

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



Contatos espontâneos
Apuração

4

Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação



5

Metrô Conecta

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Atendimentos - Setembro/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	156	---	---	25	---	181
Solicitações	35	1.361	2.289	49	3.873	7.607
Sugestões	15	0	---	1	---	16
Elogios	22	---	---	1	---	23
Total	228	1.361	2.289	76	3.873	7.827

Principais assuntos dos Elogios - Setembro/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Limpeza da estação

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

Principais assuntos das Solicitações - Setembro/20

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

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

3. Ambulante
(pedido de ação de presença)

4. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

5. Pedinte
(pedido de ação de presença)

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

7. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

8. Equipamentos do trem
(sanca, armário, botão soco)
(pronta-atuação)

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

10. Declaração de ocorrência diferenciada

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

Principais assuntos das Reclamações - Setembro/20

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

2. Acessos fechados e arredores das estações

3. Atendimento e postura do empregado de bloqueio

4. Ambulante
(falha na ação de presença)

5. Manutenção do elevador e escada rolante

6. Postura e falta de empregado de segurança

7. Pedinte
(falha na ação de presença)

8. Empregado da Bilheteria do Bilhete Único

9. Atendimento terceirizado da Bilheteria do Metrô

10. Intervalo entre os trens

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Setembro/20

Total: 10.672

Média diária: 356

78%



Visual

10%



Cadeira motorizada

6%



Cadeira mecânica

6%



Física/mobilidade reduzida