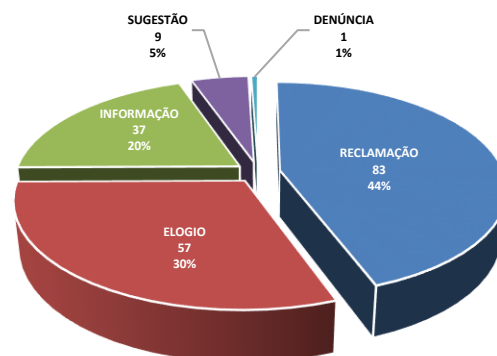


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2018

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de março de 2018, totalizando 187 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

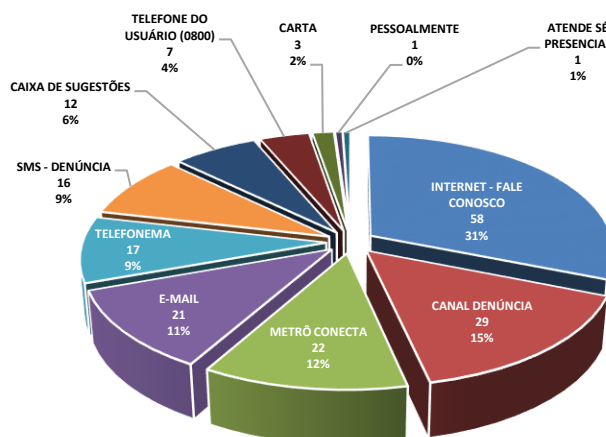
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	83
ELOGIO	57
INFORMAÇÃO	37
SUGESTÃO	9
DENÚNCIA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>187</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	58
CANAL DENÚNCIA	29
METRÔ CONECTA	22
E-MAIL	21
TELEFONEMA	17
SMS - DENÚNCIA	16
CAIXA DE SUGESTÕES	12
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	7
CARTA	3
PESSOALMENTE	1
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>187</b>

\*Os números registrados na Demanda 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	L18	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	15	8	27	12	4		1			16	83
ELOGIO	14	6	22		7		1		3	4	57
INFORMAÇÃO	4		5	1	5	1	1	1		19	37
SUGESTÃO	2	1					2			4	9
DENÚNCIA										1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>187</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

Março/2018

07 dias