

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 - Julho/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	2.296	---	---	21	---	2.317
Solicitações	241	4.533	2.267	222	sem dados*	7.263
Sugestão	153	---	---	2	---	156
Elogios	359	---	---	7	---	366
Total	3.049	4.533	2.267	352	sem dados*	10.102

* Não há registro dos dados de julho 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 - Julho/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. Música ambiente (ajustes)

7. Botão-SOCO (pronta atuação)

8. Pedidos de declaração de ocorrência

9. Ocorrências com porta de trem
(pronta atuação)

10. Ação de presença em ocorrências
de segurança pública

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Julho/18

1. Música ambiente

2. Presença de ambulante

3. Anormalidade/atraso

4. Falta de declaração de ocorrência

5. Ar-condicionado

6. Atendimento do empregado de bloqueio

7. Presença de pedinte

8. Manutenção do elevador

9. Embarque preferencial

10. Falta de empregado de segurança

Achados e Perdidos - Julho/18

1º

Documentos

2º

Papelaria & livraria

3º

Vestuário/acessórios



27%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Julho/18

Total mês: 40.846

Média diária:
1.318

89%



Visual

5%



Cadeira mecânica

3%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida