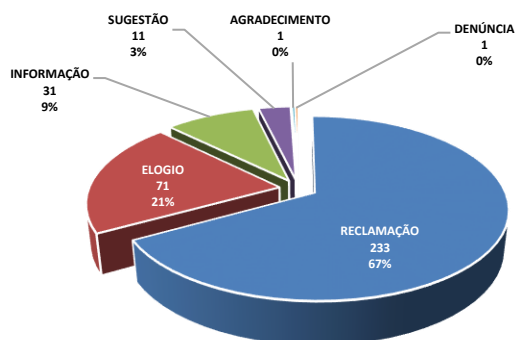


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM FEVEREIRO DE 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de fevereiro de 2019, totalizando 348 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

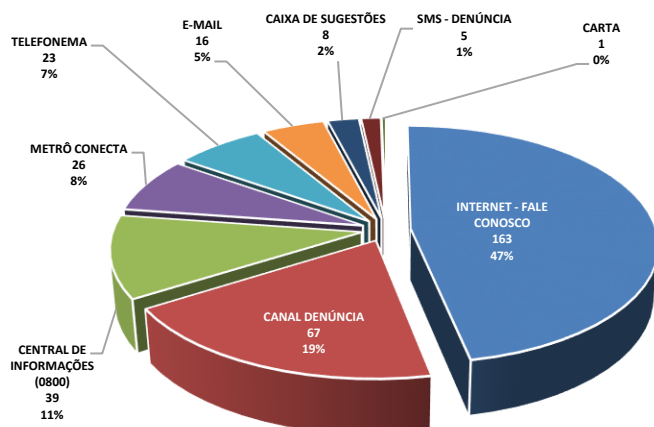
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	233
ELOGIO	71
INFORMAÇÃO	31
SUGESTÃO	11
AGRADECIMENTO	1
DENÚNCIA	1
TOTAL GERAL	348

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	163
CANAL DENÚNCIA	67
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	39
METRÔ CONECTA	26
TELEFONEMA	23
E-MAIL	16
CAIXA DE SUGESTÕES	8
SMS - DENÚNCIA	5
CARTA	1
TOTAL GERAL	348

*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	52	23	65	19	18		16	1	7	32	233
ELOGIO	26	13	23		2		3		1	3	71
INFORMAÇÃO	3	5	13		3		3			4	31
SUGESTÃO	1	1	2		1	1			1	4	11
AGRADECIMENTO										1	1
DENÚNCIA										1	1
TOTAL GERAL	82	42	103	19	24	1	22	1	9	45	348

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Fevereiro / 2019

11 dias