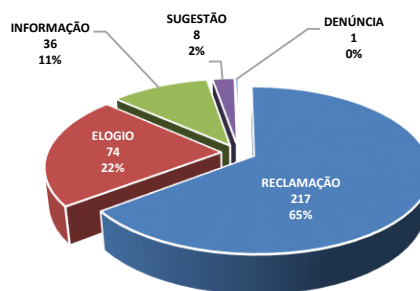


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de março de 2019, totalizando 336 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

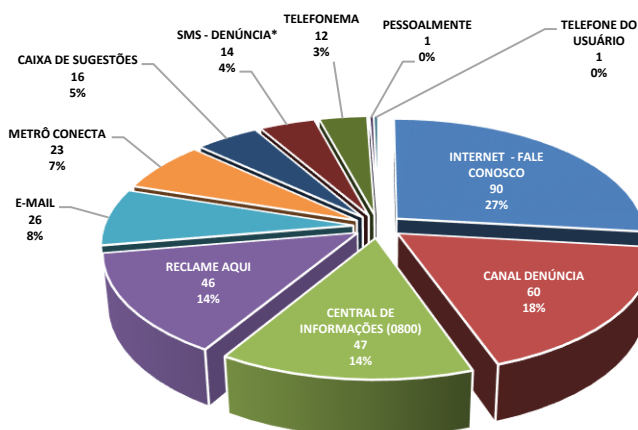
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	217
ELOGIO	74
INFORMAÇÃO	36
SUGESTÃO	8
DENÚNCIA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>336</b>

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	90
CANAL DENÚNCIA	60
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	47
RECLAME AQUI	46
E-MAIL	26
METRÔ CONECTA	23
CAIXA DE SUGESTÕES	16
SMS - DENÚNCIA*	14
TELEFONEMA	12
PESSOALMENTE	1
TELEFONE DO USUÁRIO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>336</b>

\*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	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	38	20	60	17	35		4	4	39	217
ELOGIO	15	9	34	1	3		5	5	2	74
INFORMAÇÃO	5	6	8	1	5	1	1	1	8	36
SUGESTÃO		1	1						6	8
DENÚNCIA			1							1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>104</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>336</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MARÇO / 2019

10 DIAS