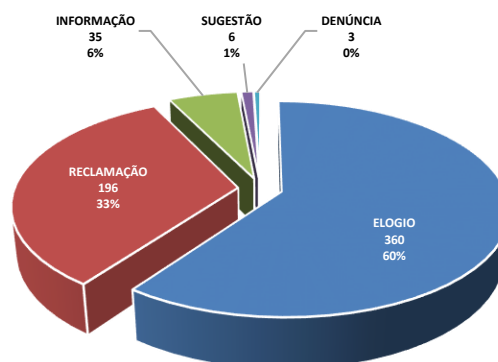


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de julho de 2018, totalizando 600 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: elogios, reclamações, informações, sugestões e denúncias.

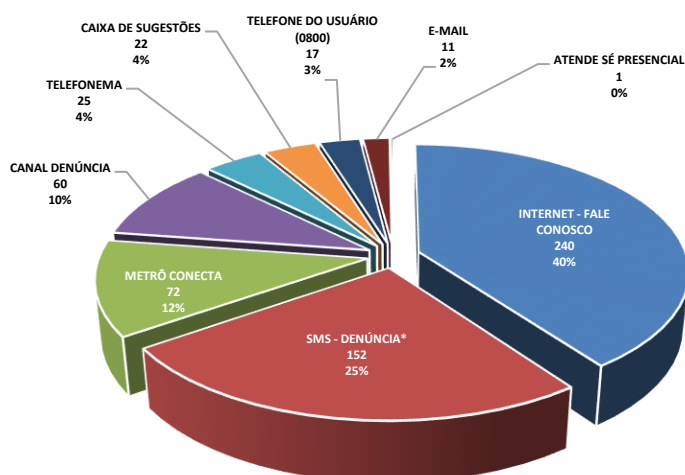
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
ELOGIO	360
RECLAMAÇÃO	196
INFORMAÇÃO	35
SUGESTÃO	6
DENÚNCIA	3
TOTAL GERAL	600

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	240
SMS - DENÚNCIA*	152
METRÔ CONECTA	72
CANAL DENÚNCIA	60
TELEFONEMA	25
CAIXA DE SUGESTÕES	22
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	17
E-MAIL	11
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
TOTAL GERAL	600

*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	L15	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
ELOGIO	135	33	48		4	1		121	18	360
RECLAMAÇÃO	46	12	36	6	11	1		60	24	196
INFORMAÇÃO	4	4	5	1	3	4	1	2	11	35
SUGESTÃO	2		2						2	6
DENÚNCIA									3	3
TOTAL GERAL	187	49	91	7	18	6	1	183	58	600

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Julho/2018

04 dias