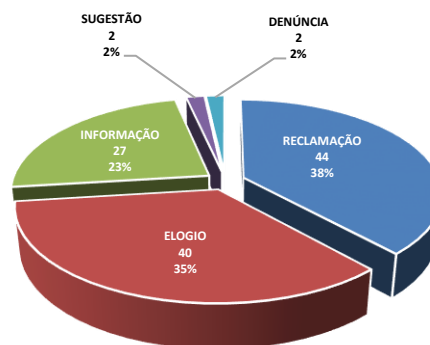


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JANEIRO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de janeiro de 2018, totalizando 115 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

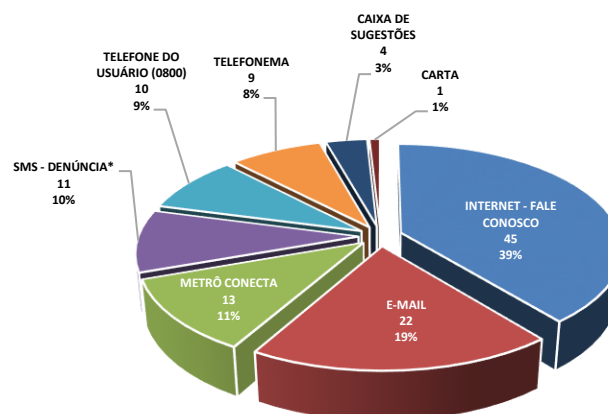
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	44
ELOGIO	40
INFORMAÇÃO	27
SUGESTÃO	2
DENÚNCIA	2
TOTAL GERAL	115

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	45
E-MAIL	22
METRÔ CONECTA	13
SMS - DENÚNCIA*	11
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	10
TELEFONEMA	9
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CARTA	1
TOTAL GERAL	115

*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	10	5	12	7	4	1	2	3	44
ELOGIO	10	2	21		3		1	3	40
INFORMAÇÃO		2	3	1	1	2	1	17	27
SUGESTÃO	1							1	2
DENÚNCIA	1							1	2
TOTAL GERAL	22	9	36	8	8	3	4	25	115

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Janeiro / 2018

09 dias