

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 - Novembro/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	296	---	---	25	---	321
Solicitações	72	4.887	1.056	50	3.518	9.583
Sugestões	18	0	---	1	---	19
Elogios	28	---	---	1	---	29
Total	414	4.887	1.056	77	3.518	9.952

Principais assuntos dos Elogios - Novembro/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento de empregado de segurança

3. Empregados contratados

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Novembro/20

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

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

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

5. Pedinte
(pedido de ação de presença)

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

7. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

8. Anormalidades/atrasos
(pedido de informação)

9. Equipamentos do trem
(pronta-atuação)

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

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

Principais assuntos das Reclamações - Novembro/20

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

2. Anormalidades/atrasos

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

4. Pedinte
(falha na ação de presença)

5. Ar-condicionado

6. Acessos fechados e iluminação das estações

7. Uso de máscaras
(falta de, uso incorreto)

8. Lotação do trem

9. Músicos e outros artistas
(falha na ação de presença)

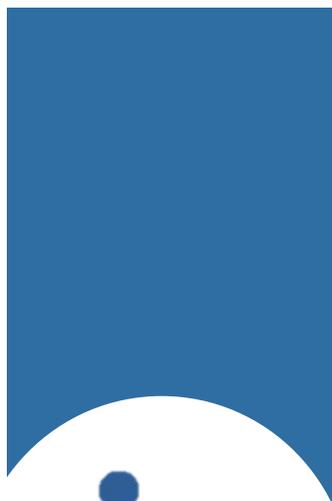
10. Postura do empregado de bloqueio

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Novembro/20

Total: 13.142

Média diária: 438

77%



Visual

11%



Cadeira motorizada

6%



Cadeira mecânica

6%



Física/mobilidade reduzida