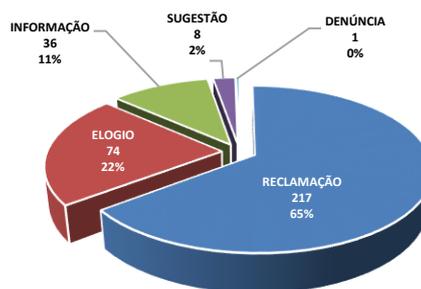


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2019

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.

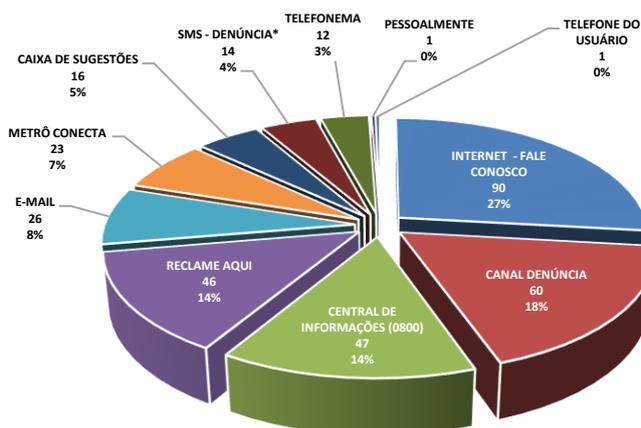
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	217
ELOGIO	74
INFORMAÇÃO	36
SUGESTÃO	8
DENÚNCIA	1
TOTAL GERAL	336

*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
TOTAL GERAL	336

*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
TOTAL GERAL	58	36	104	19	43	1	10	10	55	336

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MARÇO / 2019

10 DIAS