

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 - Ano/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronto-atendimento)	Total
Reclamações	11.647	---	---	417	---	12.064
Solicitações	3.265	56.574	26.917	3.084	108.047	190.112
Sugestão	866	---	---	34	---	900
Elogios	1.169	---	---	65	---	1.234
Total	16.947	56.574	26.917	3.600	108.047	204.310

Principais assuntos das Solicitações – Ano/18

1. Ar-condicionado
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do usuário
(pedido de ação de presença)

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

5. Limpeza do trem
(pronta atuação)

6. Música nas estações e trens

7. Declaração de ocorrência

8. Ocorrência de segurança
pública

9. Botão soco
(pronta atuação)

10. Manutenção dos trens

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Ano/18

1. Música nas estações e trens

2. Anormalidade/atraso

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Presença de ambulantes

5. Ar-condicionado

6. Atendimento de empregado de estação

7. Fiscalização do embarque preferencial

8. Velocidade reduzida

9. Presença de pedinte

10. Postura de empregados da segurança

Achados e Perdidos - Ano/18

1º

Documentos

(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

Papelaria & livraria

3º

Vestuário/acessórios e artigos pessoais



RECEBIDOS:
91.378

DEVOLVIDOS:
21.263

23%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Ano/18

Total ano: 495.510

(embarque e desembarque)

Média diária:

1.358

88%



Visual

5%



Cadeira motorizada

3%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica