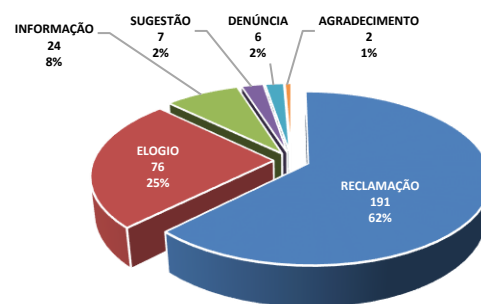


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MAIO DE 2019

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de maio de 2019, totalizando 306 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões, denúncias e agradecimentos.

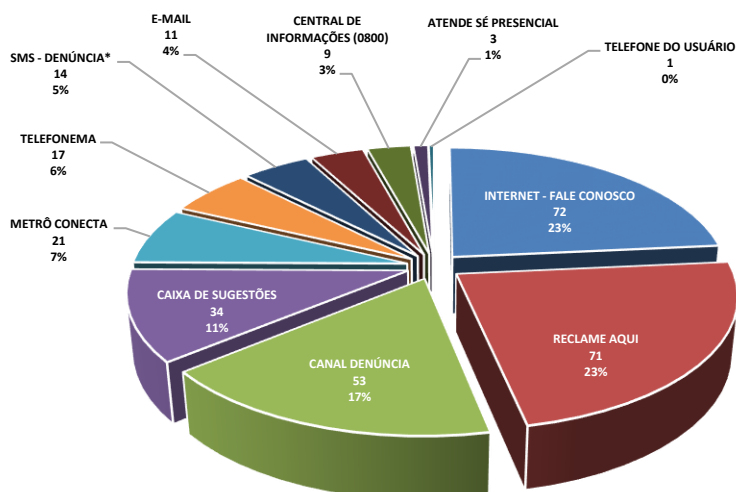
| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | TOTAIS*    |
|------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO             | 191        |
| ELOGIO                 | 76         |
| INFORMAÇÃO             | 24         |
| SUGESTÃO               | 7          |
| DENÚNCIA               | 6          |
| AGRADECIMENTO          | 2          |
| <b>TOTAL GERAL</b>     | <b>306</b> |

\*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



| MÍDIAS DE CONTATO             | TOTAIS     |
|-------------------------------|------------|
| INTERNET - FALE CONOSCO       | 72         |
| RECLAME AQUI                  | 71         |
| CANAL DENÚNCIA                | 53         |
| CAIXA DE SUGESTÕES            | 34         |
| METRÔ CONECTA                 | 21         |
| TELEFONEMA                    | 17         |
| SMS - DENÚNCIA*               | 14         |
| E-MAIL                        | 11         |
| CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800) | 9          |
| ATENDE SÉ PRESENCIAL          | 3          |
| TELEFONE DO USUÁRIO           | 1          |
| <b>TOTAL GERAL</b>            | <b>306</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              | 50        | 19        | 47        | 9        | 20        |          | 8         | 7        | 31        | 191        |
| ELOGIO                  | 23        | 7         | 32        |          |           |          | 5         | 2        | 7         | 76         |
| INFORMAÇÃO              | 4         | 1         | 5         |          | 4         | 1        | 1         |          | 8         | 24         |
| SUGESTÃO                |           | 1         | 1         |          | 1         |          |           |          | 4         | 7          |
| DENÚNCIA                |           |           | 2         |          |           |          |           |          | 4         | 6          |
| AGRADECIMENTO           | 2         |           |           |          |           |          |           |          |           | 2          |
| <b>TOTAL GERAL</b>      | <b>79</b> | <b>28</b> | <b>87</b> | <b>9</b> | <b>25</b> | <b>1</b> | <b>14</b> | <b>9</b> | <b>54</b> | <b>306</b> |

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MAIO / 2019

08 DIAS