

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 - Fev/21

	CRM (assuntos responsabilidade Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	234	---	---	12	---	246
Solicitações	50	5.210	107	88	3.487	8.942
Sugestões	11	0	---	1	---	12
Elogios	20	---	---	0	---	20
Total	315	5.210	107	101	3.487	9.220

Principais assuntos dos Elogios - Fev/21

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Atendimento do empregado de bloqueio

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Fev/21

1. Uso de máscaras (fiscalização)
(Covid-19)

2. Ambulante
(ação de presença)

3. Ar-condicionado
(ajuste)

4. Comportamento do passageiro
(ação de presença)

5. Pedinte
(ação de presença)

6. Músicos e outros artistas
(ação de presença)

7. Limpeza dos trens

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

9. Segurança pública (ocorrências diversas)
(ação de presença)

10. Roubo-furto
(ação de presença)

Principais assuntos das Reclamações - Fev/21

1. Ambulante
(ação de presença)

2. Atendimento e postura do empregado de bloqueio

3. Pessoa em situação de rua nas estações, trens e arredores (ação de presença)

4. Intervalo entre trens

5. Roubo-furto
(ação de presença)

6. Pedinte
(ação de presença)

7. Recarga de bilhetes

8. Anormalidades/atrasos

9. Falta de empregado da segurança

10. Atendimento preferencial do empregado de bloqueio

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Fev/21

Total: 12.232

Média diária: 437

79%



Visual

9%



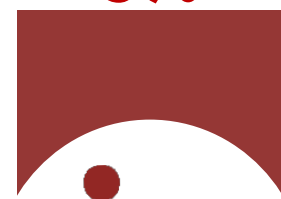
Cadeira motorizada

6%



Física/mobilidade reduzida

6%



Cadeira mecânica