

# 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 - Abril/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	116	---	---	16	---	132
Solicitações	27	47	517	12	2.585	3.188
Sugestões	16	0	---	0	---	16
Elogios	15	---	---	1	---	16
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>47</b>	<b>517</b>	<b>29</b>	<b>2.585</b>	<b>3.352</b>

# Principais assuntos dos Elogios - Abril/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Postura do empregado de bloqueio

3. Atendimento de empregado de segurança

4. Postura do empregado de segurança

5. Empregados contratados

6. Ar-condicionado

7. Limpeza do trem

# Principais assuntos das Solicitações - Abr/20

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

2. Roubo-furto  
(pedido de ação de presença)

3. Pedinte  
(pedido de ação de presença)

4. Equipamentos dos trens (armário elétrico, etc.)  
(pronta-atuação)

5. Ambulante  
(pedido de ação de presença)

6. Pedido de declaração de atendimento em  
primeiros socorros

7. Bilhete de desempregado  
(informações, dúvidas)

8. Estacionamento E-Fácil  
(informações)

9. Comportamento do passageiro  
(pronta-atuação)

10. Limpeza do trem  
(pronta-atuação)

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

# Principais assuntos das Reclamações - Abril/20

1. Ambulante

2. Intervalo entre trens

3. Pedinte  
(falha na ação de presença)

4. Lotação do trem

5. Ar-condicionado

6. Atendimento do empregado do bloqueio

7. Acessos das estações fechados

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

9. Pessoas em situação de rua  
(falha na ação de presença)

10. Postura do empregado de segurança

# Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Abr/20

Total: 2.776

Média diária: 93

77%



Visual

10%



Cadeira motorizada

7%



Cadeira mecânica

6%



Física/mobilidade reduzida