

Informações do Usuário



Atendimentos

Fevereiro/17

Operação	Fale Conosco	SMS- Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	735	-	51	-	786
Solicitações	440	3.906	249	9.931	14.526
Sugestão	58	0	1	-	59
Elogios	25	-	7	-	32
Total	1.258 ↑ 1.165 (2016)	3.906 ↑ 3.890 (2016)	308 ↓ 318 (2016)	9.931 ↑ 9.165 (2016)	15.403 ↑ 14.538 (2016)

Os dados acima incluem apenas os atendimentos de redes sociais encaminhados para subsídio da Gerência de Operações. No total, foram **2.241** atendimentos recebidos e tratados pela equipe de redes sociais.

Principais assuntos das Solicitações – Feb/17

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulagem)

2. Ambulantes (pronta atuação)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Pedido de declaração de
ocorrência

6. Limpeza do trem
(pronta atuação)

7. Pedidos de informação sobre
anormalidade

8. Manutenção dos trens

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

10. Ocorrências com a porta do
trem

*Pronta atuação – ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Fev/17

1. Anormalidades/atrasos

2. Presença de ambulante

3. Embarque preferencial

4. Ar-condicionado do trem

5. Conflito no atendimento de
Empregado de estação

6. Estratégia relacionada aos
incidentes de cão na via

7. Falta de declaração de
ocorrência

8. Velocidade reduzida do trem

9. Presença de pedinte

10. Funcionamento do
sistema do Bilhete Único

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

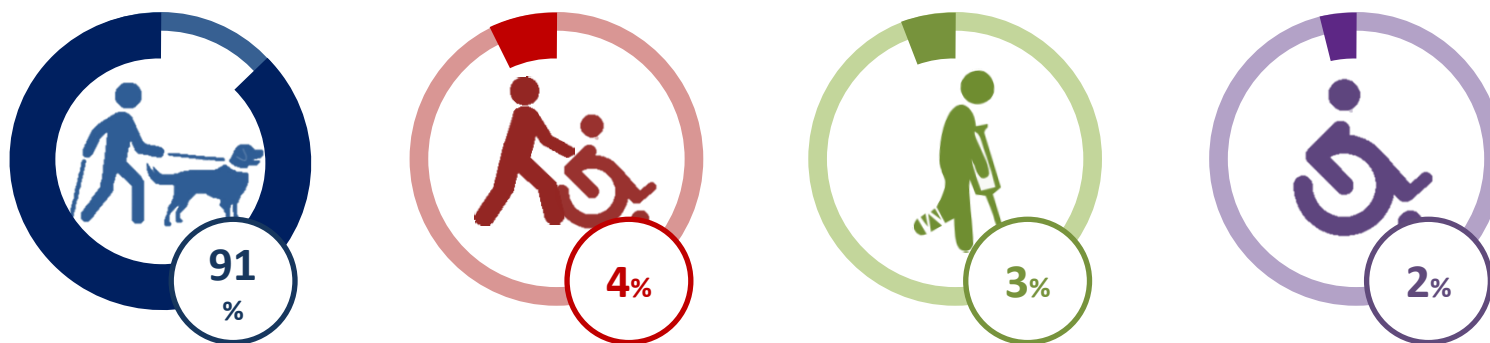
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 6.449
Devolvidos 1.382
Devolução: 21%

3º

Vestuário/acessórios



Total: 38.454

Média diária: 1.373