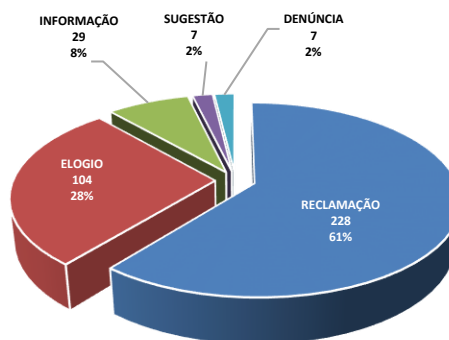


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM OUTUBRO DE 2019

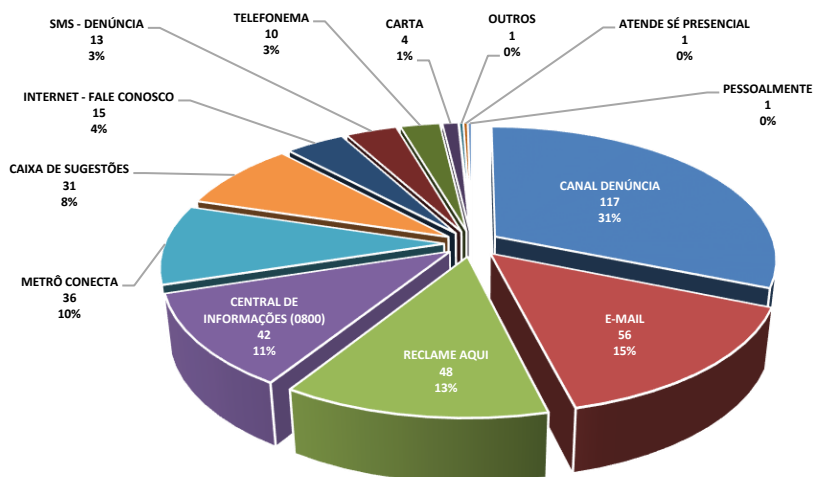
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de outubro de 2019, totalizando 375 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	228
ELOGIO	104
INFORMAÇÃO	29
SUGESTÃO	7
DENÚNCIA	7
TOTAL GERAL	375

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	117
E-MAIL	56
RECLAME AQUI	48
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	42
METRÔ CONECTA	36
CAIXA DE SUGESTÕES	31
INTERNET - FALE CONOSCO	15
SMS - DENÚNCIA	13
TELEFONEMA	10
CARTA	4
OUTROS	1
ATENDE SÉ PRESENCIAL	1
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	375



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	33	14	60	8	18	3	2	90	228
ELOGIO	31	23	42			3	2	3	104
INFORMAÇÃO	4	4	7			2		12	29
SUGESTÃO	2		1		1			3	7
DENÚNCIA								7	7
TOTAL GERAL	70	41	110	8	19	8	4	115	375

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

OUTUBRO / 2019

6 DIAS