

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 - Outubro/18

| | Fale Conosco | SMS-Denúncia (pronta-atuação) | Metrô Conecta (pronta-atuação) | Redes sociais (Encaminhados à Operação) | Central de Informações | Total |
|--------------|--------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|--------|
| Reclamações | 1.059 | --- | --- | 32 | --- | 1.091 |
| Solicitações | 230 | 5.177 | 2.129 | 348 | 8.904 | 16.788 |
| Sugestão | 68 | 0 | --- | 1 | --- | 69 |
| Elogios | 88 | --- | --- | 5 | --- | 93 |
| Total | 1.445 | 5.177 | 2.129 | 386 | 8.904 | 18.041 |

Principais assuntos das Solicitações - Outubro/18

1. Ar-condicionado
(pronta-atuação, regulação)

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Música ambiente (ajustes)

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

5. Limpeza do trem
(pronta atuação)

6. Comportamento do usuário/segurança
pública (pedido de ação de presença)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão soco
(pronta atuação)

9. Equipamentos dos trens
(pronta atuação)

10. Ocorrência com a porta do trem
(pronta atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Outubro/18

1. Música ambiente

2. Atendimento de empregado de bloqueio

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Ar-condicionado

5. Ambulante
(falha na ação de presença)

6. Roubo-Furto
(falha na ação de presença)

7. Pedinte
(falha na ação de presença)

8. Postura do empregado de segurança

9. Anormalidade/atrasos

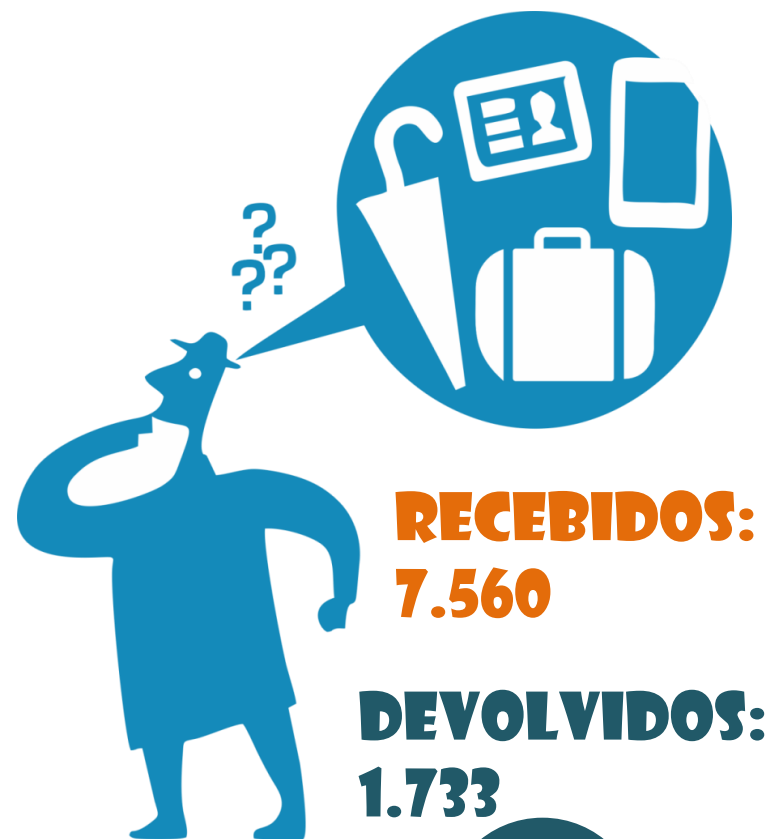
10. Embarque preferencial
(fiscalização)

Achados e Perdidos - Outubro/18

1º Documentos e bilhetes

2º Papelaria & livraria

3º Vestuário/acessórios



RECEBIDOS:
7.560

DEVOLVIDOS:
1.733

23%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Outubro/18

Total mês: 46.986

Média diária:
1.516

89%



Visual

4%



Cadeira mecânica

4%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida