

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 - Outubro/20

	Fale Conosco (assuntos relativos à Operação)	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (encaminhados à Operação)	Central de Informações (pronta-atuação)	Total
Reclamações	223	---	---	11	---	234
Solicitações	45	4.606	1.210	69	3.790	9.720
Sugestões	15	0	---	1	---	16
Elogios	28	---	---	3	---	31
Total	311	4.606	1.210	84	3.790	10.001

Principais assuntos dos Elogios - Outubro/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento de empregado de segurança

3. Empregados administrativos

4. Atendimento de empregado de trem

5. Empregados contratados

*Os elogios são tratados pela Ouvidoria.

Principais assuntos das Solicitações - Outubro/20

1. Fiscalização do uso de máscaras
(Covid-19)

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

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

4. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

5. Pedinte
(pedido de ação de presença)

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

7. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

8. Ocorrências de segurança pública
(pessoa perdida, etc.)
(pedido de ação de presença)

9. Equipamento sonoro do trem
(pronta-atuação)

10. Pessoas em situação de rua
(pedido de ação de presença)

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

Principais assuntos das Reclamações - Outubro/20

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

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

3. Anormalidades/atrasos

4. Postura do empregado de segurança

5. Atendimento do empregado de bloqueio

6. Acessos fechados das estações

7. Comportamento do passageiro

8. Postura do empregado de bloqueio

9. Funcionamento da escada rolante

10. Lotação do trem/ar-condicionado

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Outubro/20

Total: 12.542

Média diária: 405

78%



Visual

10%



Cadeira motorizada

6%



Cadeira mecânica

6%



Física/mobilidade reduzida