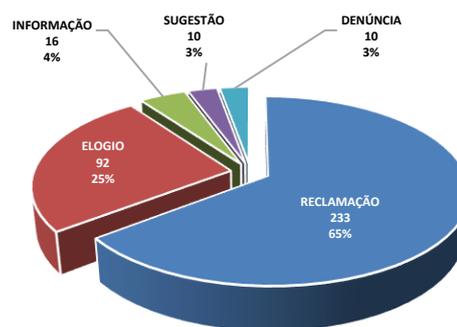


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM NOVEMBRO DE 2019

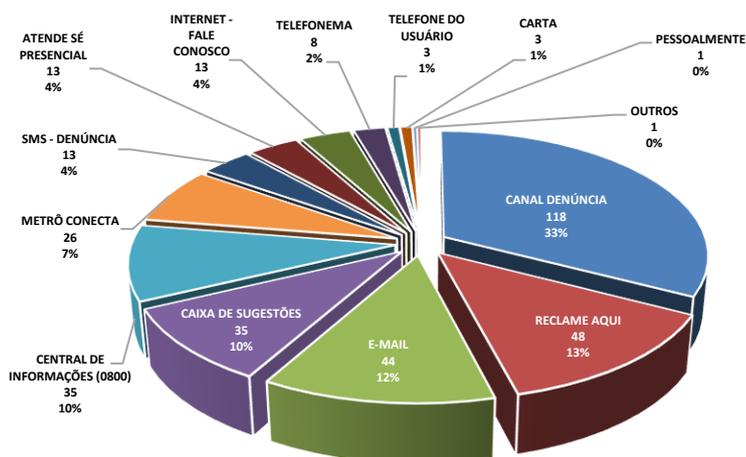
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de novembro de 2019, totalizando 361 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, sugestões e denúncias.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	233
ELOGIO	92
INFORMAÇÃO	16
SUGESTÃO	10
DENÚNCIA	10
TOTAL GERAL	361

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	118
RECLAME AQUI	48
E-MAIL	44
CAIXA DE SUGESTÕES	35
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	35
METRÔ CONECTA	26
SMS - DENÚNCIA	13
ATENDE SÉ PRESENCIAL	13
INTERNET - FALE CONOSCO	13
TELEFONEMA	8
TELEFONE DO USUÁRIO	3
CARTA	3
PESSOALMENTE	1
OUTROS	1
TOTAL GERAL	361



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	(REDE)	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	37	11	41	6	15	6	5	112	233
ELOGIO	27	19	40		2	2	1	1	92
INFORMAÇÃO	5	1	3			1		6	16
SUGESTÃO	1	1	1		2			5	10
DENÚNCIA								10	10
TOTAL GERAL	70	32	85	6	19	9	6	134	361

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

NOVEMBRO/2019

7 DIAS