

# 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 - Janeiro/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	852	---	---	98	---	950
Solicitações	211	5.077	2.743	401	7.198	15.630
Sugestão	54	0	---	2	---	56
Elogios	68	---	---	3	---	71
<b>Total</b>	<b>1.185</b>	<b>5.077</b>	<b>2.743</b>	<b>504</b>	<b>7.198</b>	<b>16.707</b>

# Principais assuntos das Solicitações - Janeiro/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. Música ambiente  
(ajustes)

6. Limpeza do trem  
(pronta atuação)

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Botão soco  
(pronta atuação)

9. Informação em anormalidade

10. Equipamentos dos trens  
(painel dinâmico, piso, etc.)  
(pronta atuação)

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

# Principais assuntos das Reclamações - Janeiro/19

1. Música ambiente

2. Ar-condicionado

3. Ambulante  
(falha na ação de presença)

4. Anormalidade/atraso

5. Falta de declaração de ocorrência

6. Pedinte  
(falha na ação de presença)

7. Manutenção de escada rolante

8. Embarque preferencial  
(fiscalização)

9. Atendimento do empregado de bloqueio

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

# Achados e Perdidos - Janeiro/19

1º Documentos e bilhetes

2º Papelaria & livraria

3º Artigos pessoais



21%

TAXA DE DEVOLUÇÃO

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

Total mês: 35.226

Média diária:  
1.136

83%



Visual

6%



Cadeira mecânica

6%



Cadeira motorizada

5%



Física/mobilidade reduzida