

# 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 – Outubro/17

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	663	---	---	32	---	695
Solicitações	408	5.004	2.916	149	8.145	16.622
Sugestão	74	---	---	2	---	76
Elogios	50	---	---	2	---	52
Total	1.195	5.004	2.916	185	8.145	17.445

# Principais assuntos das Solicitações – Outubro/17

1. Ar-condicionado  
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante  
(pronta atuação)

3. Comportamento inadequado  
de usuários (pronta atuação)

4. Pedintes (pronta atuação)

5. Pedido de declaração de  
ocorrência

6. Limpeza do trem  
(pronta atuação)

7. Botão soco (pronta atuação)

8. Manutenção dos trens

9. Informações sobre  
anormalidade/atraso

10. Atendimento em primeiros  
SOCORROS (pronta-atuação)

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

# Principais assuntos das Reclamações - Outubro/17

1. Anormalidade/atraso

2. Falta de declaração de ocorrência

3. Lotação da plataforma

4. Presença de ambulante

5. Atendimento de empregado de estação

6. Postura de empregado de estação

7. Presença de pedinte

8. Fila na linha de bloqueios

9. Velocidade reduzida

10. Solavanco/freada brusca do trem

# Achados e Perdidos – Outubro/17

1º

## Documentos

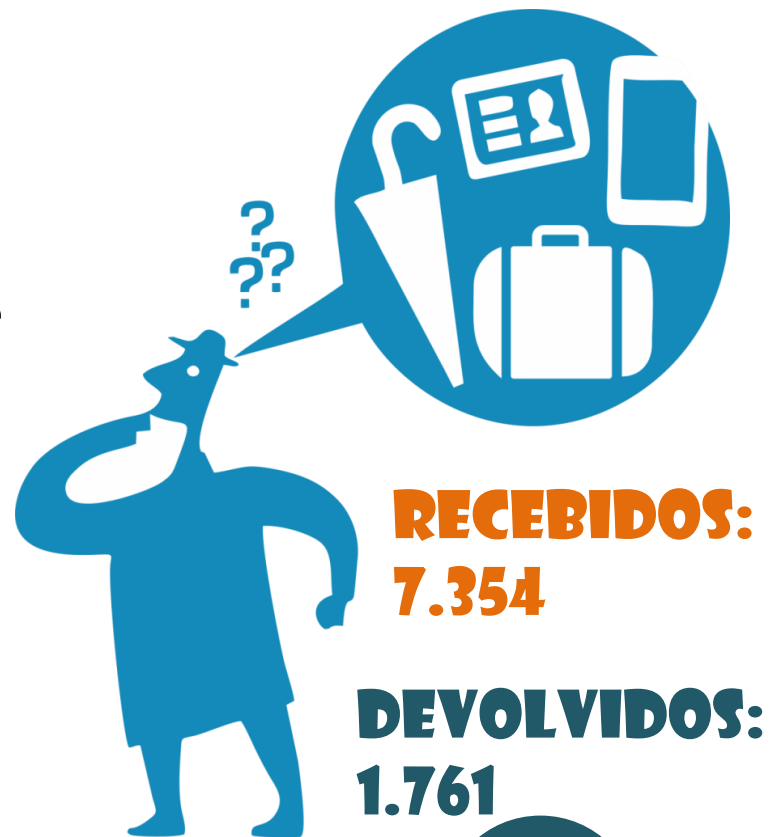
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

## Papelaria & livraria

3º

## Artigos pessoais



24%

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

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

Total mês: 44.866

Média diária:  
1.447

91%

3%

3%

3%



Visual



Cadeira mecânica



Física/mobilidade reduzida



Cadeira motorizada