

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/20

	Fale Conosco (assuntos relativos à Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	188	---	---	17	---	205
Solicitações	43	1.168	1.997	38	3.209	6.455
Sugestões	15	0	---	0	---	15
Elogios	29	---	---	1	---	30
Total	275	1.168	1.997	56	3.209	6.705

Principais assuntos dos Elogios - Agosto/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento de empregado de segurança

3. Empregados contratados

4. Oferta de trens

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Agosto/20

1. Fiscalização do uso de máscaras
(Covid-19)

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

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

4. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

5. Pedinte
(pedido de ação de presença)

6. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

7. Músicos e outros artistas
(pedido de ação de presença)

8. Qualidade do som/equipamento sonoro do trem (pronta-atuação)

9. Equipamentos do trem
(sanca, armário, botão soco) (pronta-atuação)

10. Anormalidades/atrasos
(pedido de informação/pronta-atuação)

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

Principais assuntos das Reclamações - Agosto/20

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

2. Acessos das estações fechados

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

4. Anormalidades/atrasos

5. Funcionamento de escada rolante

6. Postura de empregado de bloqueio

7. Empregados contratados

8. Pedinte
(falha na ação de presença)

9. Ocorrência com porta de trem
(pronta-atuação)

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Agosto/20

Total: 8.830

Média diária: 285

81%



Visual

8%



Cadeira motorizada

6%



Cadeira mecânica

5%



Física/mobilidade reduzida