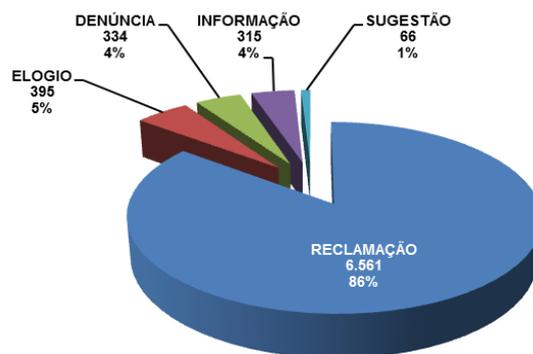


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2015

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o ano de 2015, totalizando 7.671 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, denúncias, informações e sugestões.

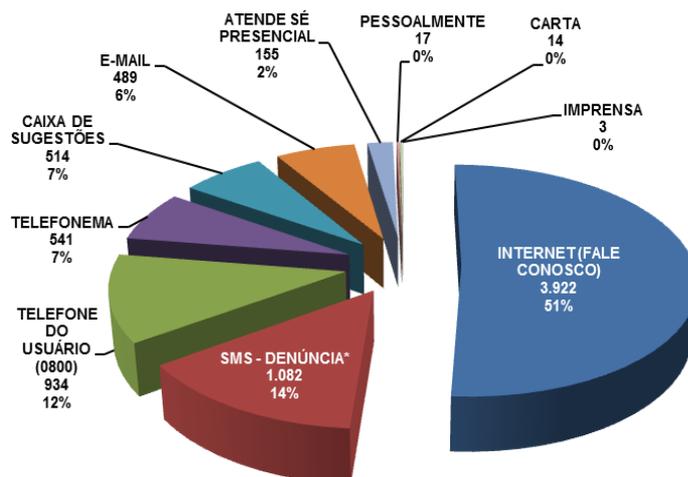
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	6.561
ELOGIO	395
DENÚNCIA	334
INFORMAÇÃO	315
SUGESTÃO	66
TOTAL GERAL	7.671

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET (FALE CONOSCO)	3.922
SMS - DENÚNCIA*	1.082
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	934
TELEFONEMA	541
CAIXA DE SUGESTÕES	514
E-MAIL	489
ATENDE SÉ PRESENCIAL	155
PESSOALMENTE	17
CARTA	14
IMPRENSA	3
TOTAL GERAL	7.671

*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	L19	L22				
RECLAMAÇÃO	1.688	786	2.564	189	337	5	21	12	1	1		370	587	6.561	
ELOGIO	112	46	128	6	10						1	48	44	395	
DENÚNCIA	76	20	117	16	35		1					1	68	334	
INFORMAÇÃO	34	26	59	8	6	1	8	5	4			1	163	315	
SUGESTÃO	11	5	15	2	4	2							27	66	
TOTAL GERAL	1.921	883	2.883	221	392	8	30	17	5	1	1	420	889	7.671	

Fonte: P/OVD-Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente.