

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 - Maio/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	611	---	---	72	---	683
Solicitações	146	5.220	3.531	554	7.813	17.264
Sugestão	57	0	---	2	---	59
Elogios	77	---	---	9	---	86
Total	891	5.220	3.531	637	7.813	18.092

Principais assuntos das Solicitações - Maio/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 artistas
(pedido de ação de presença)

7. Botão-soco
(pronta-atuação)

8. Pedido de declaração de ocorrência

9. Solavancos/freadas bruscas
(pronta-atuação)

10. Atendimento de primeiros socorros

Principais assuntos das Reclamações - Maio/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Pedinte
(falha na ação de presença)

4. Anormalidades/atrasos

5. Atendimento de empregado de bloqueio

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

7. Funcionamento das escadas rolantes

8. Solavancos/freadas bruscas dos trens

9. Postura do empregado do bloqueio

10. Comportamento do usuário

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Maio/19

Total mês: 45.524

Média diária:
1.469

86%



Visual

5%



Física/mobilidade reduzida

5%



Cadeira motorizada

4%



Cadeira mecânica