

# Informações ao usuário

**Central de  
Informações  
(0800 770 7722)**

**1**



**Informações rápidas  
sobre o serviço e  
itinerários**

**Fale Conosco**

**2**



**Contatos espontâneos  
Apuração**

**3**

**SMS-Denúncia  
(97333 2252)**

**Contatos espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação**

**4**

**Redes Sociais**

**Contatos espontâneos  
Pronta atuação**



**5**

**Metrô Conecta**

**Contatos espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação**

# Atendimentos - Ano/17

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronto-atendimento)	Total
Reclamações	7.324	---	---	535	---	7.859
Solicitações	4.433	56.969	18.511	1.927	111.943	193.783
Sugestão	672	---	---	20	---	692
Elogios	497	---	---	77	---	574
Total	12.926	56.969	18.511	2.559	111.943	202.908

# Principais assuntos das Solicitações – Ano/17

1. Ambulante

(pronta atuação)

2. Ar condicionado

(pronta atuação, regulagem)

3. Comportamento inadequado  
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Limpeza do trem

6. Declaração de ocorrência

7. Manutenção dos trens

8. Botão SOCO (pronta atuação)

9. Informações sobre  
anormalidade

10. Atendimento em Primeiros  
Socorros (pronta-atuação)

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

# Principais assuntos das Reclamações - Ano/17

1. Presença de ambulante

2. Anormalidade/atraso

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Presença de pedinte

5. Ar-condicionado

6. Atendimento de empregado de estação

7. Postura de empregado de estação

8. Fiscalização do embarque preferencial

9. Falta de empregado de segurança

10. Velocidade reduzida

# Achados e Perdidos - Ano/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 - Ano/17

**Total ano: 501.940**

(embarque e desembarque)

**Média diária:**

**1.375**

**91%**

**3%**

**3%**

**3%**



Visual



Cadeira motorizada



Física/mobilidade reduzida



Cadeira mecânica