

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 - Jan/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	593	---	---	91	---	684
Solicitações	105	4.140	3.495	330	7.107	15.177
Sugestões	36	0	---	4	---	40
Elogios	54	---	---	5	---	59
Total	788	4.140	3.495	430	7.107	15.960

Principais assuntos dos Elogios - Jan/20

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Atendimento do empregado de bloqueio

3. Atendimento de empregado de trem

4. Atendimento do setor de Achados e Perdidos

5. Fiscalização do embarque preferencial

6. Empregados do Bilhete Único, contratados e função não identificada

7. Ventilação das estações

8. Limpeza do trem

9. Ar-condicionado do trem

10. Circulação dos trens

Principais assuntos das Solicitações - Jan/20

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

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

3. Comportamento do passageiro
(pedido de ação de presença)

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

5. Limpeza do trem

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

7. Pedido de declaração de ocorrência

8. Qualidade do som/equipamento sonoro
(pedido de ação de presença)

9. Velocidade reduzida
(informações/pedido de ação de presença)

10. Botão soco
(pronta-atuação, regulagem)

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

Principais assuntos das Reclamações - Jan/20

1. Anormalidades/atrasos

2. Ambulante
(falha na ação de presença)

3. Ar-condicionado do trem

4. Pedinte
(falha na ação de presença)

5. Manutenção do elevador

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

7. Atendimento do empregado do bloqueio

8. Pessoas em situação de rua
(falha na ação de presença)

9. Embarque preferencial
(falta de fiscalização)

10. Funcionamento e manutenção das escadas rolantes

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Jan/20

Total: 47.264

Média diária:
1.525

83%



Visual

7%



Cadeira motorizada

6%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica