

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 - Outubro/19

	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	661	---	---	51	---	712
Solicitações	154	5.551	3.642	500	6.994	16.841
Sugestões	52	0	---	9	---	61
Elogios	104	---	---	23	---	127
Total	971	5.551	3.642	583	6.994	17.741

Principais assuntos das Reclamações - Outubro/19

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

2. Anormalidades/atrasos

3. Comportamento do passageiro

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

5. Atendimento de empregado de bloqueio

6. Embarque preferencial
(desrespeito ao atendimento preferencial no embarque)

7. Ar-condicionado do trem

8. Pedinte
(falha na ação de presença)

9. Oferta de trem vazio

10. Qualidade do som no interior do trem

Principais assuntos das Solicitações - Outubro/19

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

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. Qualidade do som no interior do trem
(pronta-atuação)

8. Declaração de ocorrência

9. Porta do trem
(pronta-atuação)

10. Solavancos-freadas bruscas dos trens
(pronta-atuação)

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

Principais assuntos dos Elogios - Outubro/19

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento do empregado de segurança

3. Empregados contratados

4. Atendimento do empregado de trem

5. Jovem Cidadão

6. Empregado do setor de Achados e Perdidos

7. Serviço de atendimento em Primeiros Socorros

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

9. Limpeza das estações

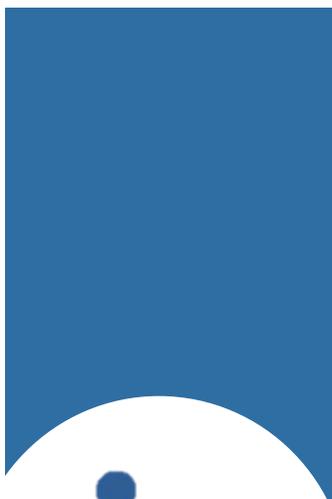
10. Ar-condicionado do trem

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Outubro/19

Total mês: 51.692

Média diária: 1.668

84%



Visual

7%



Cadeira motorizada

5%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica