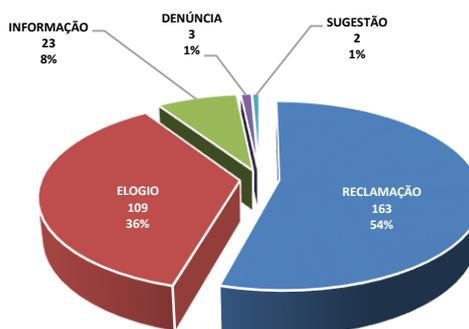


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM SETEMBRO DE 2019

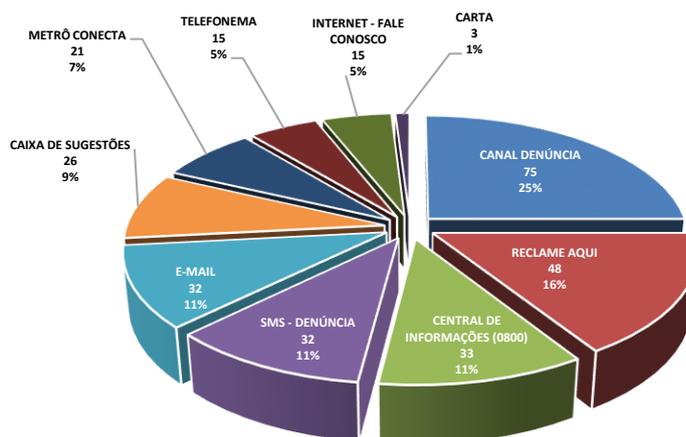
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de setembro de 2019, totalizando 300 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	163
ELOGIO	109
INFORMAÇÃO	23
DENÚNCIA	3
SUGESTÃO	2
TOTAL GERAL	300

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	75
RECLAME AQUI	48
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	33
SMS - DENÚNCIA	32
E-MAIL	32
CAIXA DE SUGESTÕES	26
METRÔ CONECTA	21
TELEFONEMA	15
INTERNET - FALE CONOSCO	15
CARTA	3
TOTAL GERAL	300



MANIFESTAÇÕES POR LINHA										
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	30	9	58	2	16		2	1	45	163
ELOGIO	35	13	40				5	12	4	109
INFORMAÇÃO	3	1	8			1		2	8	23
DENÚNCIA									3	3
SUGESTÃO					1				1	2
TOTAL GERAL	68	23	106	2	17	1	7	15	61	300

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

SETEMBRO / 2019

07 DIAS