

DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM DEZEMBRO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de dezembro de 2017, totalizando 124 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: elogios, reclamações, informações, denúncias e sugestões.

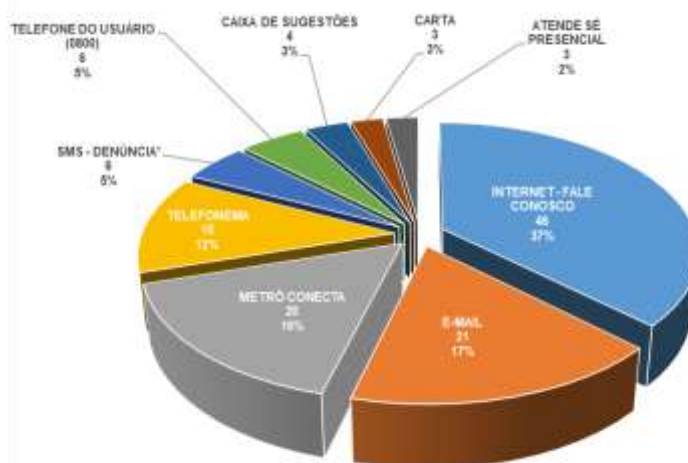
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
ELOGIO	47
RECLAMAÇÃO	45
INFORMAÇÃO	25
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	1
TOTAL GERAL	124

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	46
E-MAIL	21
METRÔ CONECTA	20
TELEFONEMA	15
SMS - DENÚNCIA*	6
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	6
CAIXA DE SUGESTÕES	4
CARTA	3
ATENDE SE PRESENCIAL	3
TOTAL GERAL	124

*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
ELOGIO	18	6	16		4	2	1	47
RECLAMAÇÃO	6	4	13	7	1		14	45
INFORMAÇÃO	4	1	3	1	2		14	25
DENÚNCIA			4				2	6
SUGESTÃO	1							1
TOTAL GERAL	29	11	36	8	7	2	31	124

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Dezembro / 2017.

07 dias