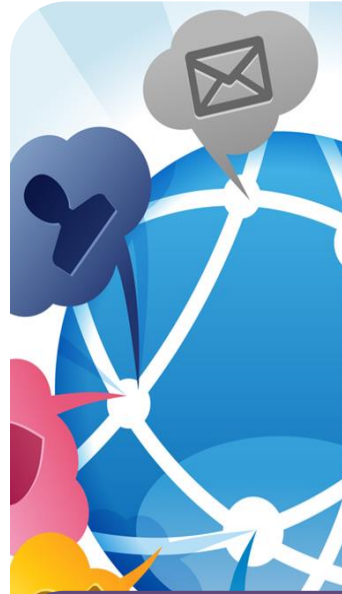


Informações do Usuário



Redes sociais:
Contatos
espontâneos -
pronta atuação



Fale conosco:
Contatos
espontâneos -
encaminhados
para apuração



SMS: Contatos
espontâneos -
momento da
viagem - pronta
atuação

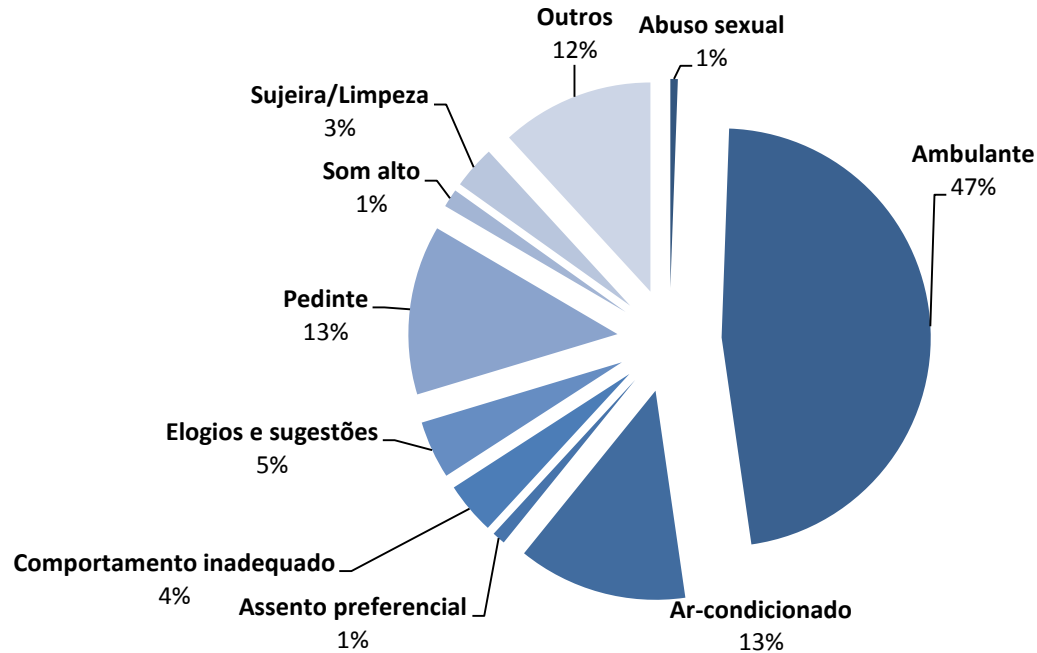


CIN: informações
rápidas sobre o
serviço e
itinerários

Metrô Conecta

Lançamento 06/06/17

Total - Junho: 2.259 (média: 90/dia)



Total de downloads no mês: 10.120

(fonte: GTI)

Atendimentos

Junho/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	419	-	29	-	448
Solicitações	298	5.374	181	11.356	17.209
Sugestão	45	0	1	-	46
Elogios	21	-	5	-	26
Total	783 ↓ 1.210 (2016)	5.374 ↑ 4.143 (2016)	216 ↓ 283 (2016)	11.356 ↑ 7.322 (2016)	17.729 ↑ 12.958 (2016)

Principais assuntos das Solicitações – Junho/17

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulantes (pronta atuação)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Limpeza do trem
(pronta atuação)

6. Pedido de declaração de
ocorrência

7. Manutenção dos trens

8. Botão-soco (quebrado/
sem proteção - pronta atuação)

9. Informações sobre
anormalidade

10. Atendimento em primeiros
Socorros (pronta-atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Junho/17

1. Presença de ambulante

2. Anormalidades/atrasos

3. Postura de empregado de estação

4. Presença de pedinte

5. Atendimento de empregado de estação

6. Falta de empregado de segurança

7. Postura de empregado de segurança

8. Falta de declaração de ocorrência

9. Solavancos/freadas bruscas dos trens

10. Ar-condicionado dos trens

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

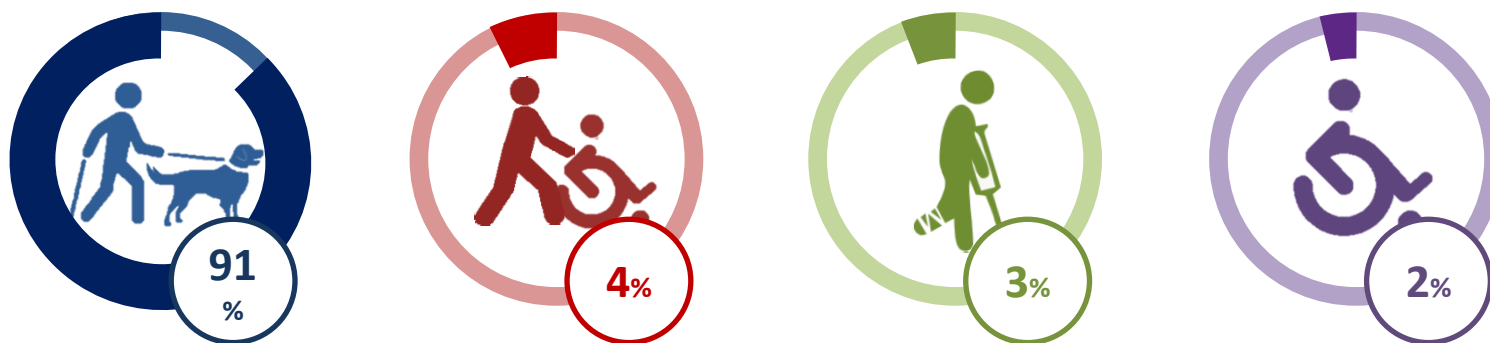
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 7.581
Devolvidos 1.654
Devolução: 22%

3º

Vestuário/acessórios



Total: 43.642

Média diária: 1.455