

Informações ao usuário

CIN

1



**Informações rápidas
sobre o serviço e
itinerários**



3

SMS

**Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação**

Fale Conosco

2



**Contatos espontâneos
Apuração**



4

Redes Sociais

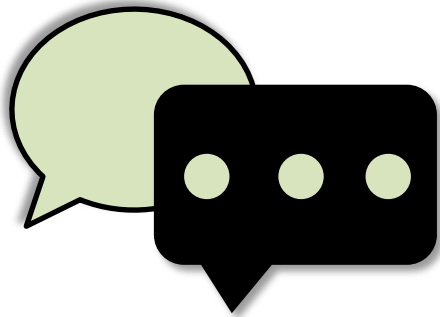
**Contatos espontâneos
Pronta atuação**



5

Metrô Conecta

**Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação**



Atendimentos - Operação

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Operação)	CIN 0800	Total
Reclamações	679	---	---	43	---	722
Solicitações	531	5.124	3.019	187	8.065	16.926
Sugestão	70	---	---	2	---	72
Elogios	68	---	---	11	---	79
Total	1.348 ↑ 1.102 (2016)	5.124 ↑ 3.698 (2016)	3.019 Total no mês (incluindo Fale Conosco): 3.156	243 ↓ 279 (2016)	8.065 ↓ 8.505 (2016)	17.799 ↑ 13.584 (2016)

Principais assuntos das Solicitações – Agosto/17

1. Ambulantes (pronta atuação)

2. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

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. Informações sobre
anormalidade/atraso

9. Botão soco (pronta atuação)

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

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Agosto/17

1. Presença de ambulante

2. Anormalidade/atraso

3. Atendimento de bicicletário

4. Presença de pedinte

5. Postura de empregado de estação

6. Falta de declaração de ocorrência

7. Atendimento de empregado de estação

8. Embarque preferencial

9. Postura de empregado de segurança

10. E-Fácil

Achados e Perdidos

1º

Documentos (documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

Papelaria & livraria

3º

Vestuário & acessórios



Acompanhamento PCD

Total: 46.090

Média diária:
1.487

91%

3%

3%

3%



Os dados acima não incluem os dados da Linha 2-Verde (sistema Alstom - CBTC).