

Dicionário de Dados

Informações:

NOME	Ocorrências SACC
DESCRIÇÃO	Dados de registro dos atendimentos SACC com informações, solicitações, reclamações, elogios e sugestões.
PALAVRAS-CHAVE	Carris, SAC, ocorrências
UNIDADE RESPONSÁVEL	Serviço de Atendimento ao Cliente Carris - SACC
PERIODICIDADE	Mensal
FORMATOS	CSV
SETOR RESPONSÁVEL	Unidade de Tecnologia da Informação – TI
CHEFIA/COORDENAÇÃO RESPONSÁVEL	Michael Pereira

Dados:

CAMPO	RÓTULO	DESCRIÇÃO
DATA_CADASTRO	Data do Cadastro	Data do contato
ORIGEM	Origem	Canal de entrada da ocorrência
LINHA	Linha	Linha a que se refere, se for o caso
TIPO	Tipo	Tipos de ocorrências receptivas e ativas (informação, reclamação, elogio, informação, solicitação, sugestão, feedback do cliente, busca ativa, contato follow-up)
TIPO_OCORR	Tipo de ocorrência	Subtipo da ocorrência