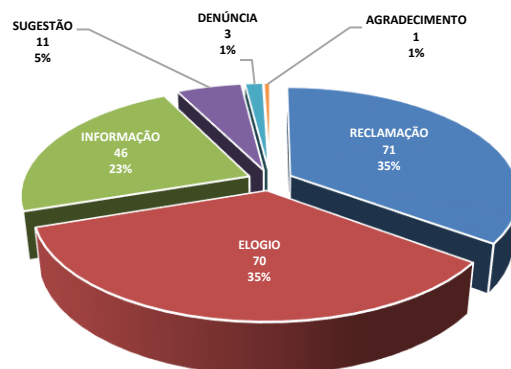


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM ABRIL DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de abril de 2018, totalizando 202 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões, denúncias e agradecimentos.

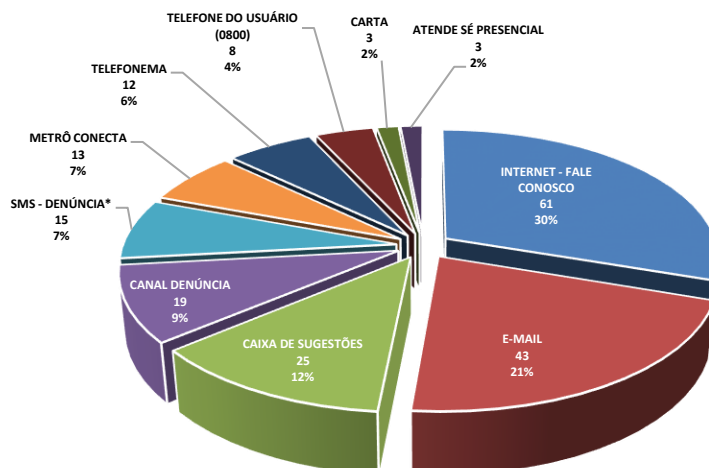
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	71
ELOGIO	70
INFORMAÇÃO	46
SUGESTÃO	11
DENÚNCIA	3
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	202

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	61
E-MAIL	43
CAIXA DE SUGESTÕES	25
CANAL DENÚNCIA	19
SMS - DENÚNCIA*	15
METRÔ CONECTA	13
TELEFONEMA	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	8
CARTA	3
ATENDE SÉ PRESENCIAL	3
TOTAL GERAL	202

*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	13	4	14	1	6	5	1	27	71
ELOGIO	27	10	14		8	1	6	4	70
INFORMAÇÃO	5	3	5	4	4	1		24	46
SUGESTÃO	3		2	1	1		1	3	11
DENÚNCIA								3	3
AGRADECIMENTO								1	1
TOTAL GERAL	48	17	35	6	19	7	8	62	202

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Abril/2018

07 dias