

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 - Julho/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	187	---	---	13	---	200
Solicitações	50	1.157	2.130	41	3.758	7.136
Sugestões	11	0	---	0	---	11
Elogios	37	---	---	2	---	39
Total	285	1.157	2.130	56	3.758	7.386

Principais assuntos dos Elogios - Julho/20

1. Atendimento do empregado de bloqueio

2. Atendimento de empregado de segurança

3. Empregados contratados

4. Atendimento e emissão de mensagem sonora de rotina pelo empregado de trem

5. Empregados da Administração

6. Instalação de alça pega mão no trem

Principais assuntos das Solicitações - Julho/20

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

2. Ambulante
(pedido de ação de presença)

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

4. Pedinte
(pedido de ação de presença)

5. Comportamento do passageiro
(pronta-atuação)

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

7. Limpeza do trem
(pronta-atuação)

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

9. Equipamentos do trem (sanca, armário)
(pronta-atuação)

10. Ocorrência com porta do trem
(pronta-atuação)

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

Principais assuntos das Reclamações - Julho/20

1. Ambulante
(falha na ação de presença)

2. Atendimento, postura e falta de empregado de segurança

3. Atendimento, postura e falta de empregado de bloqueio

4. Acessos das estações fechados

5. Empregados terceirizados

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

7. Indenizações/ressarcimentos

8. Intervalo entre trens

9. Uso de máscaras
(Covid-19)

10. Ar-condicionado e ocorrências com porta do trem

Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Julho/20

Total: 7.944

Média diária: 256

81%



Visual

9%



Cadeira motorizada

6%



Física/mobilidade reduzida

4%



Cadeira mecânica