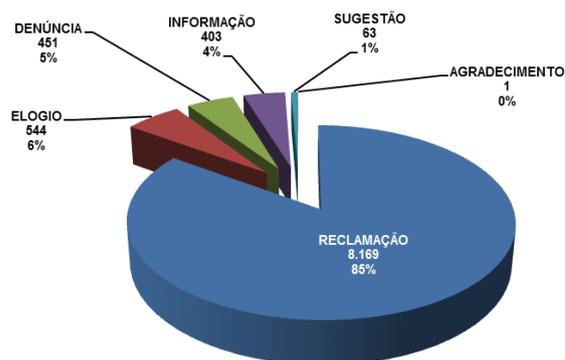


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2014

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o ano de 2014, totalizando 9.631 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações, sugestões e agradecimentos.

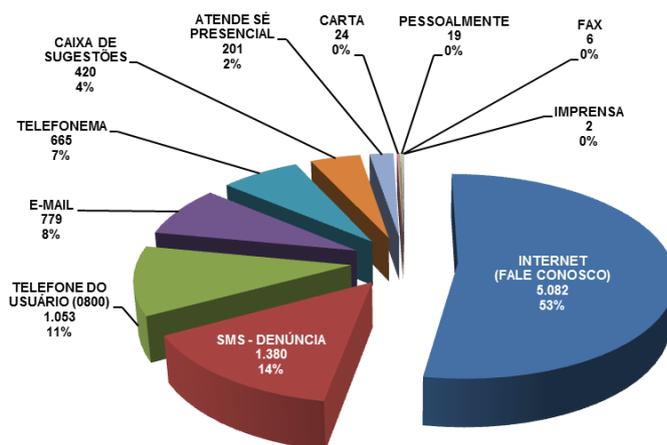
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	8.169
ELOGIO	544
DENÚNCIA	451
INFORMAÇÃO	403
SUGESTÃO	63
AGRADECIMENTO	1
TOTAL GERAL	9.631

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS*
INTERNET (FALE CONOSCO)	5.082
SMS - DENÚNCIA *	1.380
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	1.053
E-MAIL	779
TELEFONEMA	665
CAIXA DE SUGESTÕES	420
ATENDE SÉ PRESENCIAL	201
CARTA	24
PESSOALMENTE	19
FAX	6
IMPrensa	2
TOTAL GERAL	9.631

*Os números registrados na demanda SMS-Denúncia são referentes às manifestações que não são de responsabilidade da Área de Segurança.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES POR LINHA												REDE	(VAZIO)	TOTAIS
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L18	L22					
RECLAMAÇÃO	1.998	956	3.239	260	309	1	9	13	2			493	889	8.169	
ELOGIO	124	55	139	10	8		1		1			51	155	544	
DENÚNCIA	100	38	165	18	17			1				4	108	451	
INFORMAÇÃO	29	29	50	15	10	5	2	9	5	1		10	238	403	
SUGESTÃO	6	6	14	2								3	32	63	
AGRADECIMENTO													1	1	
TOTAL GERAL	2.257	1.084	3.607	305	344	6	12	23	8	1		561	1.423	9.631	