

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 - Fevereiro/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	784	---	---	24	---	808
Solicitações	273	4.607	2.926	581	7.176	15.563
Sugestões	46	0	---	1	---	47
Elogios	68	---	---	6	---	74
Total	1.171	4.607	2.926	612	7.176	16.492

Principais assuntos das Solicitações - Fevereiro/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. Pedido de declaração de ocorrência

7. Botão soco
(pronta atuação)

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

9. Música ambiente
(pronta atuação)

10. Pedido de informação sobre anormalidade

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos das Reclamações - Fevereiro/19

1. Música ambiente

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Pedinte
(falha na ação de presença)

5. Anormalidade/atraso

6. Embarque preferencial
(fiscalização)

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

8. Atendimento do empregado de bloqueio

9. Ar-condicionado

10. Comportamento inadequado do usuário

Achados e Perdidos - Fevereiro/19

1º

Documentos e bilhetes

2º

Papelaria & livraria

3º

Artigos pessoais



20%

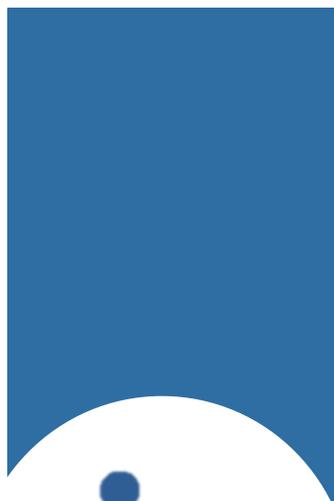
TAXA DE DEVOLUÇÃO

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Fevereiro/19

Total mês: 39.914

Média diária:
1.426

86%



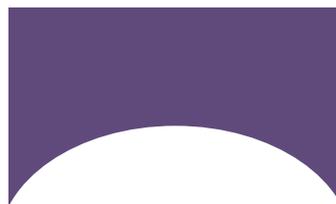
Visual

5%



Cadeira mecânica

5%



Cadeira motorizada

4%



Física/mobilidade reduzida