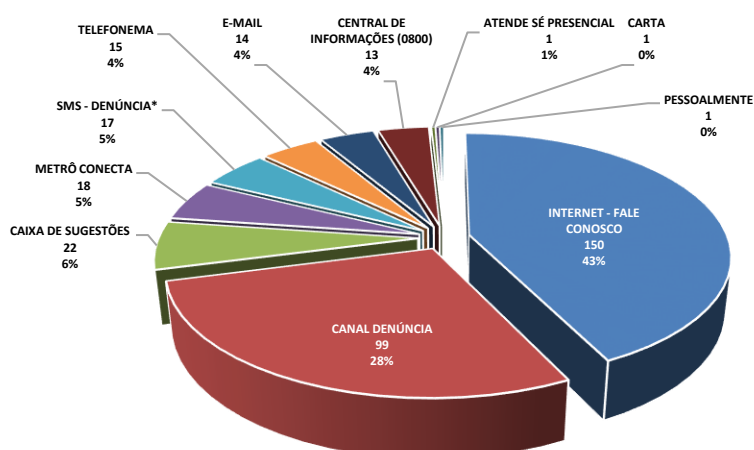
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	215
ELOGIO	89
INFORMAÇÃO	32
SUGESTÃO	9
DENÚNCIA	6
TOTAL GERAL	351

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	150
CANAL DENÚNCIA	99
CAIXA DE SUGESTÕES	22
METRÔ CONECTA	18
SMS - DENÚNCIA*	17
TELEFONEMA	15
E-MAIL	14
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	13
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
CARTA	1
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	351

*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	L6	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	32	24	59	6	25		6		20	43	215
ELOGIO	21	20	29						15	4	89
INFORMAÇÃO	3	1	7	2	9	1	1			8	32
SUGESTÃO	1	2		1	1			1	3		9
DENÚNCIA	3		1							2	6
TOTAL GERAL	60	47	96	9	35	1	7	1	38	57	351

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Outubro/2018

07 dias