

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



4

Redes Sociais

Contatos espontâneos
Apuração

Contatos espontâneos
Pronta atuação



5

Metrô Conecta

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Atendimentos - Jan/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	198	---	---	14	---	212
Solicitações	33	5.411	160	57	3.568	9.229
Sugestões	6	0	---	0	---	6
Elogios	18	---	---	2	---	20
Total	255	5.411	160	73	3.568	9.467

Principais assuntos dos Elogios - Jan/21

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Atendimento do empregado de bloqueio

3. Empregados contratados

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Jan/21

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

2. Ambulante
(ação de presença)

3. Comportamento do passageiro
(ação de presença)

4. Ar-condicionado
(ajuste)

5. Pedinte
(ação de presença)

6. Músicos e outros artistas
(ação de presença)

7. Limpeza dos trens

8. Qualidade do som/equipamento sonoro do trem (ajustes)

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

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

Principais assuntos das Reclamações - Jan/21

1. Ambulante
(ação de presença)

2. Atendimento do empregado de bloqueio

3. Pedinte
(ação de presença)

4. Roubo-furto
(ação de presença)

5. Intervalo entre trens

6. Arredores das estações

7. Áreas verdes

8. Postura do empregado de segurança

9. Comportamento do passageiro

10. Anormalidade/atraso

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Jan/21

Total: 10.504

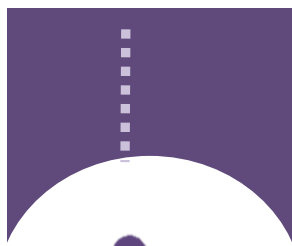
Média diária: 339

78%



Visual

9%



Cadeira motorizada

7%



Física/mobilidade reduzida

6%



Cadeira mecânica