

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 - Setembro/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	588	---	---	99	---	687
Solicitações	174	5.278	3.242	469	7.465	16.628
Sugestões	46	0	---	0	---	46
Elogios	109	---	---	15	---	124
Total	917	5.278	3.242	583	7.465	17.485

Principais assuntos das Reclamações - Setembro/19

1. Embarque preferencial

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Ar-condicionado

4. Anormalidades/atrasos

5. Solavancos/freadas bruscas dos trens

6. Manutenção do elevador

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

8. Limpeza da estação

9. Manutenção da escada rolante

10. Atendimento do empregado do bloqueio

Principais assuntos das Solicitações - Setembro/19

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

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. Porta do trem
(pronta-atuação)

10. Atendimento em Primeiros Socorros
(pronta-atuação)

*Pronta atuação - ação de melhoria solicitada durante a viagem

Principais assuntos dos Elogios - Setembro/19

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de trem

3. Emissão de mensagem sonora de rotina pelo empregado do trem

4. Postura do empregado de segurança

5. Atendimento do empregado de segurança

6. Postura do empregado de trem

7. Jovem Cidadão

8. Empregados contratados

9. Serviço do Metrô
(inespecífico)

10. Circulação dos trens
(boa, rápida, sem intercorrências)

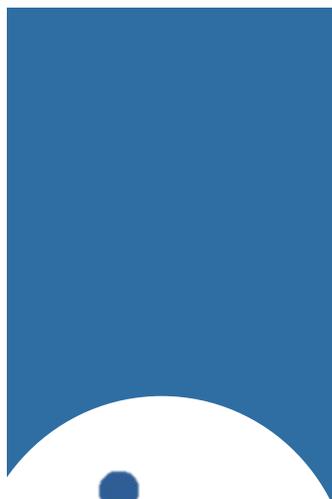
*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Setembro/19

Total mês: 45.482

Média diária:
1.516

85%



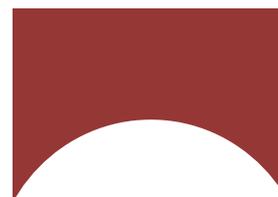
Visual

6%



Cadeira motorizada

5%



Cadeira mecânica

4%



Física/mobilidade reduzida