

Monitoramento da Satisfação dos Passageiros na CPTM

Junho/2020



Monitoramento da Satisfação dos Passageiros na CPTM

- 1.- CONTEXTO GERAL NA CPTM**
- 2.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CANAL DE RELACIONAMENTO**
- 3.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CLASSIFICAÇÃO**
 - 3.1.- Reclamações
 - 3.2.- Denúncias
- 4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA**
- CONCLUSÕES**

1.- CONTEXTO GERAL NA CPTM



Passageiros

- Redução de demanda em 70% / dia.



Sistema

- Capacidade de 80 a 85% em funcionamento.



Efetivo

- Afastamento de aproximadamente 20% do quadro.



2644 Manifestações

[23/mar a 17/jun]

2.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CANAL DE RELACIONAMENTO

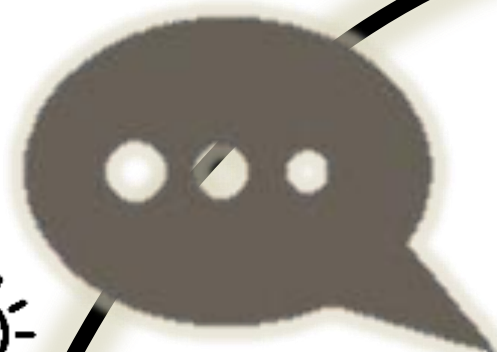
Site / Formulário Eletrônico: 4%



WhatsApp: 28%



Central 0800: 67%



E-mail: 1%



WebCPTM

Manifestações de Passageiros

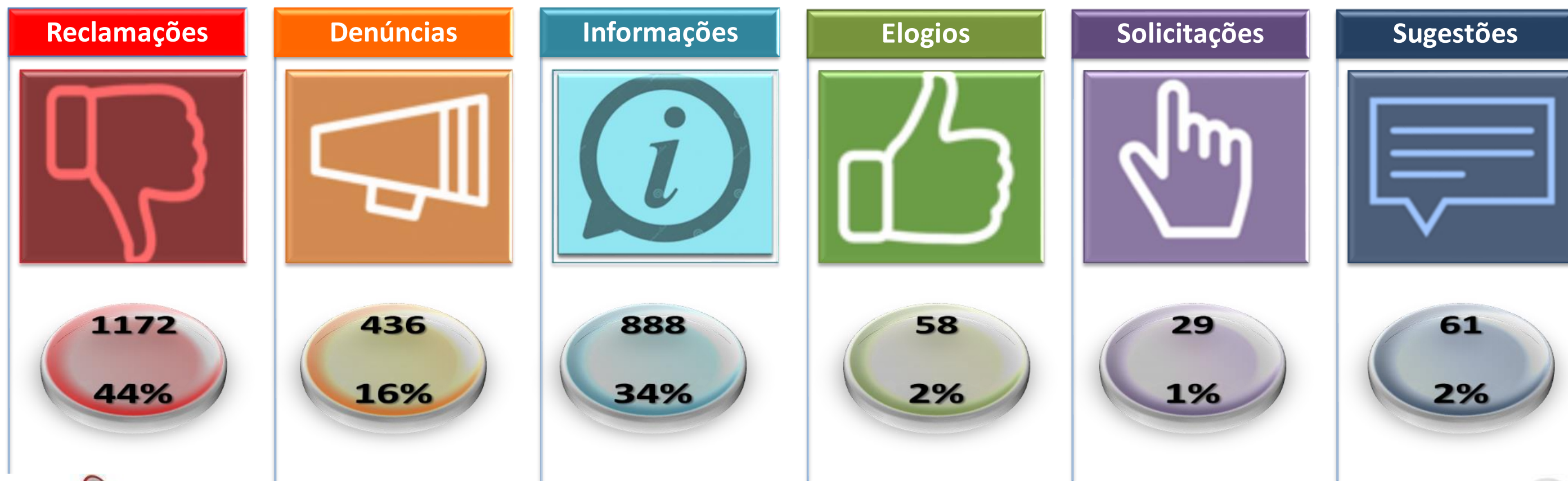
CLASSIFICAÇÃO CATEGORIAS DESCRITIVO ESTAÇÕES

Quantitativo por classificação das manifestações

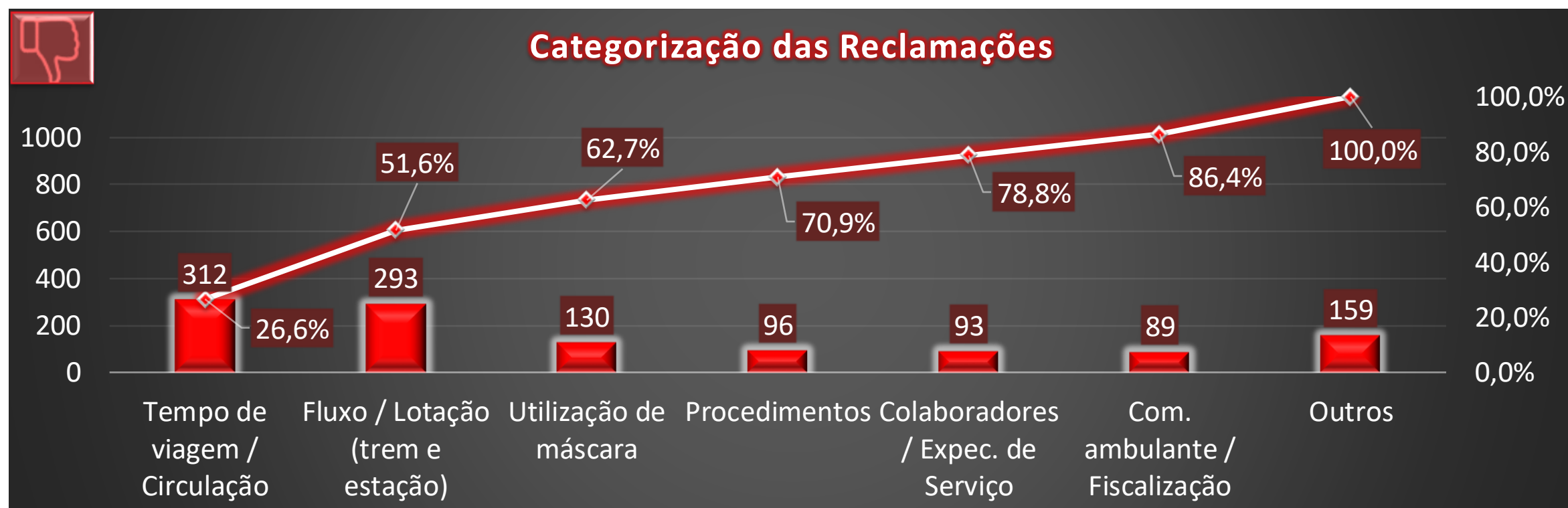
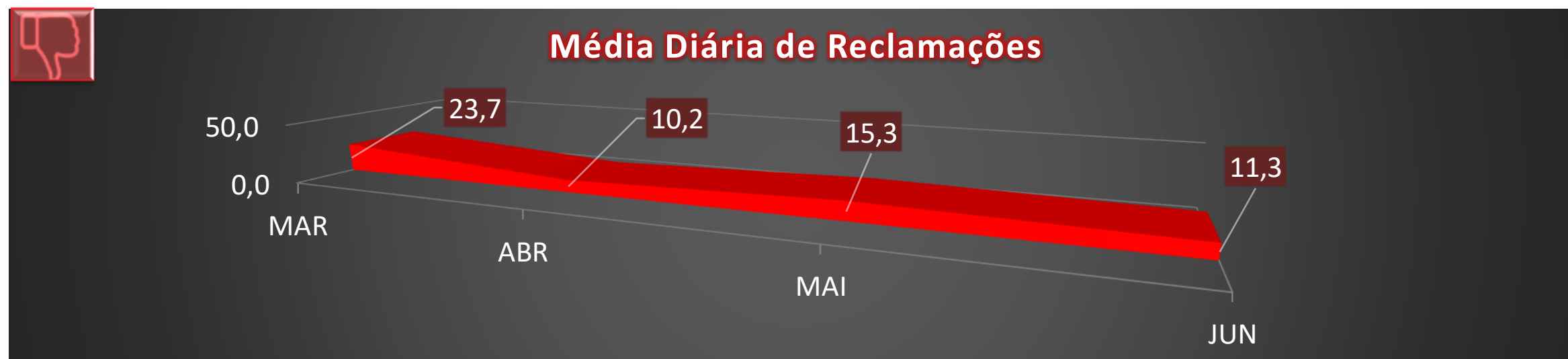
Classificação	7		8		C
	BAS-FMO	FMO-JUN	JPR-IPV	IPV-ABU	
Ameaças	0	0	0	0	
Denúncias	3	0	0	0	
Elogios	2	0		0	
Informações	6				
Reclamações	7				
Solicitações	1				
Perguntas	0				
Total	19				
Participação %	3,84				



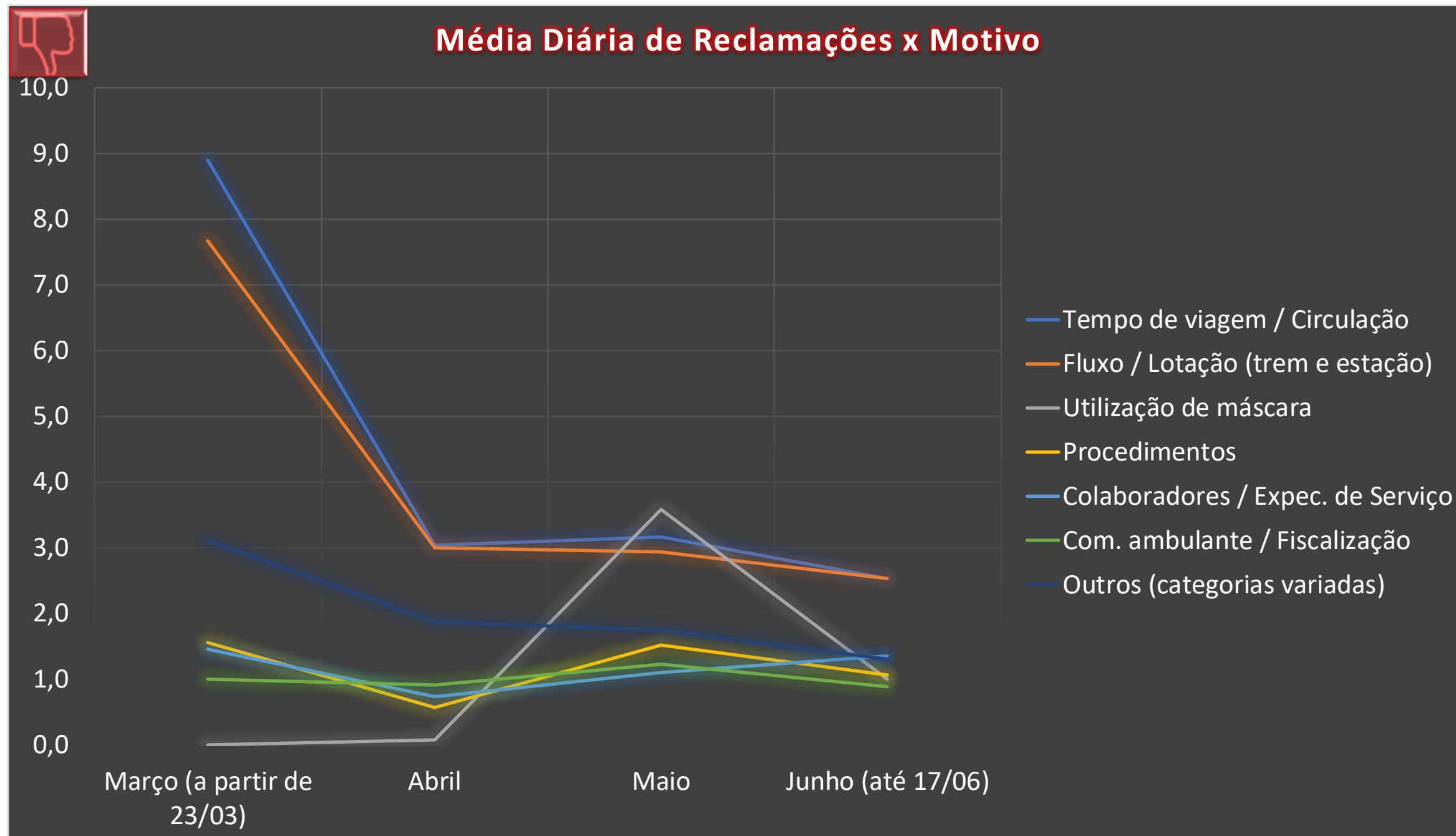
3.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CLASSIFICAÇÃO



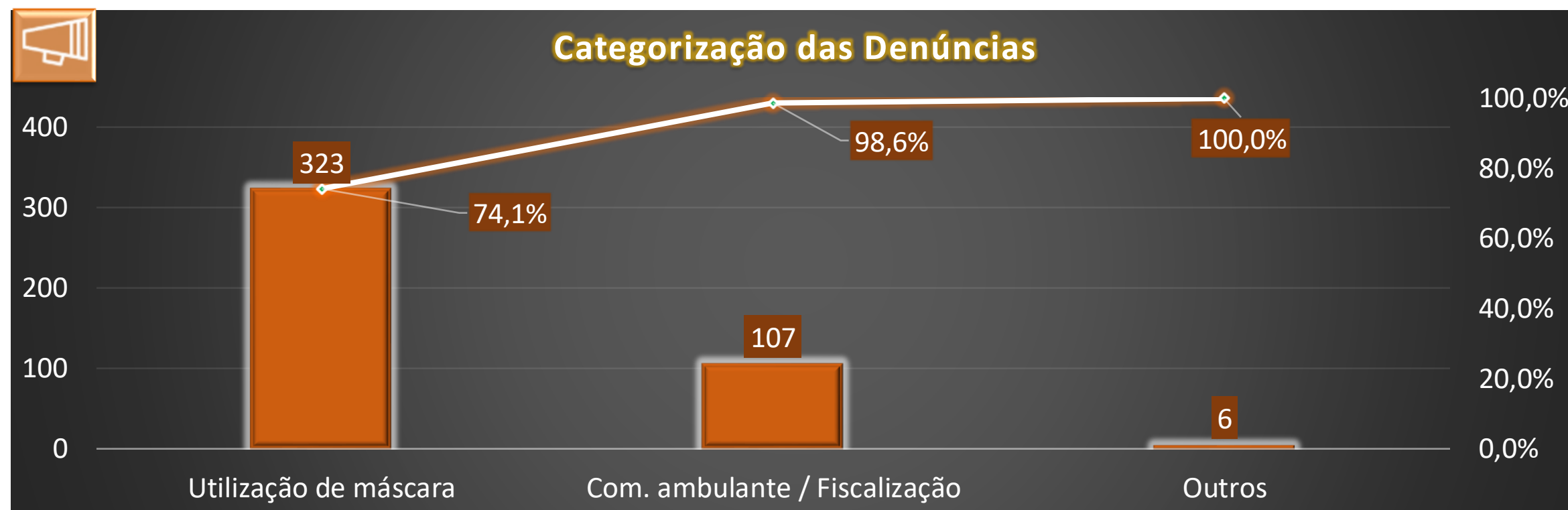
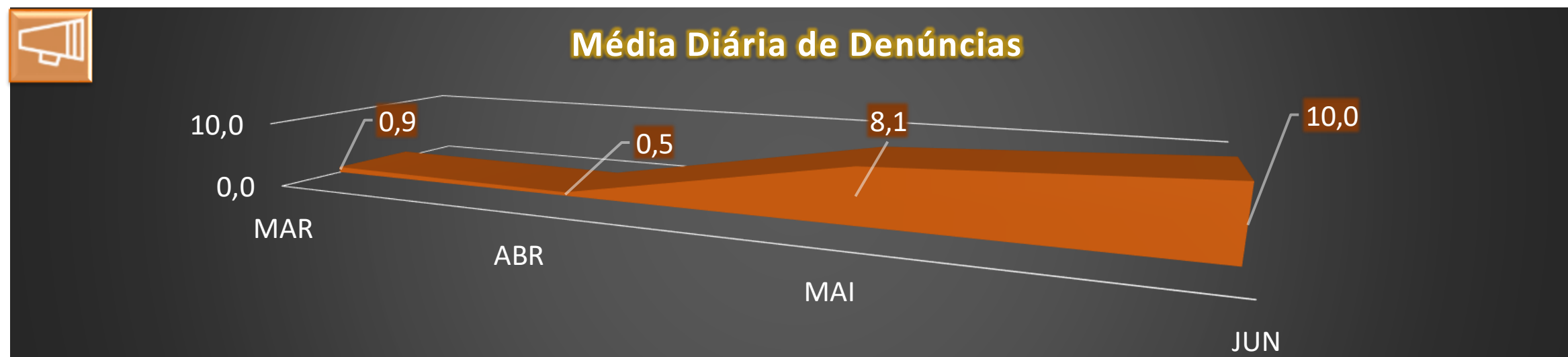
3.1.- Reclamações



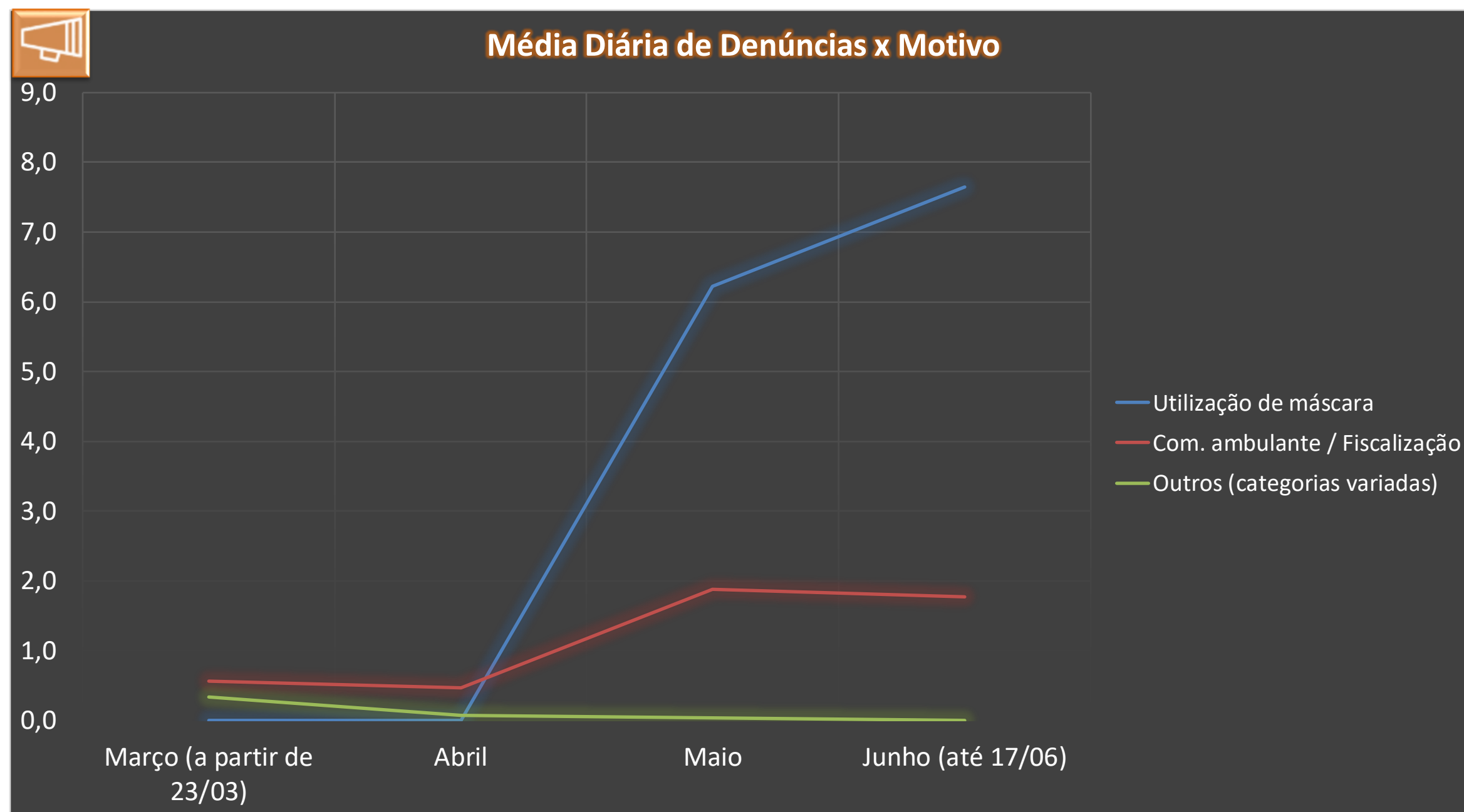
3.1.- Reclamações



3.2.- Denúncias



3.2.- Denúncias



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Mar


☐ Operação Monitorada

▪ Medidas de contingenciamento na Operação:



Redução de frota (até 35%), nova programação horária com suspensão das viagens intermediárias, suspensão dos serviços Connect e Expresso Aeroporto e monitoramento diário da demanda;



Redução nos guichês de bilheteria, fechamento do acesso Cásper Líbero (Luz) e fechamento temporário da ciclofaixa Rio Pinheiros;

☐ Conscientização e Prevenção



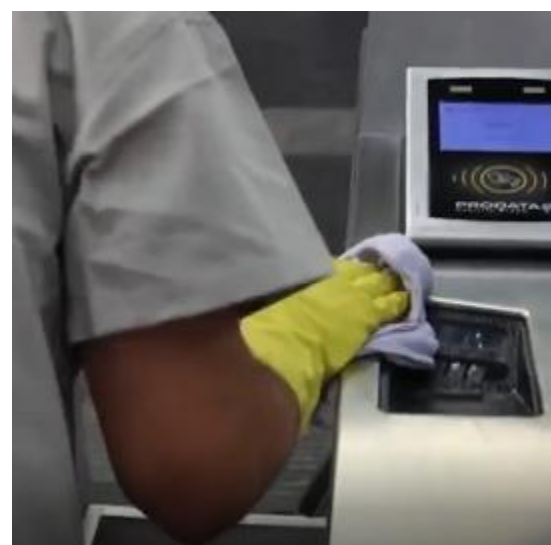
- ☐ **Ações itinerantes** em horário de pico nas estações Brás, Barra Funda e Tatuapé;
- ☐ Implantação de totens com vídeos e dispensers eletrônicos com **álcool em gel**.

Mar - Jun



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Intensificação da Limpeza / Sanitização



Intensificação da limpeza nos **trens** e **estações** desde o início da disseminação do novo Coronavírus.

Aplicação de **nebulização** para higienizar e eliminar microrganismos e partículas em suspensão, como bactérias, germes e vírus, inclusive o novo Coronavírus.

4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Mar - Jun



☐ Ampliação do horário de funcionamento de sanitários



☐ Ampliação do horário de funcionamento e limpeza de **sanitários** (masculinos e femininos) em **91 estações**, além da reposição constante de materiais para a higiene dos passageiros.



Linhas 07/10

- 28 estações

Linhas 08/09

- 40 estações

Linhas 11/12/13

- 23 estações

4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

☐ Parcerias



- ☐ Cabines de Higienização disponíveis aos passageiros, instaladas em 25 estações

Abr - Mai



Osasco



São Caetano do Sul



Suzano



Calmon Viana

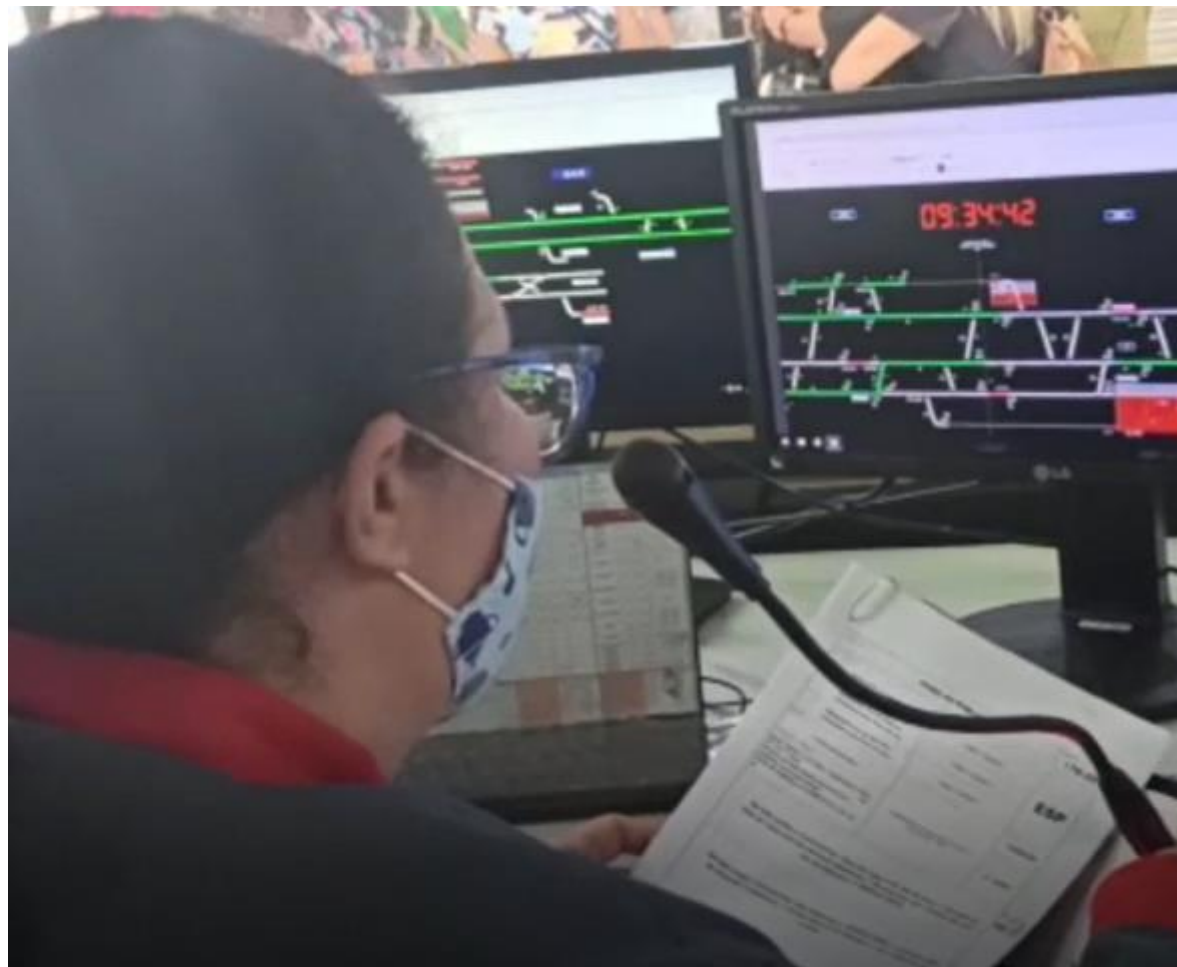
Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

4.- Ações no Contexto da Pandemia

☐ Comunicação e Orientação

Mai - Jun



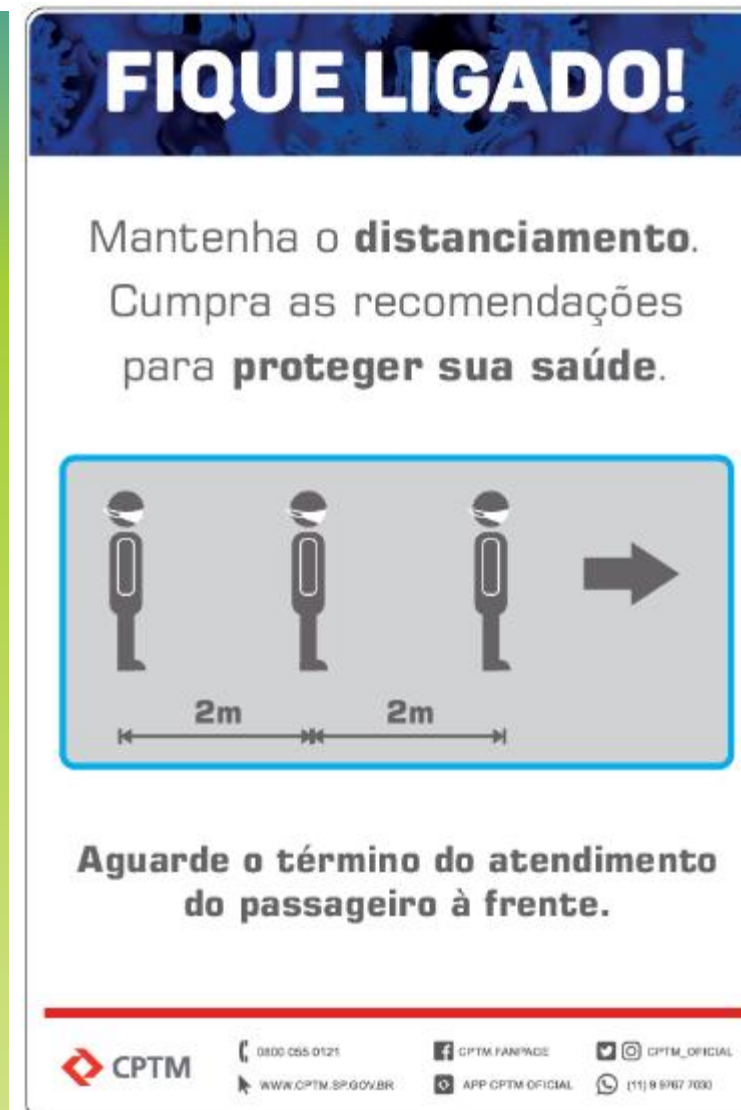
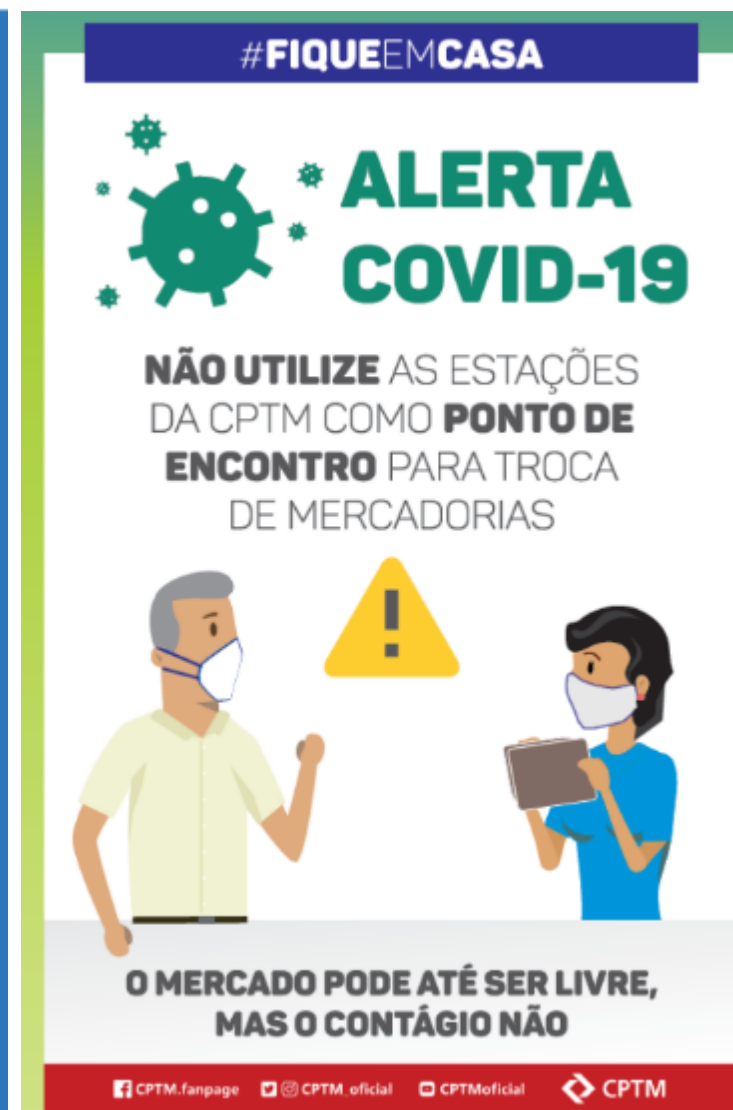
- ☐ Emissão de Avisos ao Público Especiais nas estações e trens, para **conscientização** dos passageiros;
- ☐ Distribuição de **máscaras aos passageiros** em situações específicas.

Mai - Jun



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

☐ Comunicação Visual



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

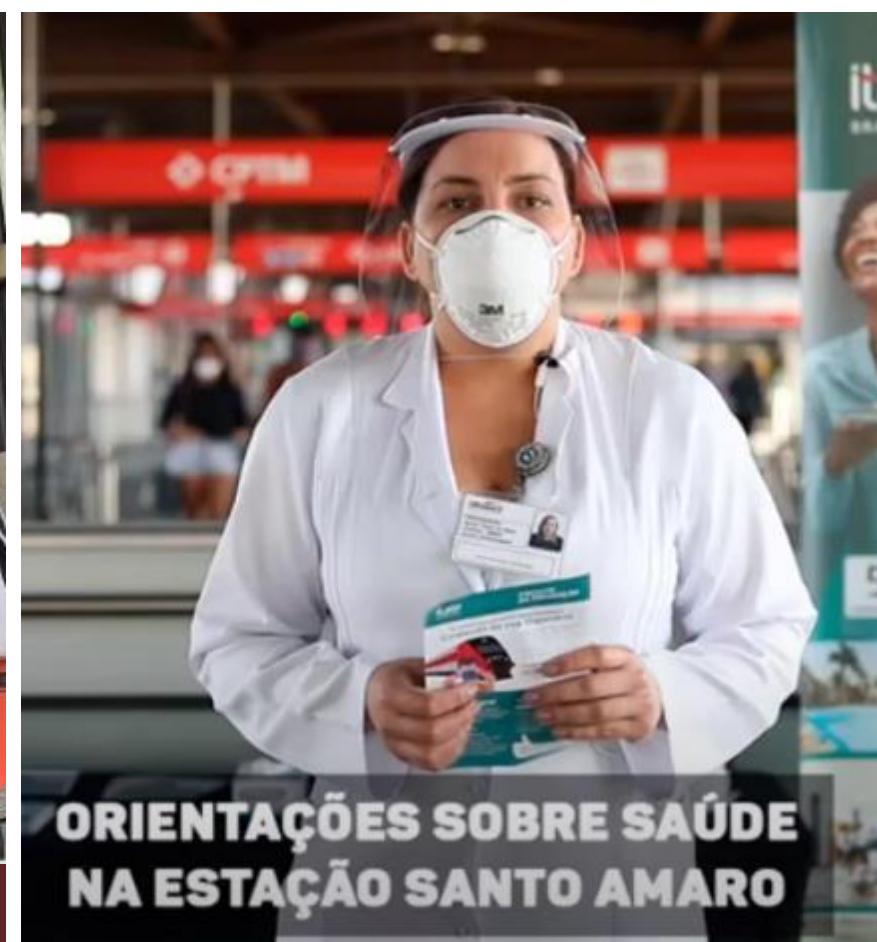
Mai - Jun



☐ Campanhas

Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA



❑ Plano de Retomada: medidas em conformidade à Res. STM 41, de 15/06/2020



100% da capacidade total da operação (Linhas 07, 11 e 12);
Disponibilização de trens de prontidão;



Monitoramento diário da operação;



Manutenção da intensa limpeza e higienização nos trens e estações;



Retomada segura e programada de colaboradores operacionais e administrativos.

Decerto, "não se gerencia o que não se pode medir". Dessa forma, a CPTM deve adaptar-se às circunstâncias de crise com base na perspectiva de seus passageiros, para assim garantir de forma plena o direito social e o serviço essencial que caracterizam o transporte público.

VAGNER RODRIGUES

Gerente Geral de Operação – CPTM

vagner@cptm.sp.gov.br | (11) 2662-6536

