

Informações ao usuário

**Central de
Informações**
(0800 770 7722)

1



3

SMS-Denúncia
(97333 2252)

Informações rápidas
sobre o serviço e
itinerários

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Fale Conosco

2



4

Redes Sociais

Contatos espontâneos
Apuração

Contatos espontâneos
Pronta atuação



5

Metrô Conecta

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Atendimentos - Agosto/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	1.924	---	---	57	---	1.981
Solicitações	254	4.868	2.378	335	sem dados*	7.835
Sugestão	119	0	---	3	---	122
Elogios	173	---	---	4	---	177
Total	2.470	4.868	2.378	399	sem dados*	10.115

• Não há registro dos dados de agosto devido a falha no sistema DAC que permite o tratamento das informações das ligações recebidas.

Principais assuntos das Solicitações - Agosto/18

1. Ar-condicionado
(pronta-atuação, regulação)

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Música ambiente (ajustes)

4. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

5. Pedinte
(pedido de ação de presença)

6. Limpeza do trem (pronta atuação)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão-soco (pronta atuação)

9. Ação de presença em ocorrências de
segurança pública

10. Manutenção de equipamentos
dos trens

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Agosto/18

1. Música ambiente

2. Ar-condicionado

3. Presença de ambulante
(falha na ação de presença)

4. Anormalidades/atrasos

5. Falta de declaração de
ocorrência

6. Embarque preferencial

7. Presença de pedinte
(falha na ação de presença)

8. Atendimento do empregado
do bloqueio

9. Falta de empregado de
segurança

10. Roubo-furto
(falha na ação de presença)

Achados e Perdidos - Agosto/18

- 1º Documentos
- 2º Papelaria & livraria
- 3º Vestuário/acessórios



27%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Agosto/18

Total mês: 43.942

Média diária:
1.417

90%



Visual

4%



Cadeira mecânica

3%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida