

## Encuesta solicitud Metro de Medellín

Metro de Medellín requiere recabar la siguiente información respecto a Las PQRS, es la abreviación que se usa en Colombia para las Preguntas, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

**Empresa:** MetrôRio – Rio de Janeiro

1. ¿El manejo de los canales de comunicación con los clientes se hace In-house o a través de un contratista, de ser a través de contratista, todos los canales de atención los atiende una sola firma contrista?

**R:** A gestão é realizada internamente, a equipe operacional é terceirizada. Os canais de atendimento possuem um fornecedor e os canais de mídias sociais são atendidos por outro fornecedor.

2. ¿Cuenta con un procedimiento escrito para la atención de los requerimientos de los clientes PQRS?

**R:** Sim, todos os procedimentos de atendimento são documentados em sistema de gestão da qualidade.

3. ¿Se encuentra documentado a través de sistema de gestión de la calidad?

**R: Sim**

4. ¿Cuántos y cuáles canales de comunicación o interacción con el cliente tiene y por los cuales se reciban PQRS?

**R:** Canais de Atendimento: Caixa de Sugestões (Disponíveis em todas as estações), Teleatendimento, Fale Conosco (via site), Chat, Stand Presencial. Mídias Sociais: Facebook e Twiter

5. ¿Cómo se realiza la consolidación de la información (requerimientos PQRS) que ingresa por los diferentes canales?

**R:** Utilizamos um perfil de chamadas único para todos os canais, nossos atendentes classificam os contatos dos clientes por Categoria (Informação, Sugestão, Solicitação, Crítica ou Elogio), Assunto, Motivo e Submotivo e essas classificações por atendimento alimentam a ferramenta de CRM.

6. ¿Cómo se encuentran clasificados los requerimientos de los clientes, se cuenta con la definición de cada uno? Es decir, definición de queja, reclamo, petición, entre otros.

**R:** Sim, temos um perfil de atendimento em quatro níveis de assuntos.

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?  
**R:** Recebemos o contato do cliente e classificamos seu atendimento, sendo necessário e nos casos de crítica, a área focal é envolvida e encaminha o parecer à nossa área, que avalia e customiza a resposta, e responde ao cliente.
8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?  
**R:** Sim, o histórico do cliente é atualizado até o parecer final.
9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?  
**R:** Não há horários, temos um prazo de 5 dias úteis para responder o cliente.
10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?  
**R:** Esse indicador é utilizada especificamente pela área de Qualidade nas reuniões de análise crítica, nós fornecemos os dados. A área de Inteligência também utiliza as informações nesse modelo, nosso área realiza análises de forma macro, identificando as áreas e processos ofensores.
11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS  
**R:** Confeccionamos relatórios mensais.
12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?  
**R:** Através de relatórios gerenciais, mensalmente, quando necessário, ou quando solicitado pelo gestor da área, os grupos alvo são aqueles cujos serviços impactam diretamente o cliente e possuem acordo de interface com a área de atendimento.
13. ¿Qué herramientas aplican para medir la satisfacción de los canales de atención o interacción con el cliente? ¿De ser así a cuáles canales y con qué periodicidad?  
**R:** Na URA (Unidade de Resposta Audível) o cliente é direcionado para uma Pesquisa de satisfação, no Chat o cliente também possui esse recurso (Em todo atendimento realizado).
14. ¿Cuentan con niveles de servicios para la atención de los canales ejemplo: Telefónico, Chat, correo electrónico, etc.  
**R:** O nível de serviço é medido e acompanhado no teleatendimento.

15. ¿Qué indicadores aplican para evaluar el impacto de quejas y reclamos en el modelo de servicio?

**R:** Trabalhamos com indicadores operacionais e de atendimento propriamente ditos, o impacto das reclamações é trabalhado através de relatórios e interface junto às áreas ofensores, temos áreas específicas que avaliam esses indicadores num panorama geral que é a área da Qualidade e Inteligência de Mercado

16. ¿Qué tipo de herramientas utilizan para la gestión de los PQRS?

**R:** Utilizamos uma ferramenta de CRM (Customer relationship management).