

Informações ao passageiro

**Central de
Informações**
(0800 770 7722)

1



Informações rápidas
sobre o serviço e
itinerários

3

SMS-Denúncia
(97333 2252)

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
Total	815	4.515	3.502	382	7.015	16.229

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

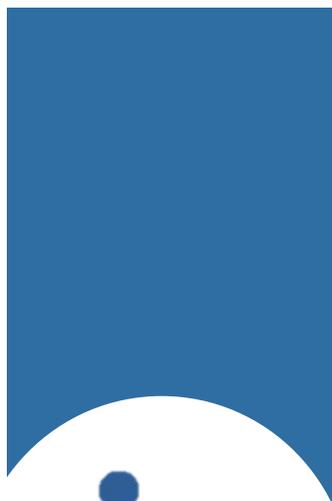
10. Limpeza das estações

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