

Informações do Usuário



Redes sociais:
Contatos
espontâneos -
pronta atuação



Fale conosco:
Contatos
espontâneos -
encaminhados
para apuração



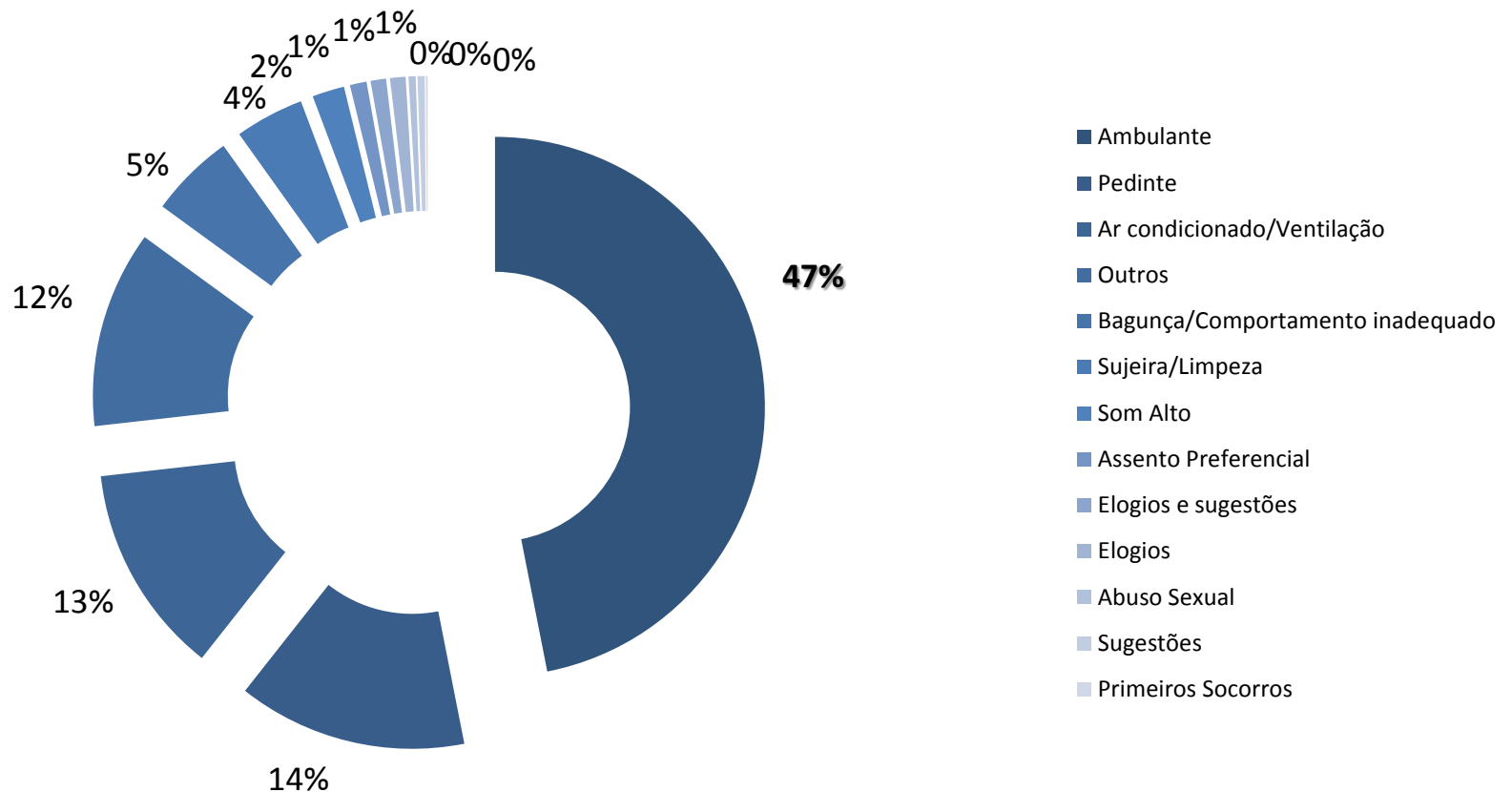
SMS: Contatos
espontâneos -
momento da
viagem - pronta
atuação



CIN: informações
rápidas sobre o
serviço e
itinerários

Metrô Conecta

Total Julho: 2.804 (média diária: 90)



Total de downloads até julho: 13.081
(fonte: GTI)

Atendimentos

Julho/17

Operação	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta atuação)	Redes Sociais (pronta atuação)	CIN (0800)	Total
Reclamações	459	-	33	-	492
Solicitações	169	4.756	122	7.831	12.878
Sugestão	58	0	2	-	60
Elogios	55	-	7	-	62
Total	741 ↓ 891 (2016)	4.756 ↑ 3.501 (2016)	164 ↓ 199 (2016)	7.831 ↑ 7.629 (2016)	13.492 ↑ 12.220 (2016)

Foram inseridos 36 atendimentos do Metrô Conecta no Fale Conosco (para registro e encaminhamento à área técnica).

Principais assuntos das Solicitações – Julho/17

1. Ambulantes (pronta atuação)

2. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Limpeza do trem
(pronta atuação)

6. Manutenção dos trens
(pronta-atuação)

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

8. Pedido de declaração de
ocorrência

9. Solavancos/freadas bruscas
dos trens (pronta-atuação)

10. Atendimento em primeiros
Socorros (pronta-atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Julho/17

1. Presença de ambulante

2. E-Fácil

3. Presença de pedinte

4. Atendimento de empregado de estação

5. Postura de empregado de estação

6. Embarque preferencial

7. Falta de empregado de segurança

8. Anormalidades/atrasos

9. Cartão E-Fácil

10. Ar-condicionado dos trens

1º

Documentos

(documentos + cartões
bancários/saúde e bilhetes)

2º

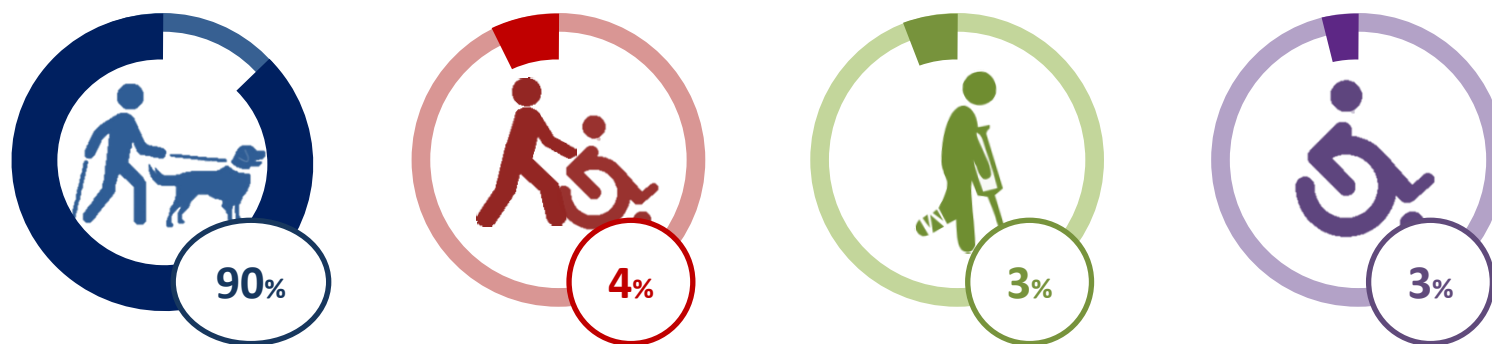
Artigos de
papeleria e
livraria



Recebidos 6.953
Devolvidos 1.553
Devolução: 22%

3º

Artigos pessoais



Total: 39.324

Média diária: 1.269