

# 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 - Abril/19

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (Encaminhados à Operação)	Central de Informações	Total
Reclamações	787	---	---	88	---	875
Solicitações	283	5.374	3.161	407	8.119	17.344
Sugestão	59	0	---	1	---	60
Elogios	88	---	---	12	---	100
<b>Total</b>	<b>1.217</b>	<b>5.374</b>	<b>3.161</b>	<b>508</b>	<b>8.119</b>	<b>18.379</b>

# Principais assuntos das Solicitações - Abril/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 artistas**  
(pedido de ação de presença)

**7. Pedido de declaração de ocorrência**

**8. Informações sobre anormalidade**

**9. Solavancos/freadas bruscas**  
(pronta-atuação)

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

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

# Principais assuntos das Reclamações - Abril/19

1. Ar-condicionado do trem

2. Ambulante  
(falha na ação de presença)

3. Falta de declaração de ocorrência

4. Anormalidade/atraso

5. Embarque preferencial

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

7. Pedinte  
(falha na ação de presença)

8. Atendimento do empregado de bloqueio

9. Comportamento do usuário

10. Postura do empregado do bloqueio

# Achados e Perdidos - Abril/19

1º Documentos e bilhetes

2º Papelaria & livraria

3º Artigos pessoais



**RECEBIDOS:**  
6.959

**DEVOLVIDOS:**  
1.710

**25%**

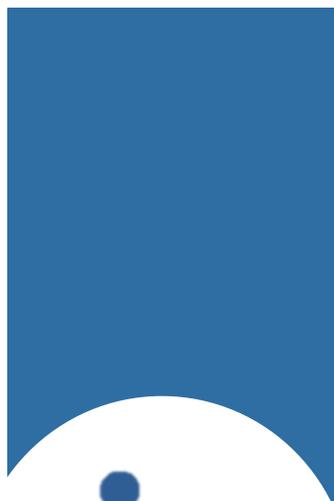
**TAXA DE DEVOLUÇÃO**

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

Total mês: 42.248

Média diária:  
1.408

86%



Visual

5%



Cadeira mecânica

5%



Cadeira motorizada

4%



Física/mobilidade reduzida