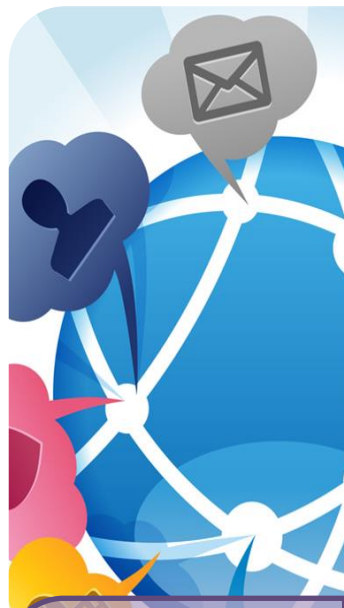


Informações do Usuário



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

Janeiro/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	564	-	58	- *1	636
Solicitações	177	4.040	164	7.322 *2	11.689
Sugestão	46	3	3	- *1	52
Elogios	37	- *1	4	- *1	41
Total	824 ↓ 1.042 (2016)	4.043 ↓ 4.088 (2016)	229 ↑ 223 (2016)	7.322 ↓ 10.003 (2016)	12.418 ↓ 15.356 (2016)

Principais assuntos das Solicitações – Jan/17

1. Informações sobre bilhetes

2. Ambulantes (pronta atuação*)

3. Informações sobre achados e perdidos

4. Ar condicionado do trem
(pedido de regulação)

5. Itinerários

6. Informações sobre circulação de trens

7. Comportamento inadequado de usuários (pronta atuação)

8. Pedintes (pronta atuação)

9. Informações sobre tarifas

10. Limpeza do trem
(pronta atuação)

*Pronta atuação – ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações -Jan/17

1. Presença de ambulantes

2. Ar-condicionado do trem

3. Presença de pedintes

4. Falta de empregado de segurança

5. Postura de empregado de estação

6. Conflito no atendimento de empregado de estação

7. Embarque preferencial

8. Anormalidades/atrasos

9. Comportamento inadequado de usuário (seg. pública)

10. Funcionamento do sistema do Bilhete Único

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

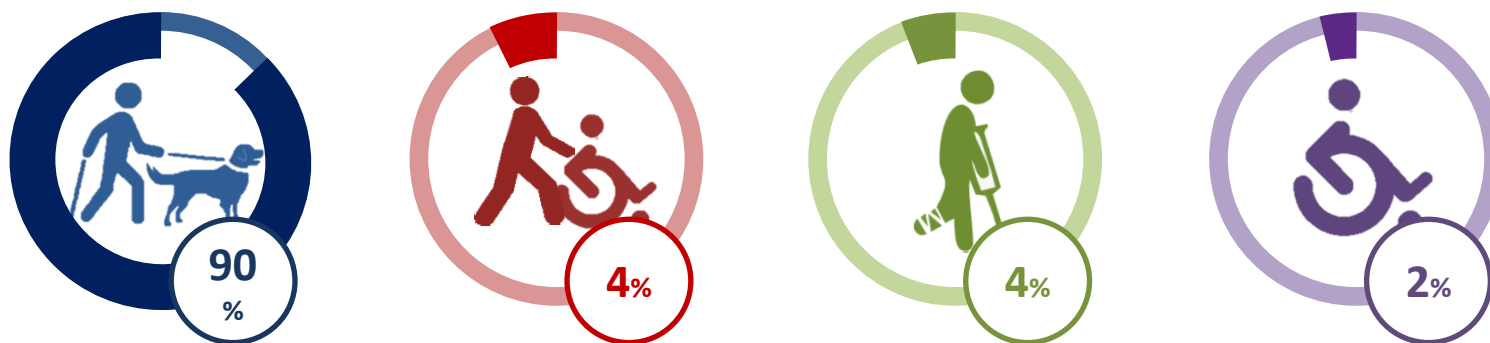
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 5.281
Devolvidos 1.210
Devolução: 23%

3º

Vestuário/acessórios



Total: 34.592

Média diária: 1.116