

# Informações ao passageiro

**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 - Agosto/19

	Fale Conosco (escopo operacional)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	510	---	---	99	---	609
Solicitações	134	4.619	3.544	531	7.793	16.621
Sugestão	33	0	---	0	---	33
Elogios	69	---	---	17	---	86
<b>Total</b>	<b>746</b>	<b>4.619</b>	<b>3.544</b>	<b>647</b>	<b>7.793</b>	<b>17.349</b>

# Principais assuntos das Solicitações - Agosto/19

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

2. Ambulante  
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do passageiro  
(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 - Agosto/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Anormalidade/atrasos

3. Ambulante  
(falha na ação de presença)

4. Embarque preferencial

5. Atendimento de empregado de bloqueio

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

7. Postura do empregado de bloqueio

8. Solavancos/freadas bruscas dos trens

9. Pedinte  
(falha na ação de presença)

10. Postura de empregado de segurança

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

Total mês: 49.596

Média diária:  
1.600

85%



Visual

6%



Cadeira motorizada

5%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica