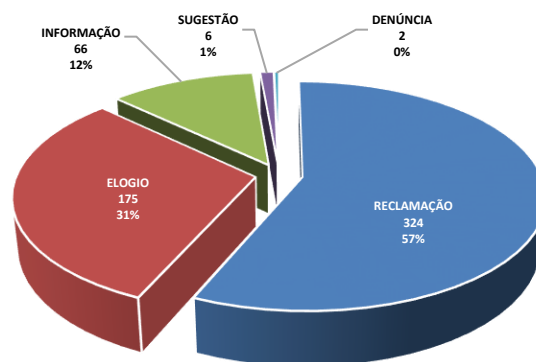


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM AGOSTO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de agosto de 2018, totalizando 573 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

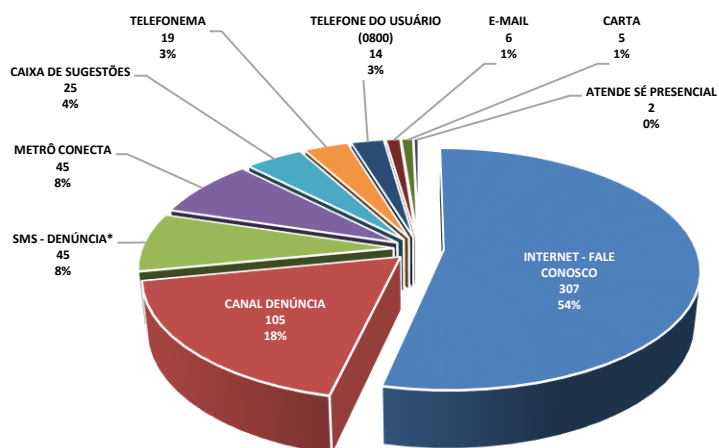
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	324
ELOGIO	175
INFORMAÇÃO	66
SUGESTÃO	6
DENÚNCIA	2
TOTAL GERAL	573

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	307
CANAL DENÚNCIA	105
SMS - DENÚNCIA*	45
METRÔ CONECTA	45
CAIXA DE SUGESTÕES	25
TELEFONEMA	19
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	14
E-MAIL	6
CARTA	5
ATENDE SÉ PRESENCIAL	2
TOTAL GERAL	573

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	70	26	40	11	66	5	65	41	324
ELOGIO	63	29	37		1		36	9	175
INFORMAÇÃO	7	6	7	2	30		3	11	66
SUGESTÃO			2		2		1	1	6
DENÚNCIA	1							1	2
TOTAL GERAL	141	61	86	13	99	5	105	63	573

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Agosto/2018

06 dias