

Informações ao passageiro

**Central de
Informações**
(0800 770 7722)

1



Informações rápidas
sobre o serviço e
itinerários

Fale Conosco

2



Contatos espontâneos
Apuração

3

SMS-Denúncia
(97333 2252)

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

4

Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação



5

Metrô Conecta

Contatos espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

Atendimentos - Fev/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	573	---	---	43	---	616
Solicitações	138	4.174	3.104	282	7.898	15.458
Sugestões	49	0	---	0	---	49
Elogios	59	---	---	8	---	67
Total	819	4.174	3.104	333	7.898	16.190

Principais assuntos dos Elogios - Fev/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Limpeza da estação

4. Postura do empregado da segurança

5. Atendimento do Operador de trem

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

7. Postura do empregado de bloqueio

8. Empregados do setor de Achados e Perdidos

9. Empregados contratados

10. Serviço do Metrô como um todo

Principais assuntos das Solicitações - Fev/20

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

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

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

6. Limpeza do trem

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Ocorrências de segurança pública
(pedido de ação de presença)

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

10. Botão-soco
(pronta-atuação)

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

Principais assuntos das Reclamações - Fev/20

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

2. Pedinte
(falha na ação de presença)

3. Ar-condicionado do trem

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

5. Manutenção do elevador

6. Indenizações/ressarcimentos

7. Anormalidades/atrasos

8. Atendimento do empregado do bloqueio

9. Funcionamento das escadas rolantes

10. Postura do empregado do bloqueio

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Fev/20

Total: 36.934

Média diária: 1.274

84%



Visual

6%



Cadeira motorizada

6%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica