

# Informações ao usuário

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

**1**



**3**

**SMS-Denúncia  
(97333 2252)**

Contatos espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

**Fale Conosco**

**2**



**4**

**Redes Sociais**

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

Contatos espontâneos  
Apuração



**5**

**Metrô Conecta**

Contatos espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# Atendimentos – Maio/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	638	---	---	30	---	668
Solicitações	309	4.757	2.098	287	10.640	18.091
Sugestão	68	---	---	2	---	70
Elogios	55	---	---	12	---	67
Total	1.070	4.757	2.098	331	10.640	18.896

# Principais assuntos das Solicitações – Maio/18

1. Ar-condicionado  
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante (pronta atuação)

3. Comportamento inadequado  
de usuário (pronta atuação)

4. Limpeza do trem (pronta atuação)

5. Pedinte (pronta atuação)

6. Pedido de declaração de  
ocorrência

7. Botão-soco (pronta atuação)

8. Manutenção dos trens

9. Atendimento em primeiros  
socorros

10. Informações sobre  
anormalidade

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

# Principais assuntos das Reclamações - Maio/18

1. Falta de declaração de ocorrência

2. Presença de ambulante

3. Anormalidade/atraso

4. Acesso da estação fechado

5. Atendimento de empregado de estação

6. Roubo/furto

7. Ar-condicionado dos trens

8. Presença de pedinte

9. Postura de empregado de estação

10. Embarque preferencial

# Achados e Perdidos – Maio/18

1º

## Documentos

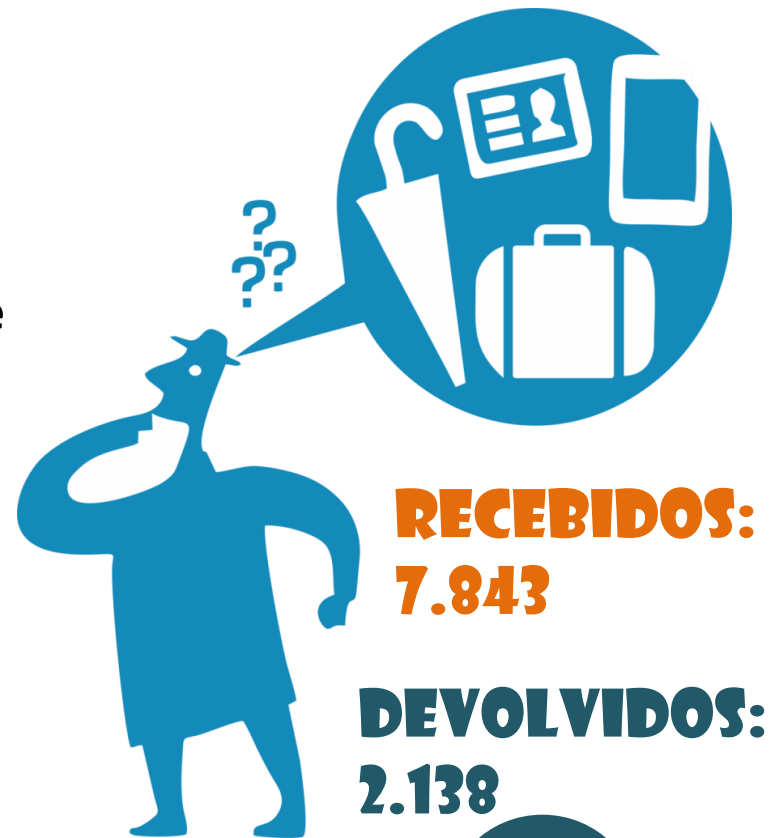
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

## Papelaria & livraria

3º

## Vestuário & acessórios



**RECEBIDOS:**  
**7.843**

**DEVOLVIDOS:**  
**2.138**

**27%**

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

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

Total mês: 41.432

Média diária:  
1.337

87%



Visual

5%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira motorizada