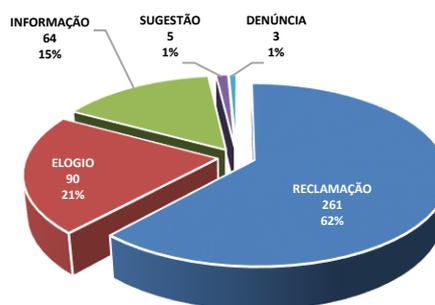


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de abril de 2019, totalizando 423 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

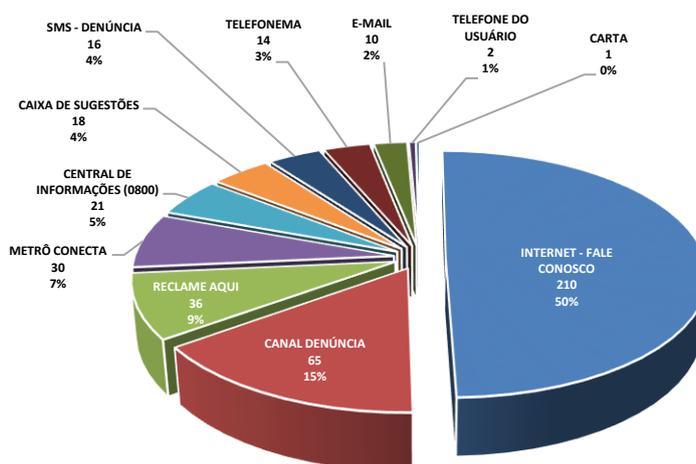
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	261
ELOGIO	90
INFORMAÇÃO	64
SUGESTÃO	5
DENÚNCIA	3
TOTAL GERAL	423

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	210
CANAL DENÚNCIA	65
RECLAME AQUI	36
METRÔ CONECTA	30
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	21
CAIXA DE SUGESTÕES	18
SMS - DENÚNCIA	16
TELEFONEMA	14
E-MAIL	10
TELEFONE DO USUÁRIO	2
CARTA	1
TOTAL GERAL	423

*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	L18	REDE	(VAZIO)	TOTAIS	
RECLAMAÇÃO	61	28	69	8	27		15	1	1	8	43	261	
ELOGIO	25	16	34	1	1		4			5	4	90	
INFORMAÇÃO	5	12	11	1	3	2	1	2	1	2	24	64	
SUGESTÃO	1		1								3	5	
DENÚNCIA							1				2	3	
TOTAL GERAL	92	56	115	10	31	2	21	3	2	15	76	423	

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

ABRIL / 2019

08 DIAS