

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 - Mar/20

	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	502	---	---	36	---	538
Solicitações	156	2.717	2.266	184	6.840	12.007
Sugestões	68	0	---	3	---	71
Elogios	40	---	---	2	---	42
Total	766	2.717	2.266	225	6.840	12.658

Principais assuntos dos Elogios - Mar/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Postura de empregado de segurança

4. Limpeza das estações

5. Emissão de mensagem sonora em situação de anormalidade pelo Operador de trem

6. Emissão de mensagem sonora de rotina pelo Operador de trem

7. Limpeza dos sanitários

Principais assuntos das Solicitações - Mar/20

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

6. Limpeza do trem

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Anormalidade/atraso
(pedido de informação)

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

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

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

Principais assuntos das Reclamações - Mar/20

1. Anormalidades/atrasos

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Pedinte
(falha na ação de presença)

4. Falta de declaração de ocorrência

5. Comportamento do passageiro

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

7. Ar-condicionado do trem

8. Embarque preferencial
(falta de fiscalização)

9. Postura do empregado de segurança

10. Assuntos diversos (PAESE, COVID-19)

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Mar/20

Total: 26.194

Média diária: 845

84%



Visual

7%



Cadeira motorizada

5%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica