

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 – Janeiro/18

| | Fale Conosco | SMS-Denúncia (pronta-atuação) | Metrô Conecta (pronta-atuação) | Redes sociais (Encaminhados à Operação) | Central de Informações | Total |
|--------------|--------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|--------|
| Reclamações | 491 | --- | --- | 11 | --- | 502 |
| Solicitações | 309 | 4.107 | 2.121 | 139 | 9.956 | 16.632 |
| Sugestão | 47 | --- | --- | 1 | --- | 48 |
| Elogios | 40 | --- | --- | 5 | --- | 45 |
| Total | 887 | 4.107 | 2.121 | 156 | 9.956 | 17.227 |

Principais assuntos das Solicitações – Janeiro/18

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante
(pronta atuação)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Limpeza do trem
(pronta atuação)

6. Pedido de declaração de
ocorrência

7. Manutenção dos trens

8. Botão soco
(pronta atuação)

9. Informações de greve
(18/01)

10. Ocorrências de porta do trem
(pronta atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Janeiro/18

1. Anormalidade/atraso

2. Presença de ambulante

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Postura de empregado de estação

5. Atendimento de empregado de estação

6. Presença de pedinte

7. Falta de empregado de segurança

8. Manutenção de escada rolante

9. Velocidade reduzida

10. Ar-condicionado

Achados e Perdidos – Janeiro/18

1º

Documentos

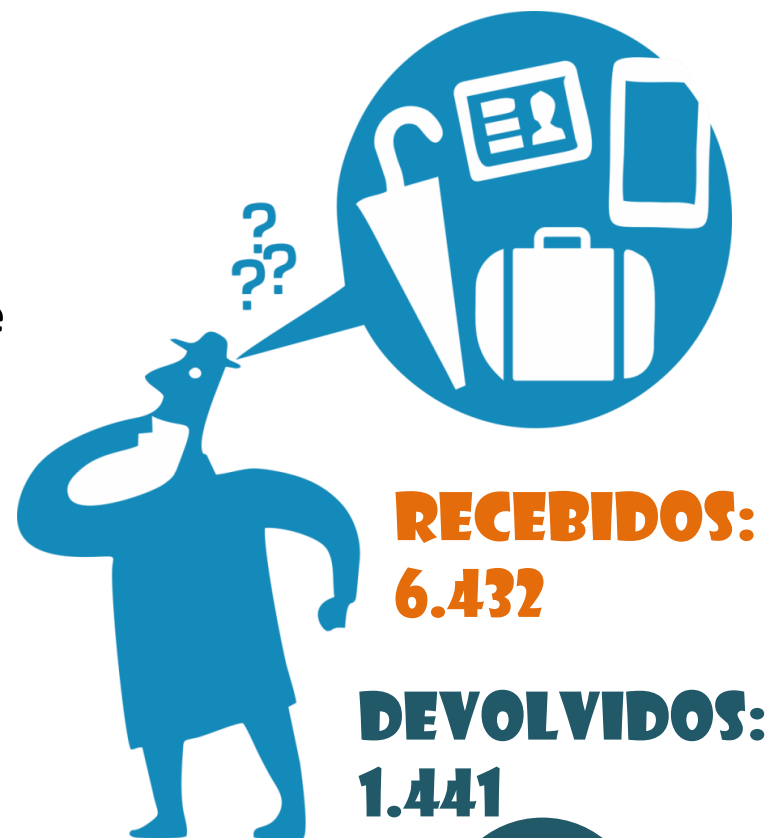
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

Papelaria & livraria

3º

Artigos pessoais



22%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Janeiro/18

Total mês: 33.382

Média diária:
1.077

88%



Visual

5%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira motorizada