

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

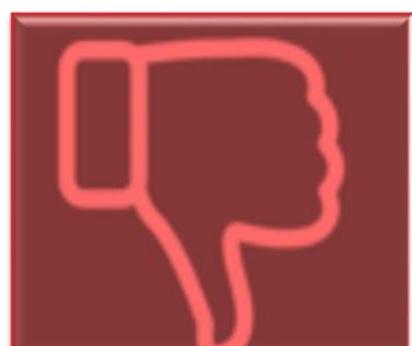
[23/mar a 17/jun]

2.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CANAL DE RELACIONAMENTO



3.- MANIFESTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR CLASSIFICAÇÃO

Reclamações



1172

44%

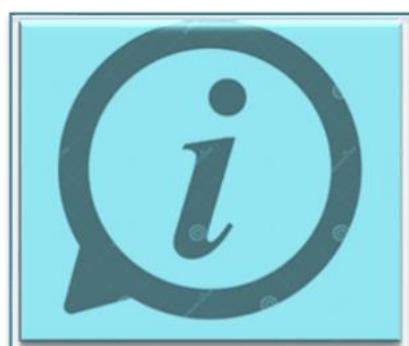
Denúncias



436

16%

Informações



888

34%

Elogios



58

2%

Solicitações



29

1%

Sugestões

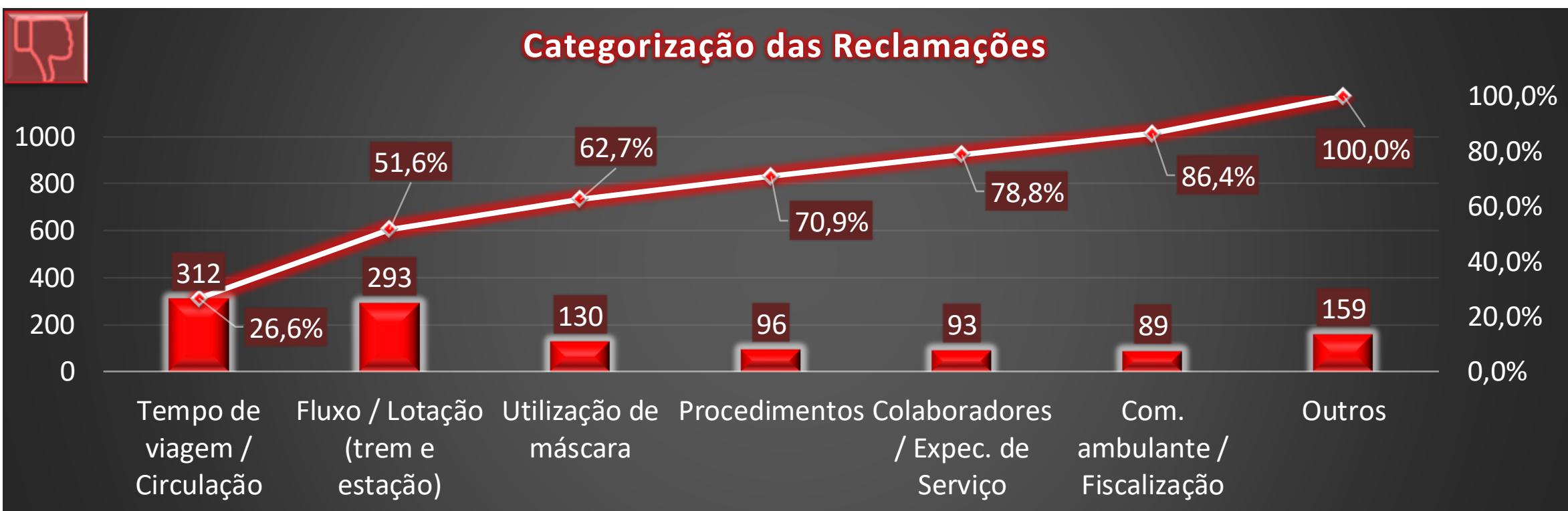
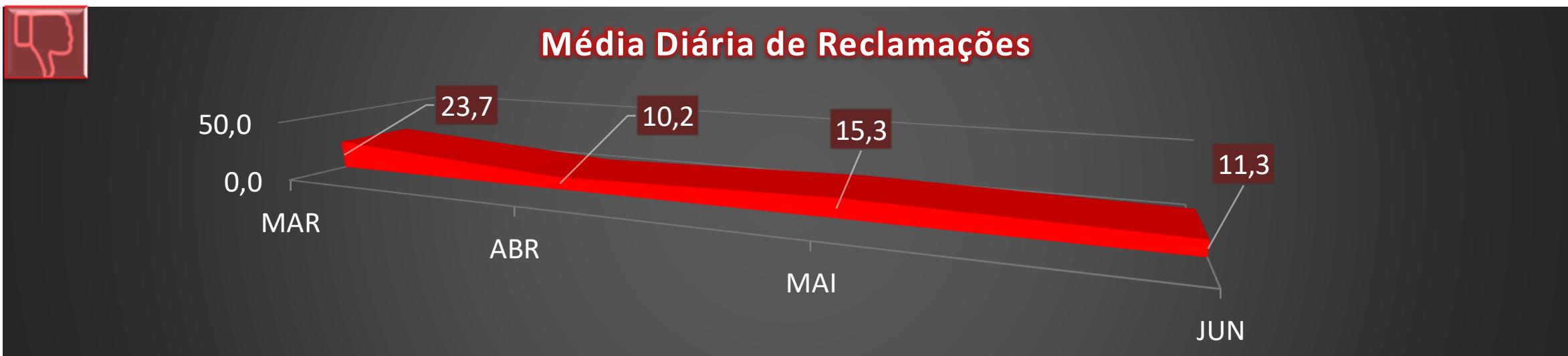


61

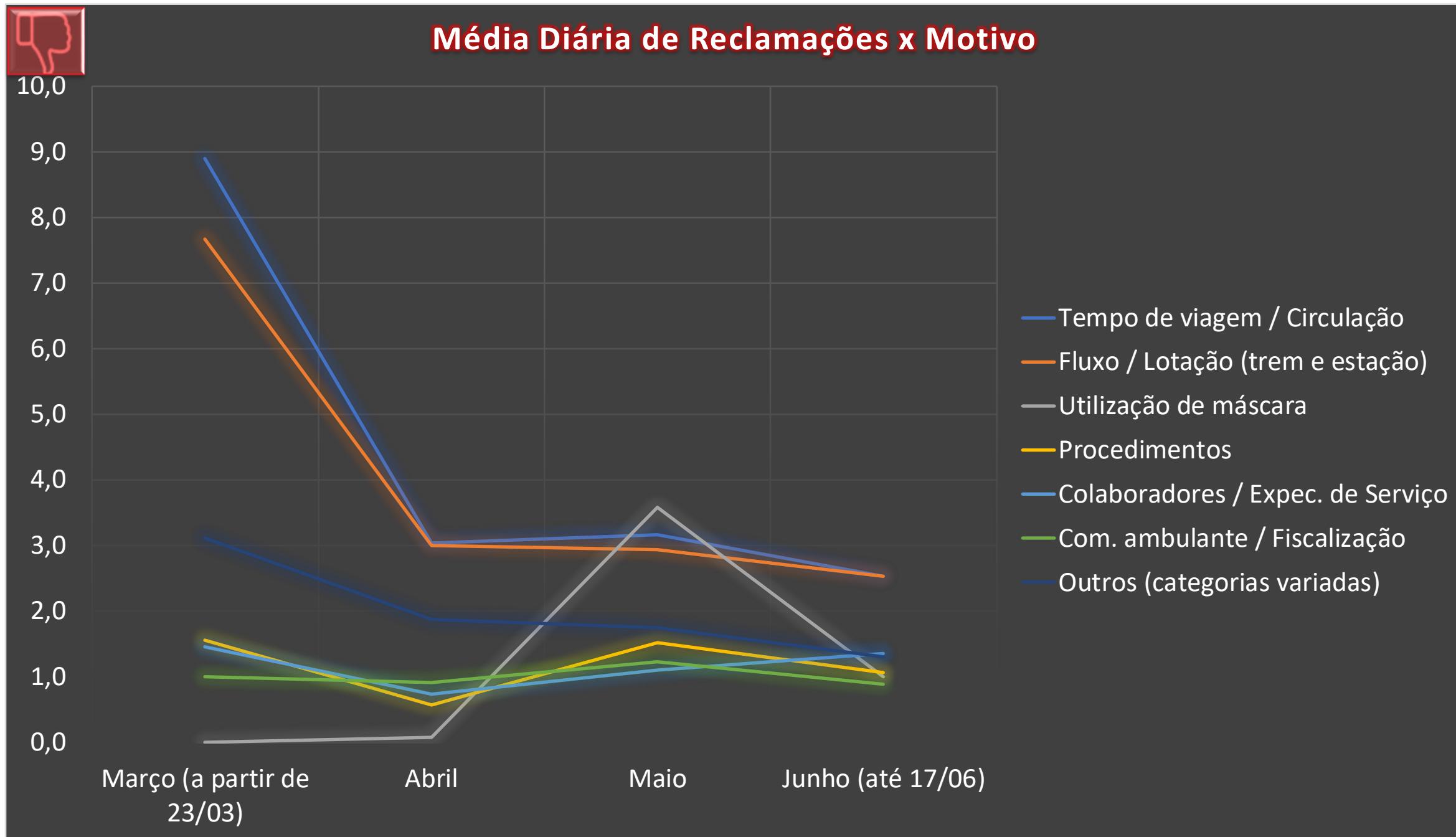
2%



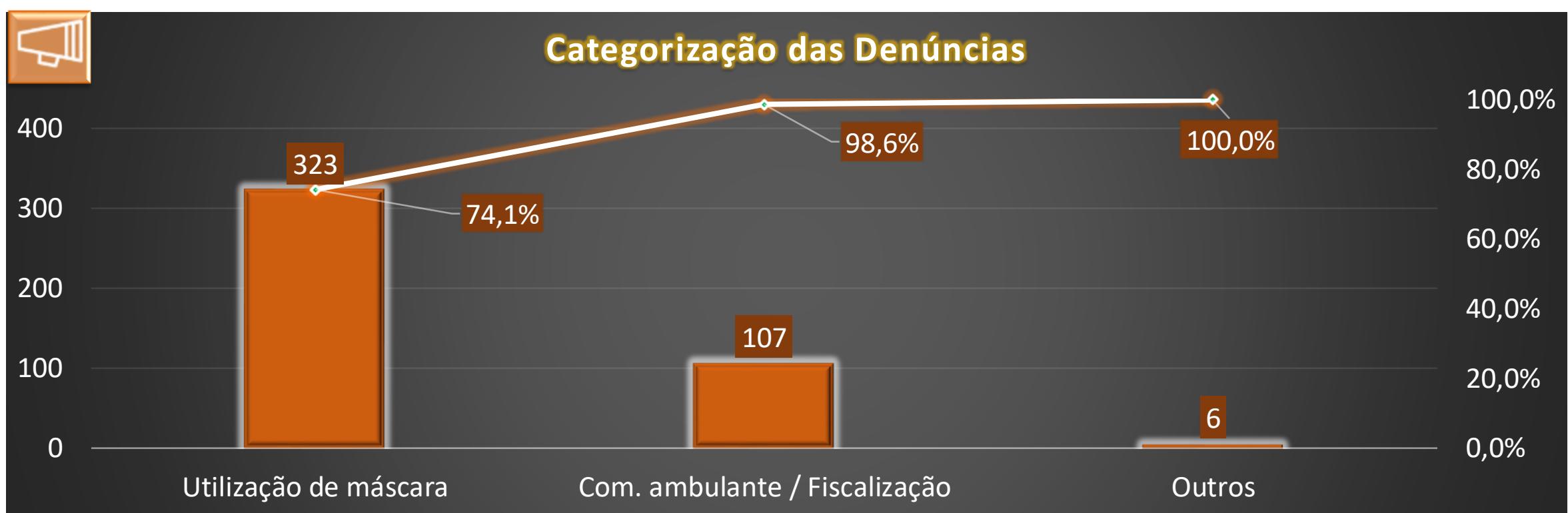
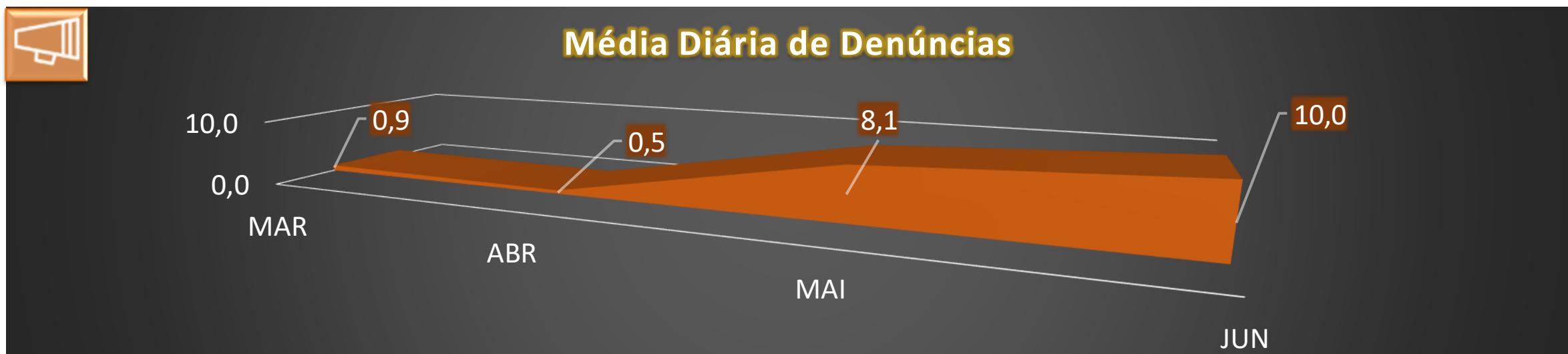
3.1.- Reclamações



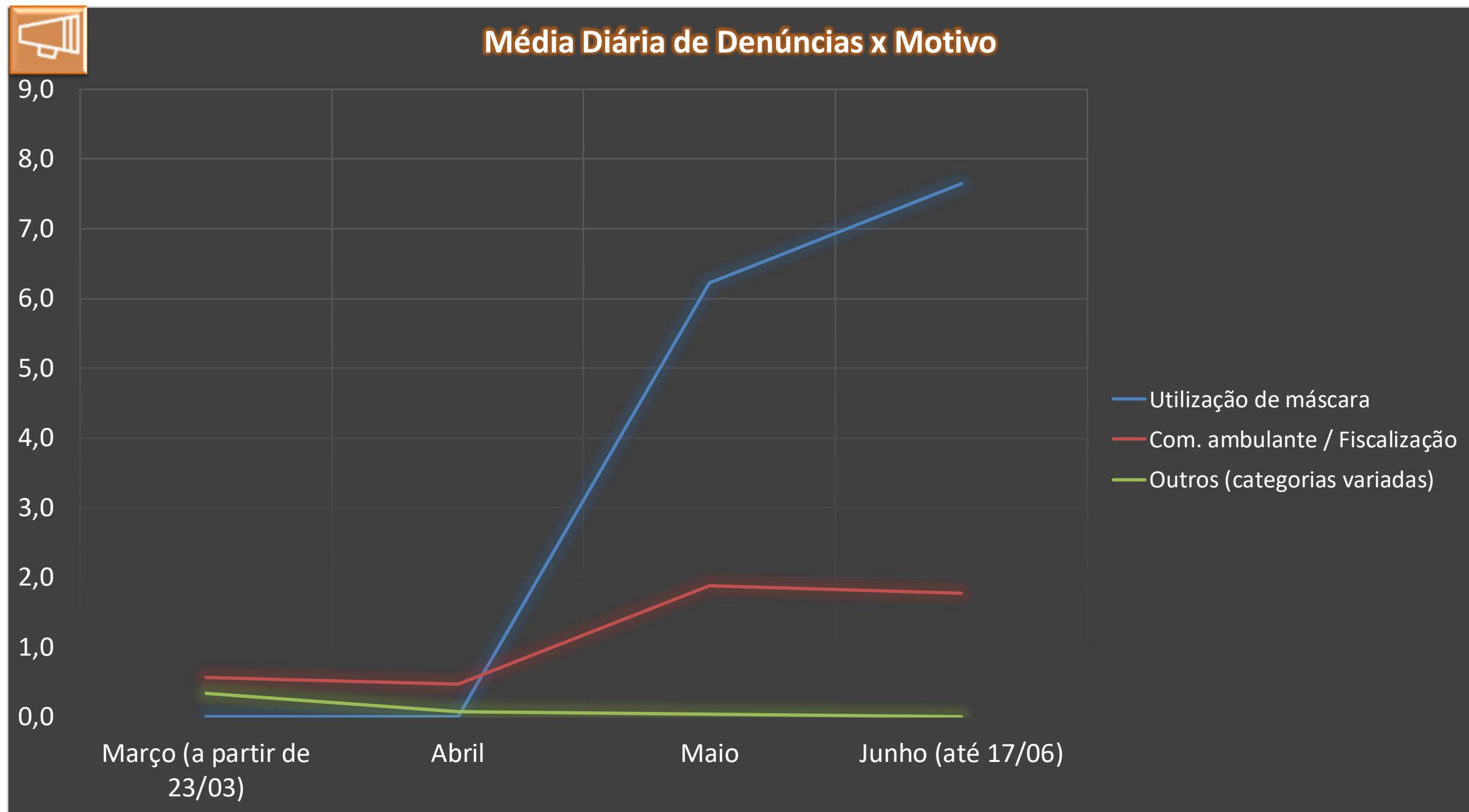
3.1.- Reclamações



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 bilheterias, 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.

4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Mar - Jun



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 horario 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

4.- Ações no Contexto da Pandemia

Comunicação e Orientação



Mai - Jun



Alamys

Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos



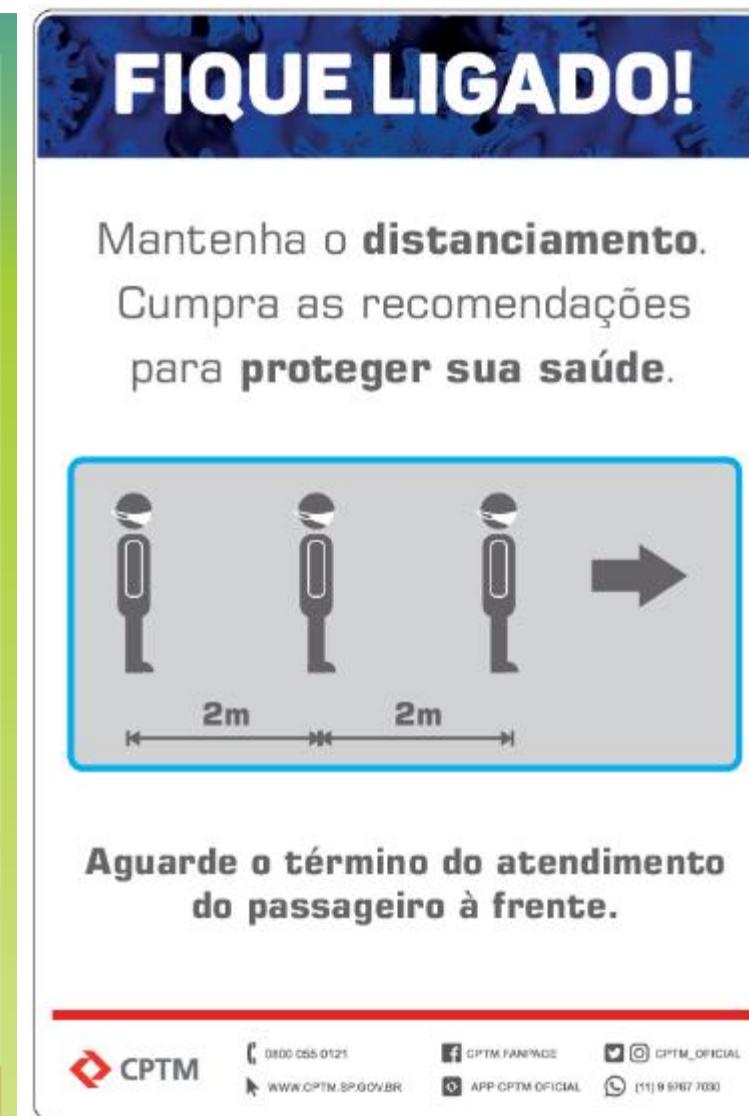
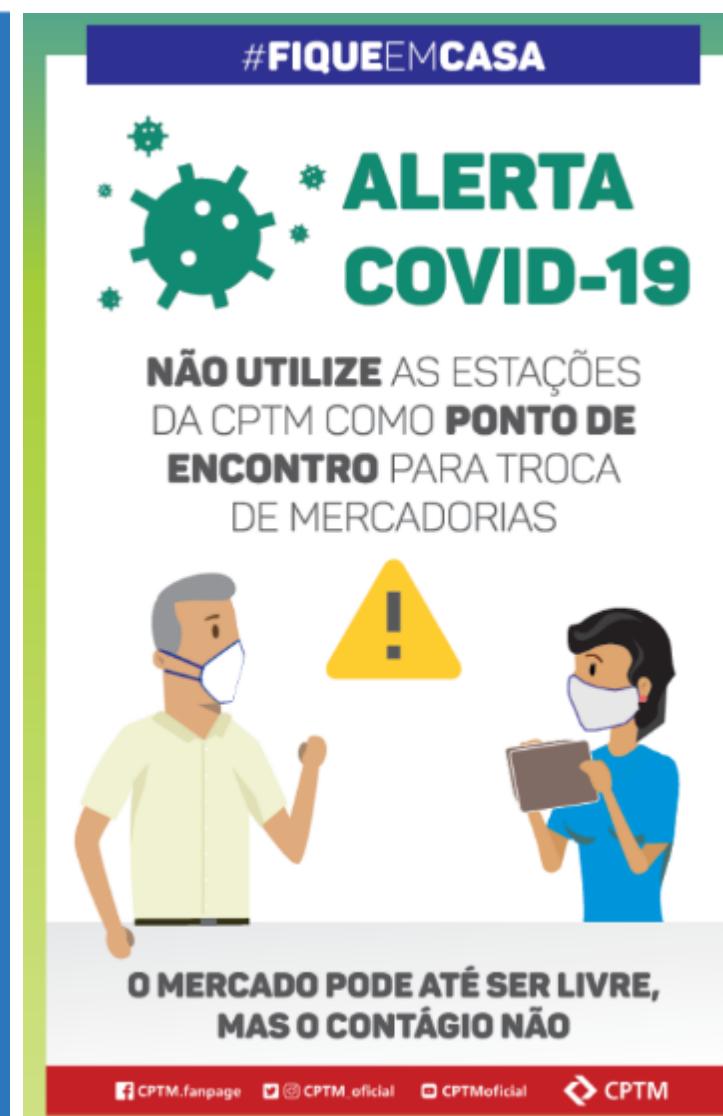
- Emissão de Avisos ao PÚblico Especiais nas estações e trens, para conscientização dos passageiros;
- Distribuição de máscaras aos passageiros em situações específicas.

4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Mai - Jun



Comunicação Visual



4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Mai - Jun



Campanhas



Alamys

Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos

4.- AÇÕES NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Jun


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

