

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 - Junho/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	457	---	---	107	---	564
Solicitações	264	4.319	3.024	392	31.108	39.107
Sugestão	35	0	---	2	---	37
Elogios	55	---	---	9	---	64
Total	811	4.319	3.024	510	31.108	39.772

Principais assuntos das Solicitações - Junho/19

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

6. Músicos e outros artistas
(pedido de ação de presença)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão soco
(pronta-atuação)

9. Informações sobre greve

10. Solavancos/freadas bruscas dos trens
(pronta-atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Junho/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Anormalidade/atrasos

4. Obra para instalação de equipamento de via
na Linha 3-Vermelha

5. Greve

6. Oferta de trens

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

8. Atendimento de empregado do bloqueio

9. Solavancos/freadas bruscas dos trens

10. Manutenção do elevador

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Junho/19

Total mês: 41.222

Média diária:
1.374

85%



Visual

5%



Física/mobilidade reduzida

5%



Cadeira motorizada

5%



Cadeira mecânica