

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 - Ano/20

	Fale Conosco (assuntos respondidos pela Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	3.284	---	---	304	---	3.588
Solicitações	790	30.512	21.428	1.175	50.645	104.550
Sugestões	279	0	---	10	---	289
Elogios	379	---	---	27	---	406
Total	4.732	30.512	21.428	1.516	50.645	108.833

Principais assuntos dos Elogios - Ano/20

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Atendimento do empregado de bloqueio

3. Empregados contratados

4. Limpeza das estações

5. Postura do empregado de segurança

6. Emissão de mensagens sonoras de rotina pelo empregado de trem

7. Atendimento de empregado de trem

8. Atendimento preferencial do empregado de bloqueio

9. Postura do empregado de bloqueio

10. Empregado do setor de Achados e Perdidos

Principais assuntos das Solicitações - Ano/20

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

2. Ambulante
(ação de presença)

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

4. Comportamento do passageiro
(ação de presença)

5. Pedinte
(ação de presença)

6. Músicos e outros artistas
(ação de presença)

7. Limpeza do trem

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

9. Pedido de declaração de ocorrência
diferenciada

10. Ocorrências de segurança pública
(ação de presença)

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

Principais assuntos das Reclamações - Ano/20

1. Ambulante
(ação de presença)

2. Anormalidades/atrasos

3. Roubo-furto
(ação de presença)

4. Pedinte
(ação de presença)

5. Ar condicionado

6. Atendimento do empregado no bloqueio

7. Acessos fechados das estações

8. Postura do empregado de segurança

8. Postura do empregado de bloqueio

10. Manutenção do elevador

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Ano/20

