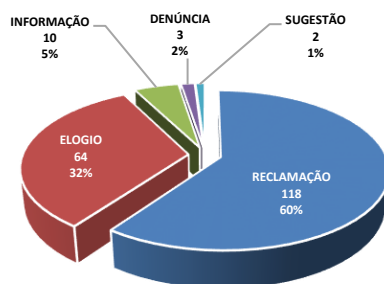


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM JULHO DE 2019

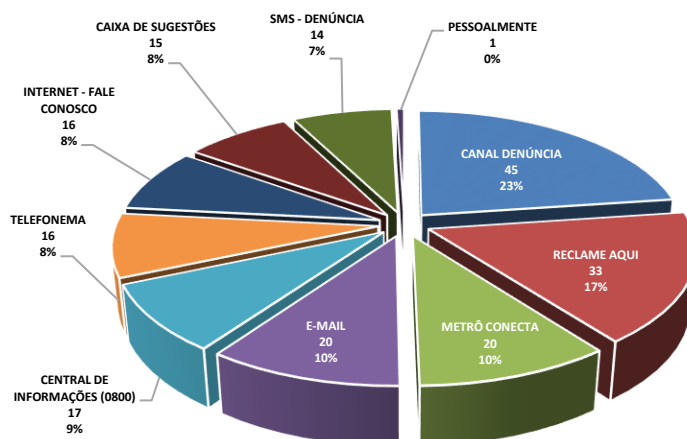
Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o mês de julho de 2019, totalizando 197 manifestações, as quais estão classificadas por tipo: reclamações, elogios, informações, denúncias e sugestões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	118
ELOGIO	64
INFORMAÇÃO	10
DENÚNCIA	3
SUGESTÃO	2
TOTAL GERAL	197

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
CANAL DENÚNCIA	45
RECLAME AQUI	33
METRÔ CONECTA	20
E-MAIL	20
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	17
TELEFONEMA	16
INTERNET - FALE CONOSCO	16
CAIXA DE SUGESTÕES	15
SMS - DENÚNCIA	14
PESSOALMENTE	1
TOTAL GERAL	197



MANIFESTAÇÕES POR LINHA									
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L15	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	25	23	28	2	6	5	1	28	118
ELOGIO	20	11	15	1	1	2	6	8	64
INFORMAÇÃO	3	1	4					2	10
DENÚNCIA								3	3
SUGESTÃO			1		1				2
TOTAL GERAL	48	35	48	3	8	7	7	41	197

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

JULHO / 2019

07 DIAS