

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.385 ligações**



**Metrô Conecta: 1.391**

**SMS Segurança: 2.692**



**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 551 \*\***



Nossos  
canais  
Março/25

\*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

**4.385**

Total mês março/25

### **Principais assuntos:**

- Itinerários: 13%
- Achados e perdidos: 13%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 7%
- Status da operação das linhas: 4%
- Encaminhado para SPTrans: 4%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.391

Total mês março/25

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 6%
- Som alto: 4%

# 2.692

Total mês março/25

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 19%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 7%

## SMS Segurança

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação



# 551

Total GOP\* mês março/25

**Reclamações: 68%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Segurança Pública/Roubo/Furto: 7%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 6%
- Escada rolante / Manutenção: 5%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 3%
- Viagem/Anormalidades/Atraso: 3%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração

