

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 - Junho/20

	Fale Conosco (assuntos relativos à Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	131	---	---	4	---	135
Solicitações	40	516	1.245	38	3.094	4.933
Sugestões	11	0	---	0	---	11
Elogios	23	---	---	0	---	23
Total	205	516	1.245	42	3.094	5.102

Principais assuntos dos Elogios - Junho/20

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Empregados contratados

3. Atendimento e postura do empregado de bloqueio

4. Atendimento do empregado da Central de Informações

5. Postura e emissão de mensagem sonora de rotina pelo empregado de trem

6. Instalação de alça pega mão no trem

7. Outros

(elogio genérico: parabéns pelo serviço)

Principais assuntos das Solicitações - Junho/20

1. Fiscalização do uso de máscaras
(Covid-19)

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

3. Ambulante
(pedido de ação de presença)

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

5. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

6. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

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

8. Pessoas em situação de rua
(pedido de ação de presença)

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

10. Equipamentos do trem (sanca, armário)
(pronta-atuação)

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

Principais assuntos das Reclamações - Junho/20

1. Acessos das estações fechados

2. Atendimento do empregado de bloqueio

3. Ambulante
(falha na ação de presença)

4. Postura e atendimento do empregado de segurança

5. Empregados terceirizados

6. Limpeza das estações

7. Ruído nos arredores das estações

8. Protocolo de segurança sanitária
(Covid-19)

9. Anormalidades/atrasos

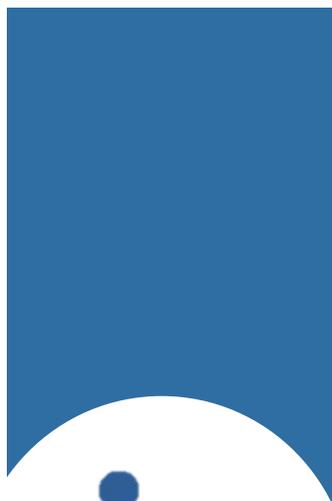
10. Pedinte
(falha na ação de presença)

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Junho/20

Total: 5.164

Média diária: 172

78%



Visual

10%



Cadeira motorizada

7%



Cadeira mecânica

5%



Física/mobilidade reduzida