

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 - Março/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	647	---	---	19	---	666
Solicitações	171	4.637	3.089	474	7.923	16.294
Sugestão	47	0	---	3	---	50
Elogios	70	---	---	3	---	73
Total	935	4.637	3.089	499	7.923	17.083

Principais assuntos das Solicitações - Março/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. Informações sobre anormalidade

7. Botão soco
(pronta atuação)

8. Pedido de declaração de ocorrência

9. Fumantes
(pedido de ação de presença)

10. Equipamentos dos trens
(painel dinâmico, piso, etc.)
(pronta-atuação)

Principais assuntos das Reclamações - Março/19

1. Ambulante

(falha na ação de presença)

2. Comportamento do usuário

3. Pedinte

(falha na ação de presença)

4. Bilheteria do Metrô terceirizada

5. Arredores das estações

6. Ar-condicionado do trem

7. Anormalidade/atraso

8. Roubo-furto

(falha na ação de presença)

9. Atendimento do empregado de bloqueio

10. Postura do empregado de segurança

Achados e Perdidos - Março/19

1º Documentos e bilhetes

2º Papelaria & livraria

3º Artigos pessoais



**RECEBIDOS:
7.439**

**DEVOLVIDOS:
1.495**

20%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Março/19

Total mês: 41.670

Média diária:
1.344

86%



Visual

5%



Cadeira mecânica

4,5%



Cadeira motorizada

4,5%



Física/mobilidade reduzida