

# 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 – Setembro/17

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	628	---	---	30	---	658
Solicitações	360	5.218	2.806	156	8.300	16.840
Sugestão	75	---	---	1	---	76
Elogios	65	---	---	6	---	71
Total	1.128	5.218	2.806	193	8.300	17.645

# Principais assuntos das Solicitações – Setembro/17

1. Ambulantes (\*pronta atuação)

2. Ar-condicionado  
(\*pronta atuação, regulação)

3. Comportamento inadequado  
de usuários (\*pronta atuação)

4. Pedintes (\*pronta atuação)

5. Limpeza do trem  
(\*pronta atuação)

6. Pedido de declaração de  
ocorrência

7. Manutenção dos trens

8. Botão soco (\*pronta atuação)

9. Informações sobre  
anormalidade/atraso

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

# Principais assuntos das Reclamações - Setembro/17

1. Anormalidade/atraso

2. Presença de ambulante

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Falta de empregado de segurança

5. Atendimento de empregado de estação

6. Embarque preferencial

7. Roubo/furto

8. Fila na linha de bloqueios

9. Solavanco/freada brusca do trem

10. Presença de pedinte

# Achados e Perdidos – Setembro/17

1º

## Documentos

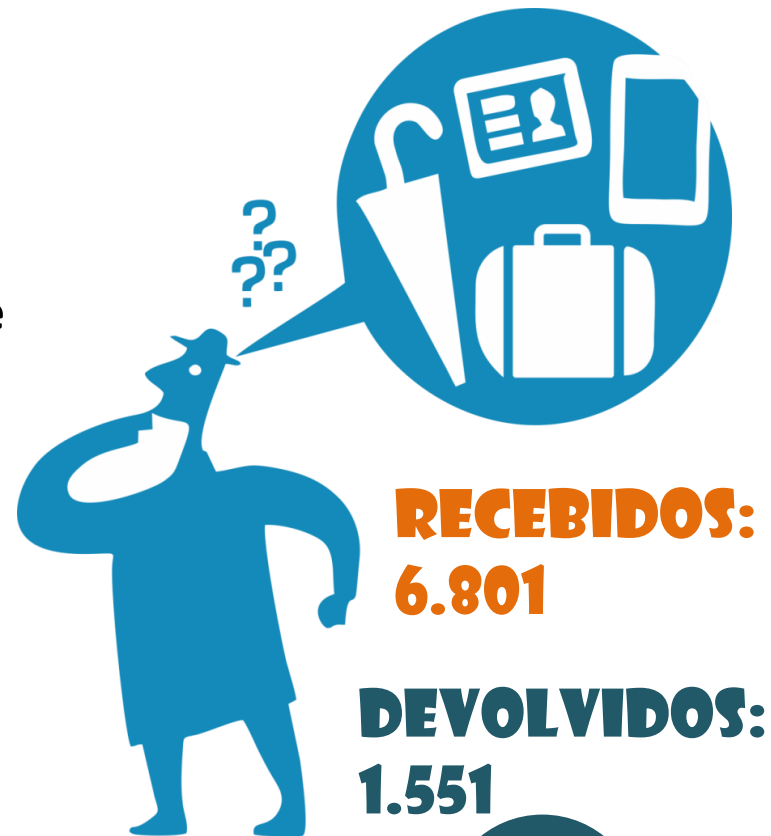
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

## Papelaria & livraria

3º

## Vestuário & acessórios



23%

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

# Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Setembro/17



Total mês: 43.524

Média diária:  
1.451