

# 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 - Maio/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	99	---	---	6	---	105
Solicitações	29	300	853	17	2.202	3.401
Sugestões	10	0	---	0	---	10
Elogios	24	---	---	1	---	25
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>300</b>	<b>853</b>	<b>24</b>	<b>2.202</b>	<b>3.541</b>

# Principais assuntos dos Elogios - Maio/20

1. Atendimento do empregado de segurança

2. Empregados contratados

3. Atendimento de empregado de bloqueio

4. Atuação da segurança em relação à pessoas em situação de rua

5. Conservação das estações

6. Outros

(elogio genérico: "Ótimo transporte!")

# Principais assuntos das Solicitações - Maio/20

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

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

3. Ambulante  
(pedido de ação de presença)

4. Pedinte e pessoa em situação de rua  
(pedido de ação de presença)

5. Comportamento do passageiro  
(pronta-atuação)

6. Equipamentos dos trens (armário elétrico, etc.)  
(pronta-atuação)

7. Ocorrências com porta do trem  
(pronta-atuação)

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

9. Limpeza do trem  
(pronta-atuação)

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

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

# Principais assuntos das Reclamações - Maio/20

1. Ambulante e pedinte  
(falha na ação de presença)

2. Outros  
(PAESE cheio, etc.)

3. Acessos das estações fechados

4. Atendimento do empregado de bloqueio

5. Empregados/empresas terceirizados (as)

6. Arredores das estações  
(limpeza, ruído da torre de ventilação)

7. Anormalidades/atrasos

8. Falta de uso de máscaras  
(Covid-19)

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

10. Oferta de trens

# Acompanhamento Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida - Maio/20

Total: 3.010

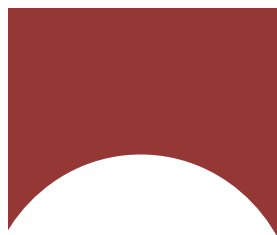
Média diária: 97

72%



Visual

11%



Cadeira mecânica

9%



Física/mobilidade reduzida

8%



Cadeira motorizada