

# 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 – Fevereiro/18

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	447	---	---	13	---	460
Solicitações	196	3.907	2.471	131	9.005	15.710
Sugestão	36	---	---	0	---	36
Elogios	46	---	---	5	---	51
Total	725	3.907	2.471	149	9.005	16.257

# Principais assuntos das Solicitações – Fevereiro/18

1. Ar-condicionado  
(pronta atuação, regulação)

2. Comportamento inadequado  
de usuários (pronta atuação)

3. Ambulante (pronta atuação)

4. Limpeza do trem (pronta atuação)

5. Pedintes (pronta atuação)

6. Manutenção dos trens

7. Pedido de declaração de  
ocorrência

8. Botão soco (pronta atuação)

9. Fumantes (pronta-atuação)

10. Atendimento em primeiros  
socorros

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

# Principais assuntos das Reclamações - Fevereiro/18

1. Anormalidade/atraso

2. Presença de ambulante

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Atendimento de empregado de estação

5. Embarque preferencial

6. Ar-condicionado

7. Postura de empregado de estação

8. Empregados contratados

9. Pedintes

10. Falta de empregado de segurança

# Achados e Perdidos – Fevereiro/18

1º

## Documentos

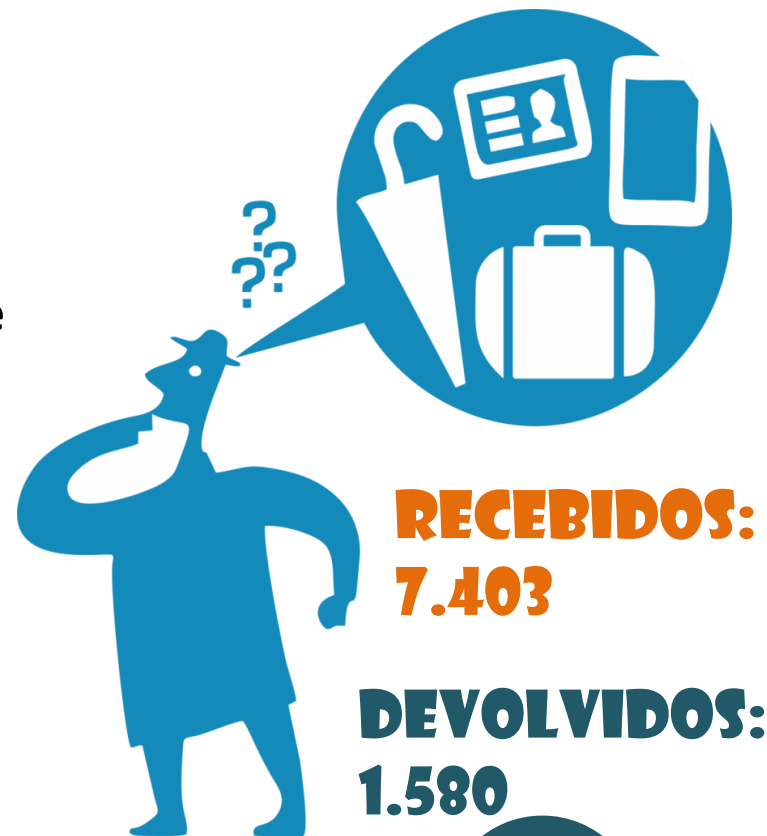
(documentos, cartões bancários/saúde e bilhetes)

2º

## Papelaria & livraria

3º

## Artigos pessoais



**RECEBIDOS:  
7.403**

**DEVOLVIDOS:  
1.580**

**21%**

**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

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

Total mês: 37.700

Média diária:  
1.346

88%



Visual

5%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira motorizada