

# 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 - Novembro/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	722	---	---	12	---	734
Solicitações	212	4.307	2.130	306	7.973	14.928
Sugestão	54	0	---	2	---	56
Elogios	52	---	---	7	---	59
Total	1.040	4.307	2.130	327	7.973	15.777

# Principais assuntos das Solicitações - Novembro/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. Música ambiente  
(ajustes)

6. Limpeza do trem  
(pronta atuação)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão soco  
(pronta atuação)

9. Informação em anormalidade

10. Ocorrência com a porta do trem  
(pronta atuação)

\*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

# Principais assuntos das Reclamações - Novembro/18

1. Música ambiente

2. Falta de declaração de ocorrência

3. Anormalidades/atrasos

4. Ambulante  
(falha na ação de presença)

5. Pedinte  
(falha na ação de presença)

6. Ar-condicionado

7. Atendimento do empregado de bloqueio

8. Embarque preferencial  
(fiscalização)

9. Falta de empregado de segurança

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

# Achados e Perdidos - Novembro/18

- 1º Documentos e bilhetes
- 2º Papelaria & livraria
- 3º Vestuário/acessórios e artigos pessoais



23%

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

# Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Novembro/18

Total mês: 41.772

Média diária:  
1.392

86%



Visual

5%



Cadeira mecânica

5%



Cadeira motorizada

4%



Física/mobilidade reduzida