

Informações do Usuário



Atendimentos

Abril/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	630	-	39	-	669
Solicitações	438	4.483	143	14.340	19.404
Sugestão	47	0	1	-	48
Elogios	18	-	5	-	23
Total	1.133 ↑ 1.034 (2016)	4.483 ↑ 4.006 (2016)	188 ↓ 281 (2016)	14.340 ↑ 8.353 (2016)	20.144 ↑ 13.674 (2016)

Os dados acima incluem apenas os atendimentos de redes sociais encaminhados para subsídio da Gerência de Operações. No total, foram **1.156** atendimentos recebidos e tratados pela equipe de redes sociais.

Principais assuntos das Solicitações – Abr/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. Pedidos de informação sobre
anormalidade

8. Manutenção dos trens

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

10. Roubo/furto (atuação)

*Pronta atuação – ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Abr/17

1. Presença de ambulante

2. Anormalidades/atrasos

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Presença de pedinte

5. Postura do empregado de estação

6. Ar-condicionado do trem

7. Velocidade reduzida do trem

8. Arredores das estações

9. Embarque preferencial

10. Atendimento de empregado de estação

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

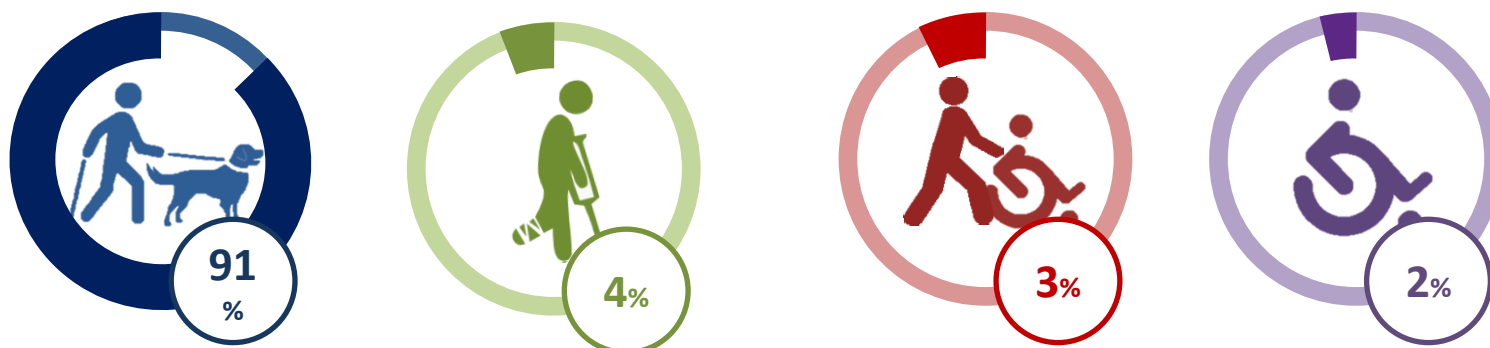
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 6.461
Devolvidos 1.454
Devolução: 23%

3º

Vestuário/acessórios



Total: 40.580

Média diária: 1.353