

Informações ao usuário

**Central de
Informações
(0800 770 7722)**

1



**Informações rápidas
sobre o serviço e
itinerários**

Fale Conosco

2



**Contatos espontâneos
Apuração**

3

**SMS-Denúncia
(97333 2252)**

**Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação**

4

Redes Sociais

**Contatos espontâneos
Pronta atuação**



5

Metrô Conecta

**Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação**

Atendimentos – Abril/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	654	---	---	25	---	679
Solicitações	360	5.506	2.166	217	9.138	17.387
Sugestão	79	---	---	10	---	89
Elogios	70	---	---	3	---	73
Total	1.163	5.506	2.166	255	9.138	18.228

Principais assuntos das Solicitações – Abril/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. Pedido de declaração de
ocorrência

7. Botão-soco (pronta atuação)

8. Manutenção dos trens

9. Informações sobre
anormalidade

10. Atendimento em primeiros
socorros

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Abril/18

1. Falta de declaração de ocorrência

2. Anormalidade/atraso

3. Presença de ambulante

4. Velocidade reduzida

5. Atendimento de empregado de estação

6. Embarque preferencial

7. Manutenção de escadas rolantes

8. Ar-condicionado dos trens

9. Presença de pedinte

10. Postura de empregado de estação

Achados e Perdidos – Abril/18

1º

Documentos

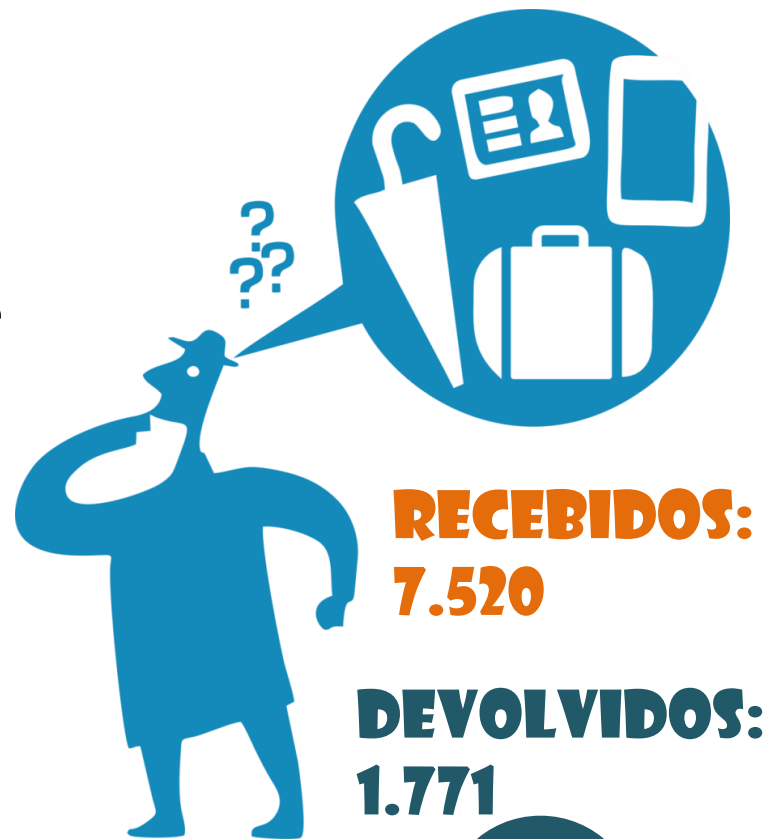
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

Papelaria & livraria

3º

Artigos pessoais e vestuário & acessórios



**RECEBIDOS:
7.520**

**DEVOLVIDOS:
1.771**

24%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Abril/18

Total mês: 45.126

Média diária:
1.504

90%



Visual

4%



Cadeira mecânica

3%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira motorizada