

# 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 - Julho/19

|              | Fale Conosco | SMS-Denúncia<br>(pronta-atuação) | Metrô Conecta<br>(pronta-atuação) | Redes sociais<br>(Encaminhados à Operação) | Central de Informações | Total         |
|--------------|--------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|---------------|
| Reclamações  | 416          | ---                              | ---                               | 127  | ---                    | 543           |
| Solicitações | 124          | 4.361                            | 2.860                             | 404  | 8.491                  | 16.240        |
| Sugestão     | 40           | 0                                | ---                               | 3  | ---                    | 43            |
| Elogios      | 62           | ---                              | ---                               | 19   | ---                    | 81            |
| <b>Total</b> | <b>642</b>   | <b>4.361</b>                     | <b>2.860</b>                      | <b>553</b>                                 | <b>8.491</b>           | <b>16.907</b> |

# Principais assuntos das Solicitações - Julho/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. Solavancos/freadas bruscas dos trens  
(pronta-atuação)

10. Informações sobre anormalidade/atrasos

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

# Principais assuntos das Reclamações - Julho/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Ambulante  
(falha na ação de presença)

3. Anormalidade/atrasos

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

5. Pedinte  
(falha na ação de presença)

6. Atendimento de empregado de bloqueio

7. Manutenção do elevador

8. Obras para instalação da porta de  
plataforma na Linha 2-Verde

9. Comportamento do passageiro

10. Falta de declaração de ocorrência

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

Total mês: 42.628

Média diária:  
1.375

84%

6%

5%

5%



Visual



Cadeira motorizada



Física/mobilidade reduzida



Cadeira mecânica