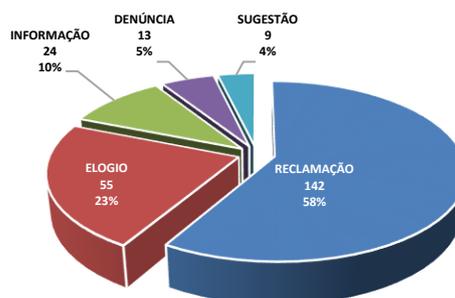


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JUNHO DE 2019

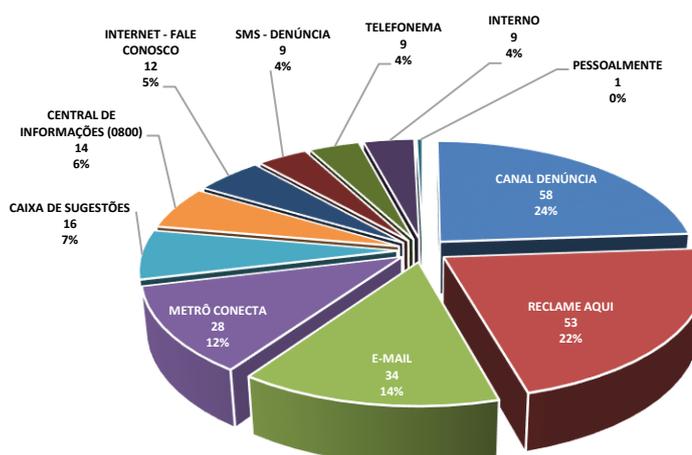
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de junho de 2019, totalizando 243 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	142
ELOGIO	55
INFORMAÇÃO	24
DENÚNCIA	13
SUGESTÃO	9
TOTAL GERAL	243

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	58
RECLAME AQUI	53
E-MAIL	34
METRÔ CONECTA	28
CAIXA DE SUGESTÕES	16
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	14
INTERNET - FALE CONOSCO	12
SMS - DENÚNCIA	9
TELEFONEMA	9
INTERNO	9
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	243



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	22	8	34	2	10	3	3	60	142
ELOGIO	26	7	15			1	6		55
INFORMAÇÃO	4	1	4	1	1		1	12	24
DENÚNCIA			5	1		1		6	13
SUGESTÃO	1	2	1		1		1	3	9
TOTAL GERAL	53	18	59	4	12	5	11	81	243

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JUNHO / 2019

10 DIAS