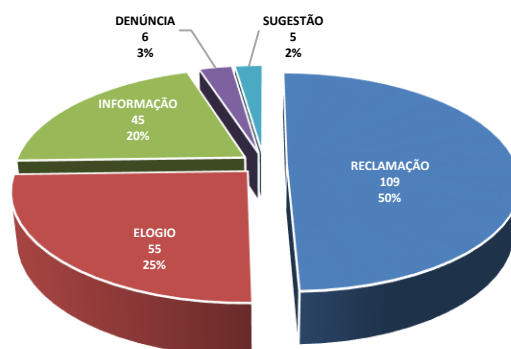


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de maio de 2018, totalizando 220 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

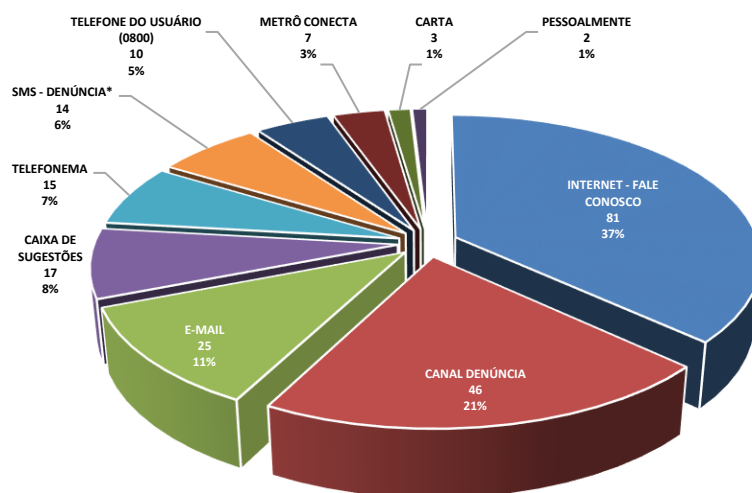
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	109
ELOGIO	55
INFORMAÇÃO	45
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	5
TOTAL GERAL	220

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	81
CANAL DENÚNCIA	46
E-MAIL	25
CAIXA DE SUGESTÕES	17
TELEFONEMA	15
SMS - DENÚNCIA*	14
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	10
METRÔ CONECTA	7
CARTA	3
PESSOALMENTE	2
TOTAL GERAL	220

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	24	12	37	9	5		4	4	14	109
ELOGIO	13	10	15		7		3	6	1	55
INFORMAÇÃO	2	1	9	4	5	1	6	3	14	45
DENÚNCIA	1								5	6
SUGESTÃO		1		1	2				1	5
TOTAL GERAL	40	24	61	14	19	1	13	13	35	220

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Maio/2018

12 dias