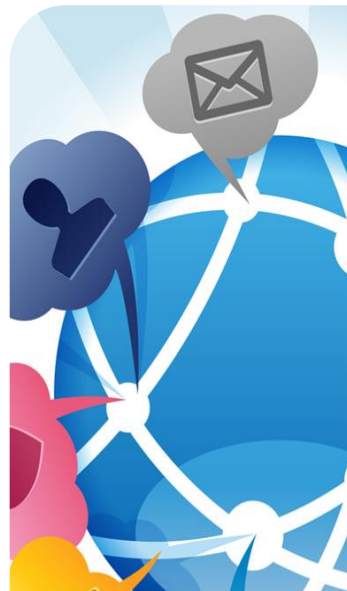


Informações do Usuário



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

Atendimentos

Março/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	811	-	49	-	860
Solicitações	620	4.957	194	11.043	16.814
Sugestão	58	1	3	-	62
Elogios	27	-	10	-	37
Total	1.516 ↑ 1.378 (2016)	4.958 ↓ 5.035 (2016)	256 ↓ 365 (2016)	11.043 ↑ 10.038 (2016)	17.773 ↑ 16.816 (2016)

Os dados acima incluem apenas os atendimentos de redes sociais encaminhados para subsídio da Gerência de Operações. No total, foram 2.733 atendimentos recebidos e tratados pela equipe de redes sociais.

Principais assuntos das Solicitações – Mar/17

1. Ambulantes (pronta atuação)

2. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulagem)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Pedido de declaração de
ocorrência

6. Limpeza do trem
(pronta atuação)

7. Manutenção dos trens

8. Pedidos de informação sobre
anormalidade

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

10. Solavancos/freadas bruscas
dos trens

*Pronta atuação – ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Mar/17

1. Presença de ambulante

2. Anormalidade/atraso

3. Embarque preferencial

4. Presença de pedinte

5. Conflito no atendimento de
Empregado de estação

6. Ar-condicionado do trem

7. Falta de declaração de
ocorrência

8. Falta de empregado de
segurança

9. Falta de declaração de
ocorrência

10. Funcionamento do
sistema do Bilhete Único

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

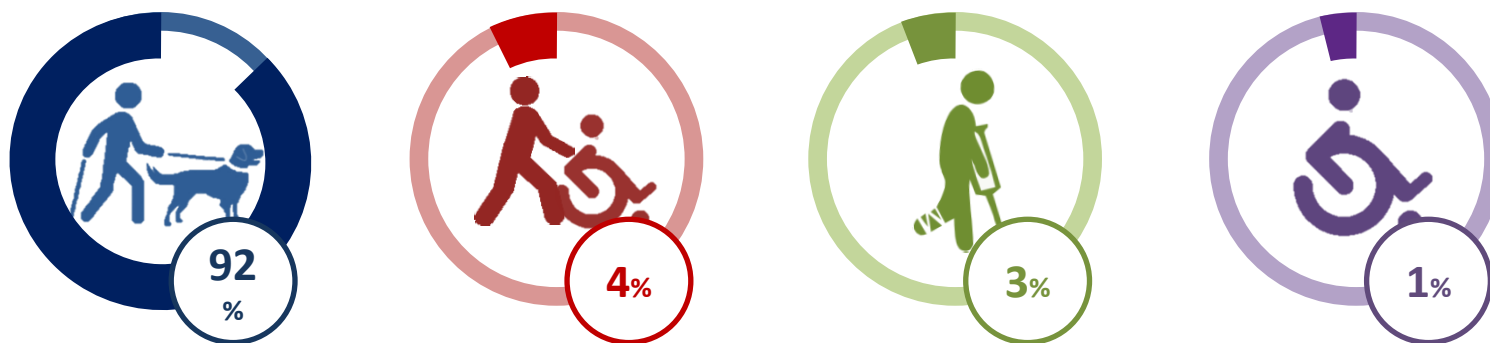
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 6.863
Devolvidos 1.464
Devolução: 21%

3º

Vestuário/acessórios



Total: 47.302

Média diária: 1.526