

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 - Setembro/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	1.268	---	---	49	---	1.317
Solicitações	259	4.583	2.177	254	sem dados*	7.273
Sugestão	63	0	---	1	---	64
Elogios	92	---	---	4	---	96
Total	1.682	4.583	2.177	308	sem dados*	8.750

Principais assuntos das Solicitações - Setembro/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. Informações sobre anormalidades/atrasos

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Setembro/18

1. Música ambiente

2. Anormalidades/atrasos

3. Falta de declaração de
ocorrência

4. Ar-condicionado

5. Ambulante
(falha na ação de presença)

6. Pedinte
(falha na ação de presença)

7. Embarque preferencial
(fiscalização)

8. Atendimento do empregado
do bloqueio

9. Roubo-furto
(falha na ação de presença)

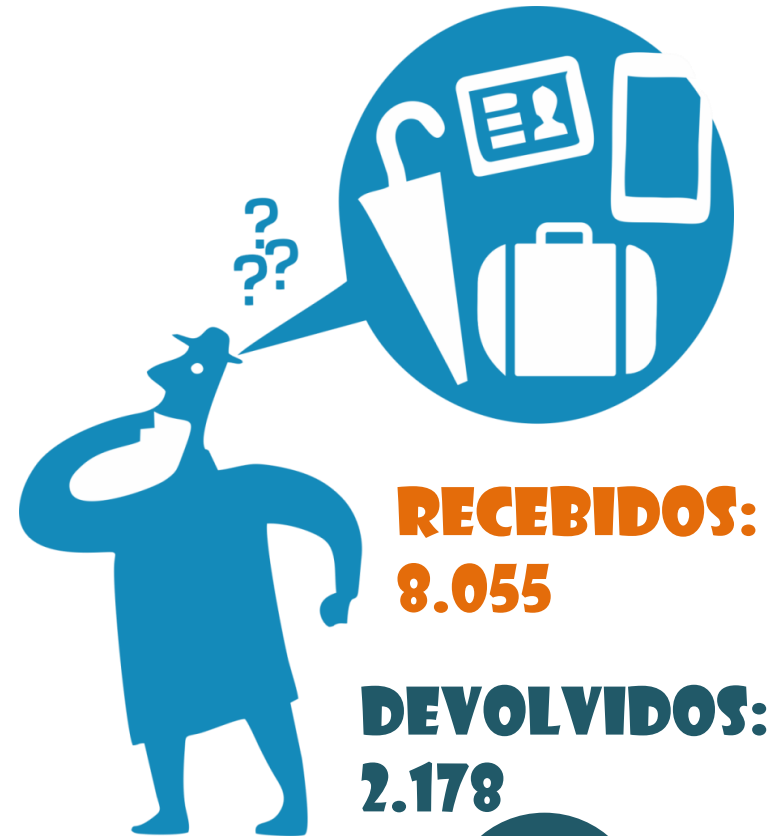
10. Comportamento do usuário/segurança
pública (falha na ação de presença)

Achados e Perdidos - Setembro/18

1º Documentos e bilhetes

2º Papelaria & livraria

3º Vestuário/acessórios



**RECEBIDOS:
8.055**

**DEVOLVIDOS:
2.178**

27%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Setembro/18

Total mês: 39.312

Média diária:
1.310

89%



Visual

4%



Cadeira mecânica

4%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida