

# 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 - Novembro/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	589	---	---	32	---	621
Solicitações	97	4.515	3.502	333	7.015	15.462
Sugestões	38	0	---	3	---	41
Elogios	91	---	---	14	---	105
<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>4.515</b>	<b>3.502</b>	<b>382</b>	<b>7.015</b>	<b>16.229</b>

# Principais assuntos das Reclamações - Novembro/19

1. Outros (reclamações genéricas e/ou sem nexos)

2. Anormalidade/atraso

3. Ambulante  
(falha na ação de presença)

4. Ar-condicionado do trem

5. Atendimento de empregado de bloqueio

6. Comportamento do passageiro

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

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

9. Indenizações e ressarcimentos

10. Limpeza das estações

# Principais assuntos das Solicitações - Novembro/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. Qualidade do som no interior do trem  
(pronta-atuação)

8. Botão soco  
(pronta-atuação, regulação)

9. Velocidade reduzida  
(pronta-atuação)

10. Atendimento em Primeiros socorros  
(pronta-atuação)

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

# Principais assuntos dos Elogios - Novembro/19

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Jovem Cidadão

4. Empregados contratados

5. Empregados do setor de Achados e Perdidos

6. Postura do empregado de segurança

7. Atendimento de empregado de trem

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

9. Conteúdo da mensagem sonora de orientação de comportamento

10. Limpeza das estações

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

Total mês: 43.508

Média diária: 1.450

85%



Visual

7%



Cadeira motorizada

5%



Física/mobilidade reduzida

3%



Cadeira mecânica