

# 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 - Junho/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	457	---	---	107	---	564
Solicitações	264	4.319	3.024	392	31.108	39.107
Sugestão	35	0	---	2	---	37
Elogios	55	---	---	9	---	64
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>4.319</b>	<b>3.024</b>	<b>510</b>	<b>31.108</b>	<b>39.772</b>

# Principais assuntos das Solicitações - Junho/19

1. Ar-condicionado  
(pronta-atuação, regulação)

2. Ambulante  
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do usuário  
(pedido de ação de presença)

4. Pedinte  
(pedido de ação de presença)

5. Limpeza do trem

6. Músicos e outros artistas  
(pedido de ação de presença)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão soco  
(pronta-atuação)

9. Informações sobre greve

10. Solavancos/freadas bruscas dos trens  
(pronta-atuação)

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

# Principais assuntos das Reclamações - Junho/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Ambulante  
(falha na ação de presença)

3. Anormalidade/atrasos

4. Obra para instalação de equipamento de via  
na Linha 3-Vermelha

5. Greve

6. Oferta de trens

7. Roubo-furto  
(falha na ação de presença)

8. Atendimento de empregado do bloqueio

9. Solavancos/freadas bruscas dos trens

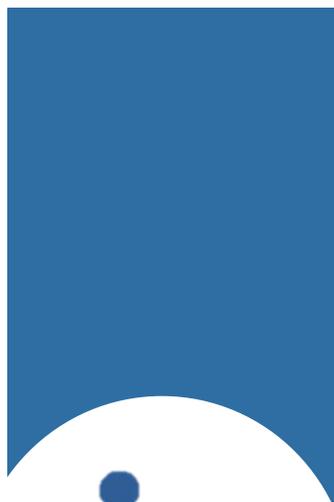
10. Manutenção do elevador

# Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Junho/19

Total mês: 41.222

Média diária:  
1.374

85%



Visual

5%



Física/mobilidade reduzida

5%



Cadeira motorizada

5%



Cadeira mecânica