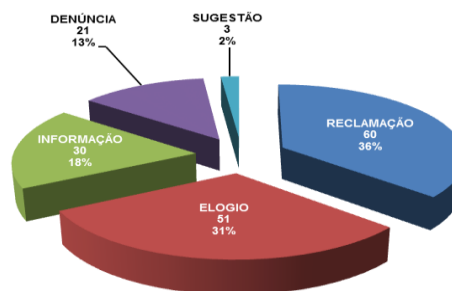


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de outubro de 2017, totalizando 165 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

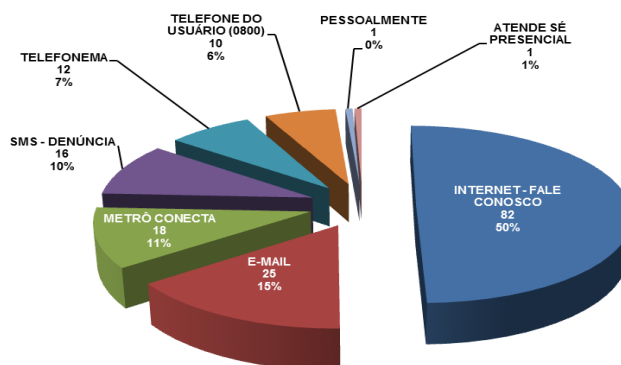
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	60
ELOGIO	51
INFORMAÇÃO	30
DENÚNCIA	21
SUGESTÃO	3
TOTAL GERAL	165

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	82
E-MAIL	25
METRÔ CONECTA	18
SMS - DENÚNCIA*	16
TELEFONEMA	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	10
PESSOALMENTE	1
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
TOTAL GERAL	165

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	15	7	22	4	1			1	2	8	60
ELOGIO	18	8	15	1	2				3	4	51
INFORMAÇÃO	4		5	2	1	1				17	30
DENÚNCIA	5	5	5		1		1			4	21
SUGESTÃO				1						2	3
TOTAL GERAL	42	20	47	8	5	1	1	1	5	35	165

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Outubro / 2017

10 dias