

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 – Novembro/17

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	647	---	---	21	---	668
Solicitações	327	4.015	2.414	129	8.180	15.065
Sugestão	48	---	---	1	---	49
Elogios	51	---	---	6	---	57
Total	1.073	4.015	2.414	157	8.180	15.839

Principais assuntos das Solicitações – Novembro/17

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante
(pronta atuação)

3. Comportamento inadequado
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Pedido de declaração de
ocorrência

6. Limpeza do trem
(pronta atuação)

7. Manutenção dos trens

8. Botão soco (pronta atuação)

9. Atendimento em primeiros
socorros (pronta-atuação)

10. Informações sobre atraso

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Novembro/17

1. Anormalidade/atraso

2. Falta de declaração de ocorrência

3. Presença de ambulante

4. Operação assistida (Linha 5) cobrança de tarifa

5. Falta de empregado de segurança

6. Postura de empregado de estação

7. Presença de pedinte

8. Velocidade reduzida

9. Ar-condicionado

10. Atendimento de empregado de estação

Achados e Perdidos – Novembro/17

1º

Documentos

(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

Papelaria & livraria

3º

Artigos pessoais



24%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Novembro/17

Total mês: 38.760

Média diária:
1.292

90%



Visual

4%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira mecânica