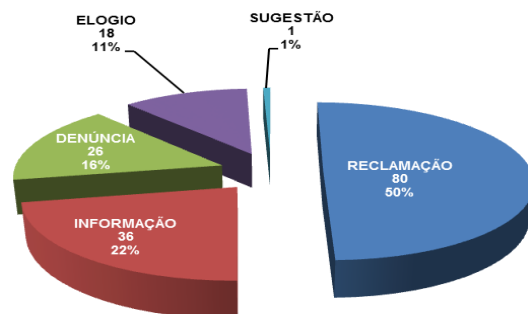


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de abril de 2017, totalizando 161 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, elogios e denúncias.

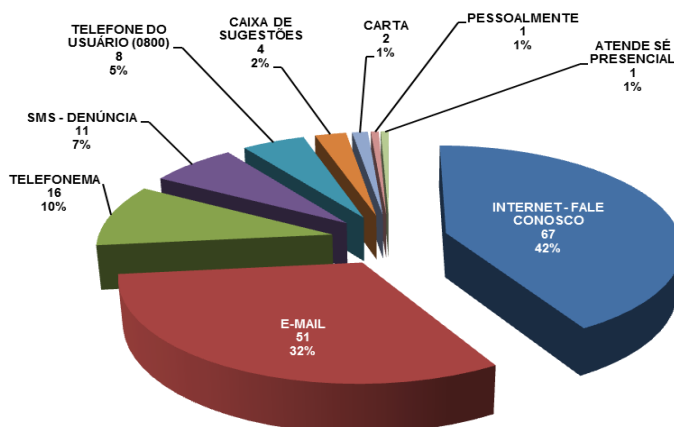
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	80
INFORMAÇÃO	36
DENÚNCIA	26
ELOGIO	18
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	161

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	67
E-MAIL	51
TELEFONEMA	16
SMS - DENÚNCIA *	11
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	8
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CARTA	2
PESSOALMENTE	1
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
TOTAL GERAL	161

*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	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	16	13	21	7		1	1	21	80
INFORMAÇÃO	10	2	8	2	1			13	36
DENÚNCIA	8	7	9					2	26
ELOGIO	6	3	2		3		3	1	18
SUGESTÃO								1	1
TOTAL GERAL	40	25	40	9	4	1	4	38	161

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Abril 11 dias