

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

Maio/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	537	-	94	-	631
Solicitações	474	5.752	172	9.383	15.781
Sugestão	50	0	3	-	53
Elogios	32	-	9	-	41
Total	1.093 ↓ 1.168 (2016)	5.752 ↑ 3.928 (2016)	278 ↑ 257 (2016)	9.383 ↓ 9.618 (2016)	16.506 ↑ 14.971 (2016)

Principais assuntos das Solicitações – Maio/17

1. Ambulantes (pronta atuação)

2. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulagem)

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 - Maio/17

1. Presença de ambulante

2. Ar-condicionado do trem

3. Presença de pedinte

4. Embarque preferencial

5. Anormalidades/atrasos

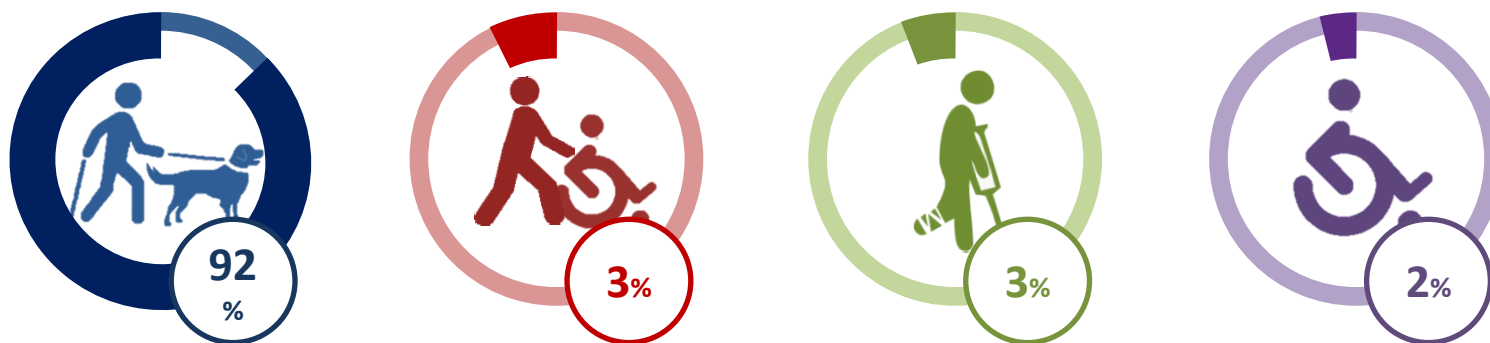
6. Postura de empregado de estação

7. Falta de empregado de segurança

8. Atendimento de empregado de estação

9. Postura de empregado de segurança

10. Falta de declaração de ocorrência



Total: 47.084

Média diária: 1.520