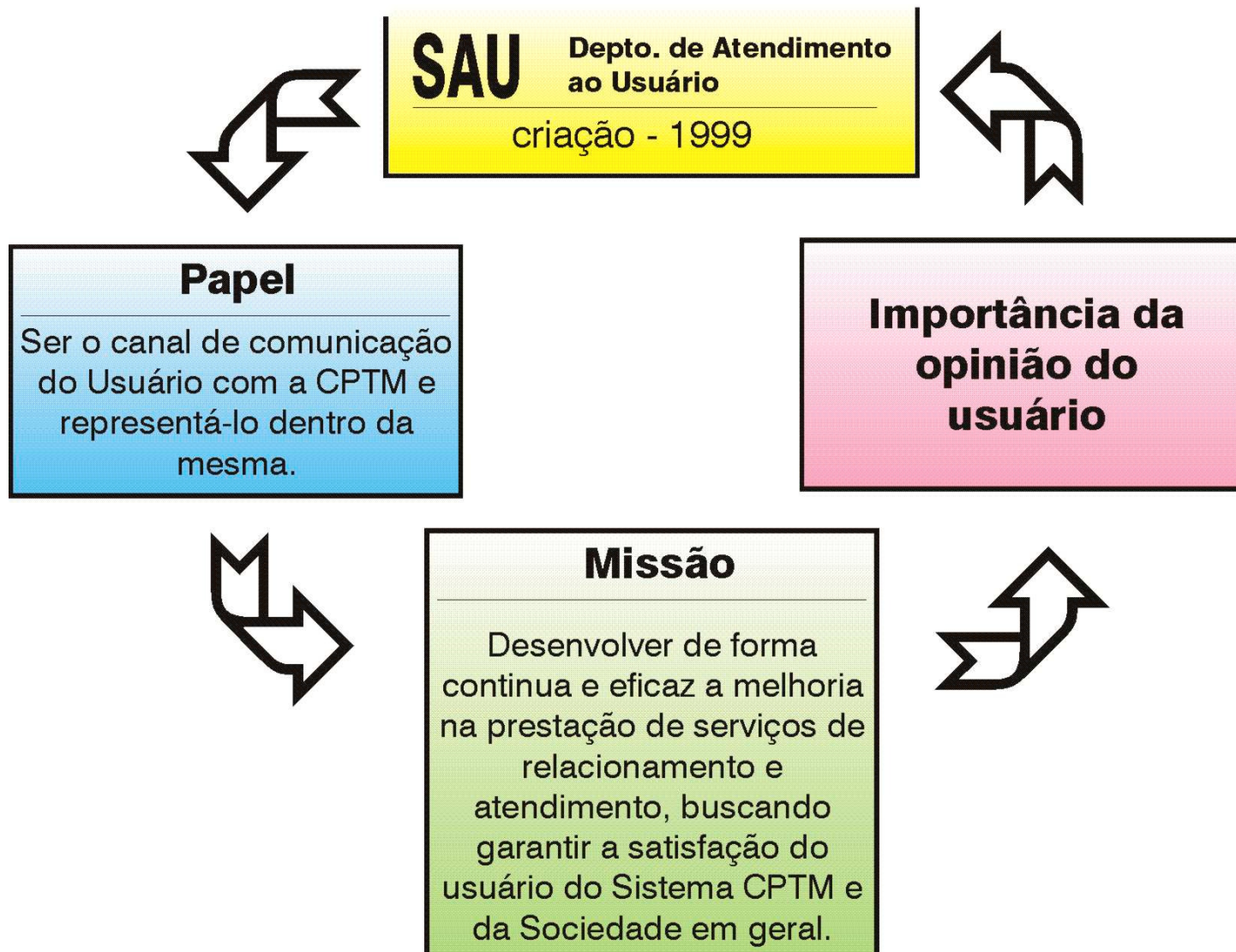




AEAMESP



Departamento de Atendimento ao Usuário



SAU - DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800

- Cadastramento e tratamento das manifestações
- Média de 1.800 ligações por dia



CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos© 2002 - Windows Internet Explorer

http://webcptm/operacao/amu/index/Manifestacao.htm

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

CPTM - Companhia Paulista de Trens MetropolitanosID...

webcptm
- operação

Cadastro Informações Tabelas(Manifestação) Tabelas(Outros) Relatório

Cadastro de Manifestação

Manifestação Linha Data Inicio Data Final

Descrição (0 Caracteres digitados / restam 3500)

Data e Hora da Ocorrência 10 / 06 / 2008 - 09:27 **Gerais** **Diária** **Data de Cadastro** 10 / 06 / 2008

Local de Atendimento Forma de Manifestação Local de Referência Classificação

Condição Objeto Referência Relatório Padrão

Nome do Usuário Cad. Usuário Pesquisa Atendente

Resposta Imediata (0 Caracteres digitados / restam 1500)

PESQUISA GRAVAR ALTERAR EXCLUSÃO CANCELAR SAIR

Concluído

Iniciador

CorelDRAW ... Microsoft Po... CPTM - Com... 100% 09:27



POSTOS DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO NAS ESTAÇÕES

- BARRA FUNDA
- BRÁS
- LUZ
- FRANCISCO MORATO
- SANTO ANDRÉ
- SANTO AMARO
- GUAIANAZES
- ITAIM PAULISTA
- GRAJAÚ

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

- **CENTRAL DE ACHADOS E PERDIDOS**
- **CREDENCIAMENTO DE ESCOLAS E EMISSÃO DE CARTEIRA ESCOLAR**
- **SUORTE E APOIO A USUÁRIOS VÍTIMAS DE ACIDENTES**
- **RELAÇÕES COM A COMUNIDADE**
- **PROGRAMA USUÁRIO DO AMANHÃ**
- **FRENTE DE TRABALHO**
- **ACESSA SP**



Sistema de classificação das manifestações – INTRANET CPTM

IntraNET CPTM - Windows Internet Explorer

http://webcptm/operacao/atend_usua/default.asp

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

IntraNET CPTM

WebCPTM Operação

CPTM Mail Mapa Site Download Menu

Atendimento ao Usuário

Manifestações de usuários

CLASSIFICAÇÃO ATRIBUTOS DESCRITIVO ESTAÇÕES ACOMPANHAMENTO CONFIGURAÇÕES

Quantitativo por classificação das manifestações

Data 09/06/2008 OK

Manifestações no dia 09/06/2008

Classificação	Linhas									Geral		Totais	
	7	7X	8	8X	9	10	11	11EL	12	SISTEMA	EXTERNO	Qtde.	%
Ameaças	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
Informações	87	0	77	0	93	61	97	4	80	998	455	1952	96,16
Reclamações	7	0	3	0	15	3	7	13	12	1	0	61	3
Solicitações	0	0	0	0	0	1	4	6	3	0	0	14	0,69
Sugestões	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05

Intranet local 100%

09:52



INTRANET CPTM – ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

IntraNET CPTM - Windows Internet Explorer

http://webcptm/operacao/atend_usua/acompanhamento.asp?vPermite_Ace

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

IntraNET CPTM

Manifestações de usuários

CLASSIFICAÇÃO ATRIBUTOS DESCRITIVO ESTAÇÕES ACOMPANHAMENTO CONFIGURAÇÕES

Acompanhamento das Manifestações

Data Início: 01/06/2008 Data Fim: 09/06/2008 Área - Responsável: DOSV - CORONEL IRAN Situação: NÃO RESPONDIDA OK

Nº Manif.	Local de Referência	Classificação	Data do Registro	Condição
2008/0031530	LINHA 07 (ANTIGA A)	RECLAMAÇÃO	01/06/2008	PROCEDIMENTO
2008/0031641	BRÁS - LINHA 12 (F)	SUGESTÃO	02/06/2008	OBRAS
2008/0031898	SISTEMA CPTM	RECLAMAÇÃO	02/06/2008	EMPREGADO - SEGURANÇA
2008/0032174	LINHA 08 (ANTIGA B)	RECLAMAÇÃO	03/06/2008	EMPR - SEG - COMP. INADEQUADO
2008/0032387	EXPRESSO LESTE	RECLAMAÇÃO	03/06/2008	EMPR - SEG - COMP. INADEQUADO
2008/0032711	LINHA 08 (ANTIGA B)	RECLAMAÇÃO	04/06/2008	CULTOS RELIGIOSOS
2008/0032725	LINHA 08 (ANTIGA B)	RECLAMAÇÃO	04/06/2008	CULTOS RELIGIOSOS
2008/0032920	ITAQUAQUECETUBA	RECLAMAÇÃO	06/06/2008	EMPR - SEG - AGRESSÃO FÍSICA
2008/0033012	V. OLÍMPIA	RECLAMAÇÃO	09/06/2008	EMPR - SEG - AGRESSÃO FÍSICA

Não Respondidas: 3 a 7 Dias* Mais de 7 Dias (* da data de encaminhamento)

Concluído

Intranet local 100%

Iniciar

Av... Cai... Co... Mic... Int...

10:02



INTRANET CPTM – ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

IntraNET CPTM - Detalhes da manifestação - Windows Internet Explorer

Manifestação N° 2008/0031530

Data/hora ocorrência: 31/05/2008 00:18:00 Local Atend.: CAT - CENTRAL DE ATENDIMENTO Forma manifestação: E-MAIL Classificação: RECLAMAÇÃO

Local de referência: LINHA 07 (ANTIGA A) Condição da manifestação: PROCEDIMENTO Objeto (Área) SISTEMA Referência (Atributo) ATENDIMENTO

Descrição da manifestação:
FIQUEI INDIGNADO QUANDO CHEGUEI NA ESTAÇÃO DA LUZ ÀS 00:18 HS DO DIA 31/05 E FUI INFORMADO QUE NÃO HAVERIA TREM PARA IR À ESTAÇÃO DE FCO MORATO POIS O TREM JÁ HAVIA SAÍDO ÀS 00:00 HS EU TINHA ACABADO DE SAIR DO METRÔ E IRA TOMAR O TREM PARA MORATO E NÃO PUDE FAZÊ-LO.EU GOSTARIA DE SABER O PORQUE DA CPTM ENCERRAR SEU EXPEDIENTE ANTES DO METRÔ?E NÃO O MESMO HORÁRIO?PORQUE SE EU SOUBESSE QUE ERA ASSIM TERIA PEGO CARONA ATÉ MORATO E NÃO ATÉ O METRÔ TIRADENTES,POR NÃO HAVER UM HORÁRIO IGUAL ENTRE A CPTM E O METRÔ.EU FUI OBRIGADO A FICAR FORA DA ESTAÇÃO SENDO UM ALVO SALVO PARA OS BANDIDOS,CORENDO O RISCO DE PERDER A MINHA VIDA.O QUE O SENHOR TERIA A DIZER A RESPEITO DISTO?

ENCAMINHAMENTO(S)				
Área	Responsável	Data Encam.	Data Resp Área	Resposta da Área
DOOC	FERNANDO LUIS NUNES	02/06/2008	06/06/2008	RESPONDIDO EM 02/06/2008 ÀS 18:00 : A CIRCULAÇÃO ATÉ A 01H, PARTINDO DA REGIÃO CENTRAL É DE SÁBADO PARA DOMINGO, PORTANTO DO DIA 31/05 PARA O DIA 01/06.PELOS REGISTROS DO CCO AS ÚLTIMAS COMPOSIÇÕES PARTIRAM NORMALMENTE DA LUZ, SENTIDO FMO, ÀS 00H00, 00H20, 00H40 E 01H00 NO DIA 01/06.A NÃO SER QUE EXISTA UM ERRO NA FORMA DE APRESENTAÇÃO, O PROBLEMA OCORREU NA NOITE DO DIA 30/05 PARA O DIA 31/05. OU SEJA ÀS 00H18 DE 31/05 DECO

Não Respondidas: 3 a 7 Dias* Mais de 7 Dias (* da data de encaminhamento)

Concluído

Intranet local 100%

10:02

RELAÇÕES COM A COMUNIDADE



PROGRAMA USUÁRIO DO AMANHÃ

- VISITAS MONITORADAS COM ALUNOS DE ESCOLAS PÚBLICAS ENSINANDO COMO UTILIZAR O TRANSPORTE PÚBLICO E O QUE PODEM FAZER PARA A SUA CONSERVAÇÃO
- NÚMERO DE ESCOLAS EM 2007: 72
- NÚMERO DE ALUNOS EM 2007: 4.776
- DISTRIBUIÇÃO DE JOGOS E CARTILHAS ENFATIZANDO A CIDADANIA
- COLABORA COM ESCOLAS CARENTES A LEVAR SEUS ALUNOS A MUSEUS E EQUIPAMENTOS CULTURAIS LINDEIROS A FERROVIA



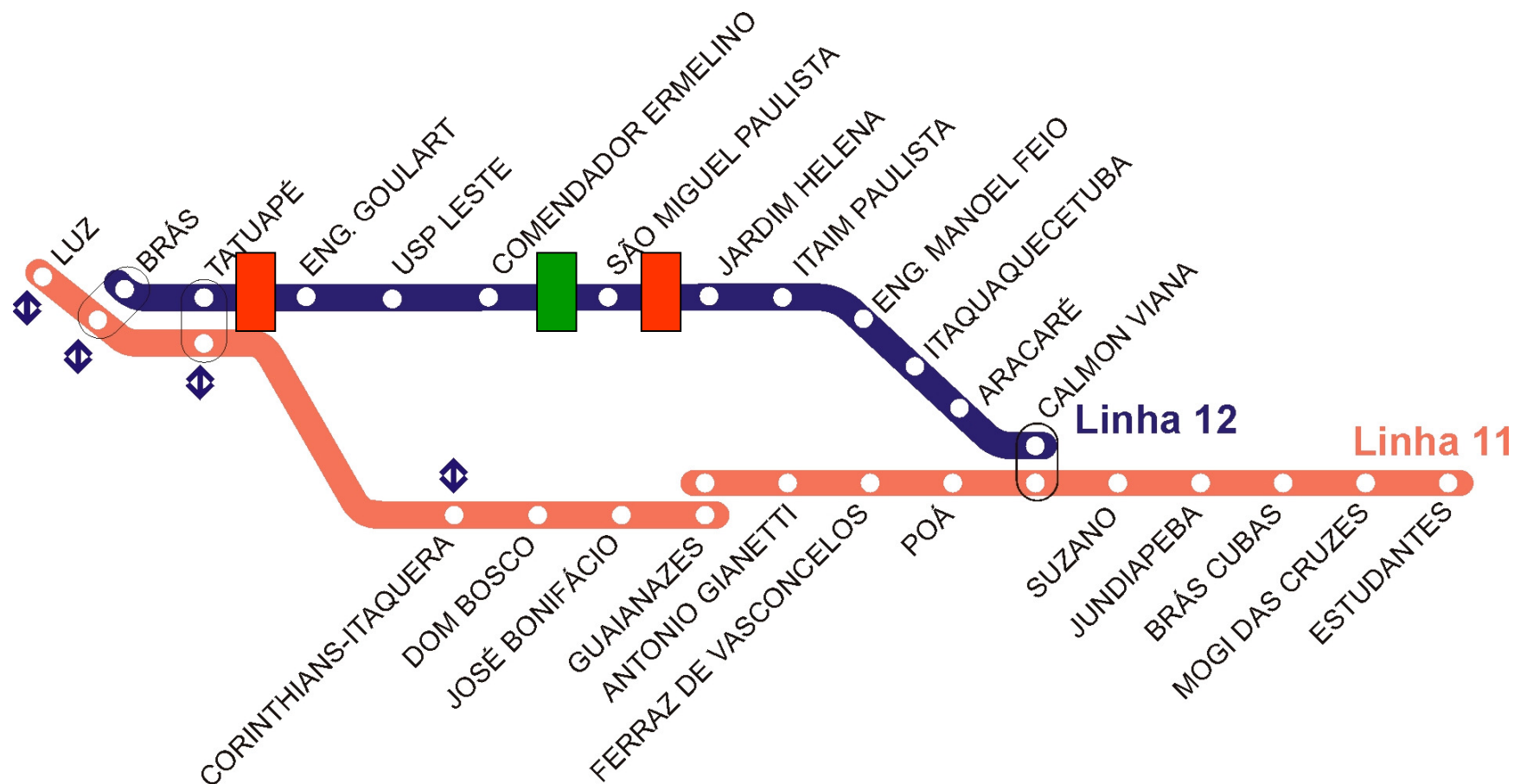
CPTM

SAU

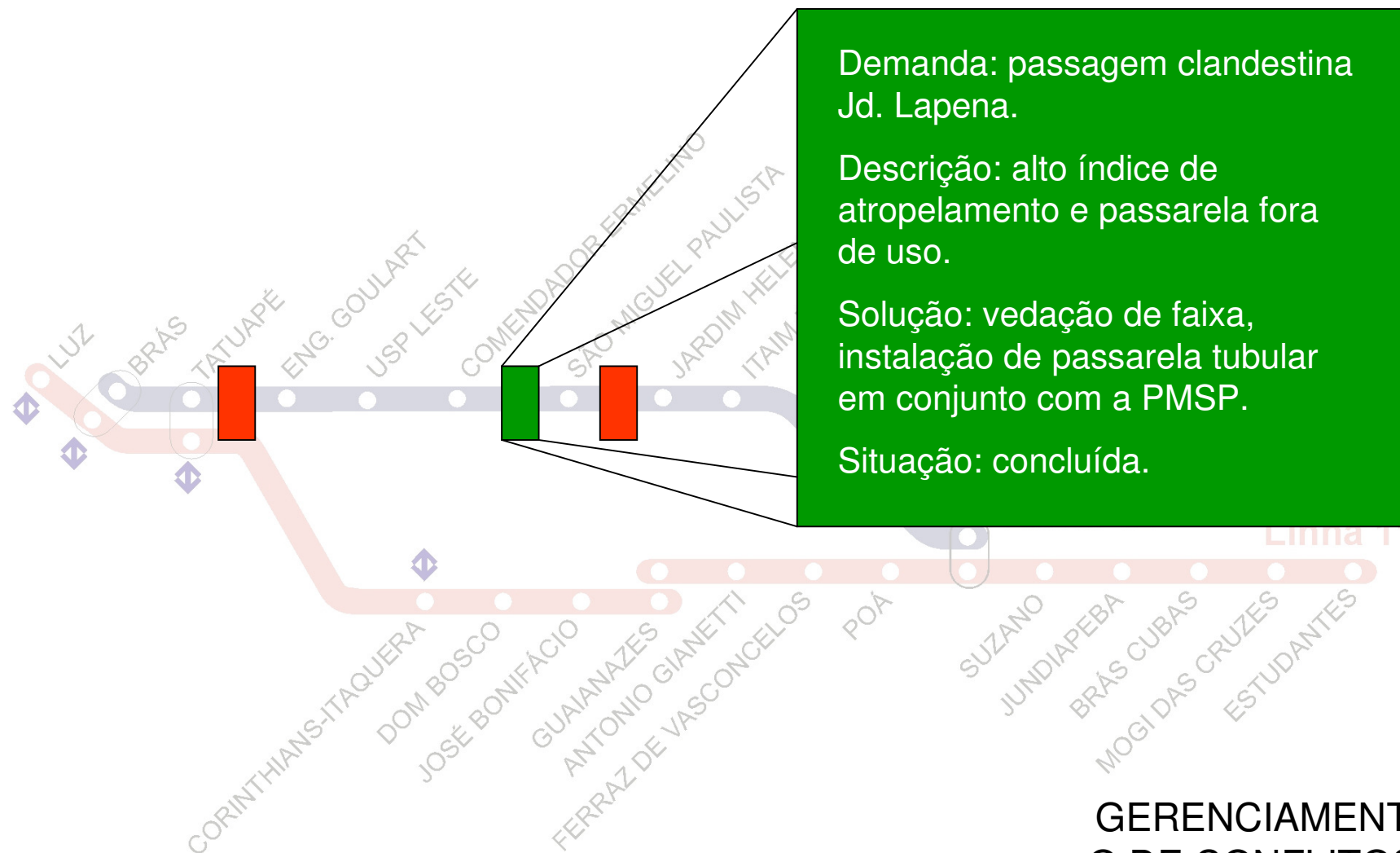
RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

GERENCIAMENT
O DE CONFLITOS



RELAÇÕES COM A COMUNIDADE



GERENCIAMENT
O DE CONFLITOS



CPTM

SAU

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

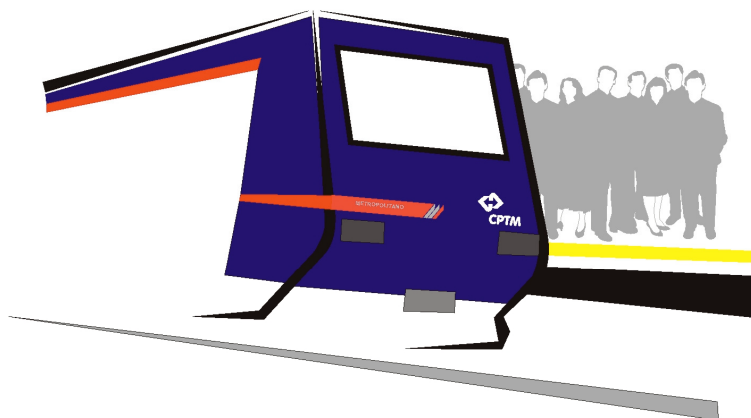
RELATÓRIO GERENCIAL



CPTM

SAU - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

RELATÓRIO MENSAL ABRIL 2008



CPTM

RELATÓRIO MENSAL

SAU - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

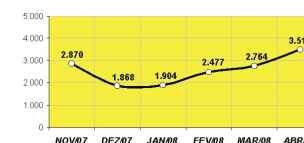
ABRIL / 2008

Resumo

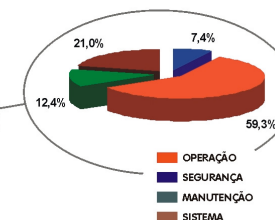
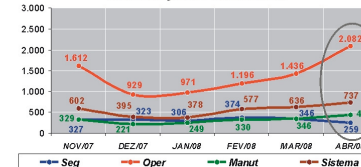
Quantidade de Manifestações:

Informações	132.760
Reclamações	3.512
Elogios	33
Sugestões	114

EVOLUÇÃO DO VOLUME TOTAL DE RECLAMAÇÕES



RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO



Total das Reclamações por Atributos de Serviço Abr / 08

