

Informações ao usuário

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

1



3

**SMS-Denúncia
(97333 2252)**

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Fale Conosco

2



4

Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

Contatos espontâneos
Apuração



5

Metrô Conecta

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Atendimentos - Junho/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	622	---	---	26	---	648
Solicitações	299	5.156	2.004	289	sem dados*	7.448
Sugestão	45	---	---	5	---	50
Elogios	65	---	---	6	---	71
Total	1.031	5.156	2.004	326	sem dados*	8.517

* Não há registro dos dados de junho devido a falha no sistema DAC que permite o tratamento das informações das ligações recebidas. A falha ocorreu no dia 20/06.

Principais assuntos das Solicitações - Junho/18

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante (pronta atuação)

3. Comportamento inadequado
de usuário (pronta atuação)

4. Pedinte (pronta atuação)

5. Limpeza do trem (pronta atuação)

6. Pedido de declaração de
ocorrência

7. Botão-SOCO (pronta atuação)

8. Manutenção dos trens

9. Informações sobre
anormalidade

10. Solavancos/freadas dos
trens (pronta-atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Junho/18

1. Falta de declaração de ocorrência

2. Anormalidade/atraso

3. Presença de pedinte

4. Presença de ambulante

5. Atendimento de empregado de estação

6. Postura de empregado de estação

7. Postura de empregado de segurança

8. Empregados que cumpriram procedimento

9. Paradas durante a viagem

10. Empregados contratados

Achados e Perdidos - Junho/18

1º

Documentos

(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

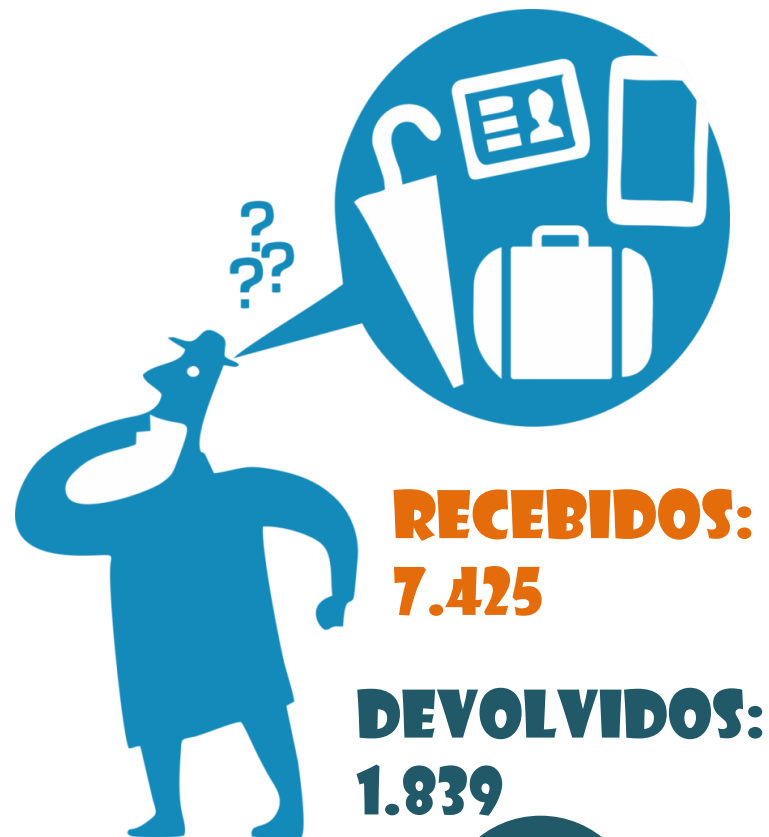
2º

Papelaria & livraria

3º

Artigos pessoais

(carteira, capa para celular, etc.)



25%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Junho/18

Total mês: 41.656

Média diária:
1.389

88%



Visual

5%



Cadeira mecânica

4%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida