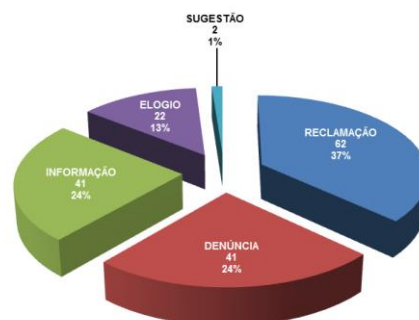


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2017

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de junho de 2017, totalizando 168 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, denúncias, informações, elogios e sugestões.

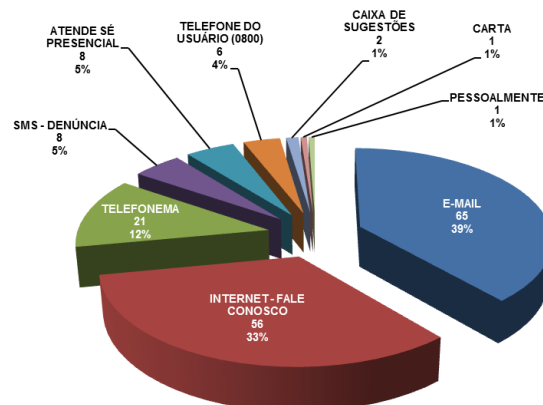
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	62
DENÚNCIA	41
INFORMAÇÃO	41
ELOGIO	22
SUGESTÃO	2
TOTAL GERAL	168

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
E-MAIL	65
INTERNET - FALE CONOSCO	56
TELEFONEMA	21
SMS - DENÚNCIA*	8
ATENDE SÉ PRESENCIAL	8
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	6
CAIXA DE SUGESTÕES	2
CARTA	1
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	168

*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	L17	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	11	6	19	5	1	1			19	62
DENÚNCIA	9	3	13					1	15	41
INFORMAÇÃO	6	3	6		3		1	2	20	41
ELOGIO	6	2	7	1	1			4	1	22
SUGESTÃO	1			1						2
TOTAL GERAL	33	14	45	7	5	1	1	7	55	168

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Junho / 2017

10 dias