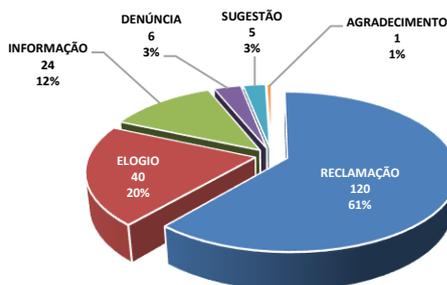


## DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM MARÇO DE 2020

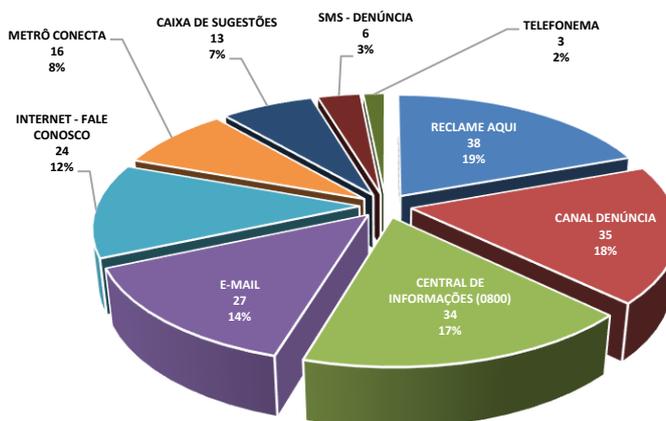
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento, durante o mês de março de 2020, totalizando 196 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias, sugestões e agradecimentos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	120
ELOGIO	40
INFORMAÇÃO	24
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	5
AGRADECIMENTO	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>196</b>

\*Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE ONTATO	TOTAIS
RECLAME AQUI	38
CANAL DENÚNCIA	35
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	34
E-MAIL	27
INTERNET - FALE CONOSCO	24
METRÔ CONECTA	16
CAIXA DE SUGESTÕES	13
SMS - DENÚNCIA	6
TELEFONEMA	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>196</b>



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	24	13	31	4	6	9	5	28	120
ELOGIO	12	6	17				3	2	40
INFORMAÇÃO	3	3	5	2		1		10	24
DENÚNCIA								6	6
SUGESTÃO				1			2	2	5
AGRADECIMENTO		1							1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>196</b>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

MARÇO / 2020

9 DIAS