

Informações ao passageiro



CIN (0800): 2.544 ligações



Metrô Conecta: 1.181

SMS Segurança: 1.764

SMS



Chatbot LINA: 605

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 443**



**Nossos
canais
Maio/26**

*Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Comunicação e Marketing (GCM) - Departamento de Relacionamento com o Passageiro (CMR).

**No dia 1º de abril de 2024, foi implantada a ferramenta Omnichannel. Neste total, foram somadas as comunicações registradas no novo sistema e no CRM Sugar.



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

2.544

Total mês maio/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 22%
- Itinerários: 10%
- Greve: 8%
- Encaminhado interno: 6%
- Status da operação das linhas: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.181

Total mês maio/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 35%
- Ambulante: 20%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Pedinte: 9%
- Som alto: 5%

1.764

Total mês maio/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 3%

SMS Segurança



SMS

.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

443

Total GCM* mês maio/26

Reclamações: 66%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 8,50%
- Bilhete e tarifa/Uso do cartão de crédito e débito: 8,16%
- Declaração de ocorrência operacional: 5,44%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5,10%
- Via Mobilidade: 3,06%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

