

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 - Ano/19

	Fale Conosco (assuntos respondidos pela Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	7.467	---	---	859	---	8.326
Solicitações	2.164	58.546	38.644	5.306	113.557	218.217
Sugestões	552	0	---	26	---	578
Elogios	934	---	---	133	---	1.067
Total	11.117	58.546	38.644	6.324	113.557	228.188

Principais assuntos dos Elogios - Ano/19

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Atendimento de empregado de trem

4. Jovem Cidadão

5. Emissão de mensagens sonoras de rotina
pelo empregado de trem

6. Postura do empregado de segurança

7. Empregados contratados

8. Limpeza das estações

9. Empregado do setor de Achados e Perdidos

10. Limpeza dos trens

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Ano/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. Outros
(pedidos genéricos sobre o serviço)

8. Ocorrências de segurança pública
(pedido de ação de presença)

9. Pedido de declaração de ocorrência diferenciada

10. Botão soco
(pronta-atuação, regulação)

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

Principais assuntos das Reclamações - Ano/19

1. Ar condicionado

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Anormalidade/atraso

4. Música
(som ambiente)

5. Embarque preferencial
(desrespeito ao atendimento preferencial no embarque)

6. Outros
(reclamações genéricas sobre o serviço)

7. Pedinte
(falha na ação de presença)

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

9. Atendimento do empregado no bloqueio

10. Falta de declaração de ocorrência diferenciada

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Ano/19

Total: 515.948

Média diária: 1.414

85%



Visual

6%



Cadeira motorizada

5%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida