

# 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 – Março/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	828	---	---	18	---	846
Solicitações	401	5.423	2.484	269	9.104	17.681
Sugestão	82	---	---	7	---	89
Elogios	56	---	---	6	---	62
Total	1.367	5.423	2.484	300	9.104	18.678

# Principais assuntos das Solicitações – Março/18

1. Ar-condicionado  
(pronta atuação, regulação)

2. Ambulante (pronta atuação)

3. Comportamento inadequado  
de usuário (pronta atuação)

4. Pedinte (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

10. Atendimento em primeiros  
socorros

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

# Principais assuntos das Reclamações - Março/18

1. Anormalidade/atraso

2. Falta de declaração de ocorrência

3. Presença de ambulante

4. Ar-condicionado

5. Postura de empregado de estação

6. Velocidade reduzida

7. Atendimento de empregado de estação

8. Tempo de abertura e fechamento das portas do trem

9. Embarque preferencial

10. Fila na linha de bloqueio

# Achados e Perdidos – Março/18

1º

## Documentos

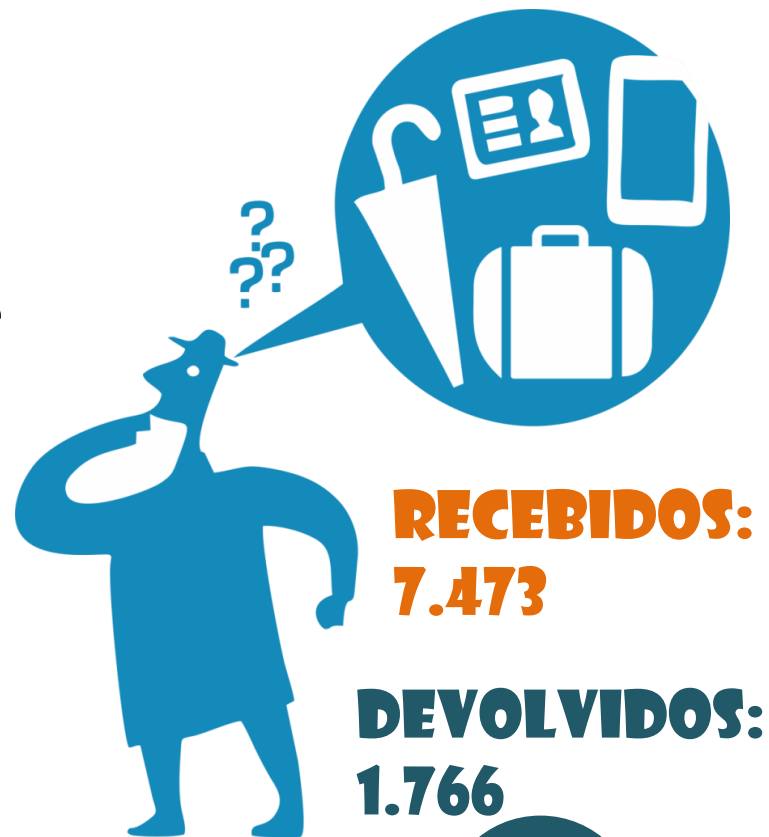
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

## Papelaria & livraria

3º

## Artigos pessoais e vestuário & acessórios



24%

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

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

Total mês: 46.110

Média diária:  
1.487

89%



Visual

4%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira motorizada