

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.212 ligações



Metrô Conecta: 1.426

SMS Segurança: 2.456

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 481 **



**Nossos
canais
Setembro/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

3.212

Total mês Setembro/25

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 16%
- Itinerários: 9%
- Encaminhado Via mobilidade/Via4: 5%
- Status da operação das linhas: 5%
- Cartões Bilhete QRCode Preço: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.426

Total mês setembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 31%
- Ambulante: 18%
- Pedinte: 9%
- Comportamento do passageiro: 8%
- Sujeira/Limpeza: 6%

2.456

Total mês setembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 24%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 7%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

SMS Segurança



SMS

.....
Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

481

Total GCM* mês setembro/25

Reclamações: 58%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar condicionado/ventilação: 8%
- Limpeza da estação: 8%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 7%
- Falta de Declaração: 5%
- Segurança Pública/Ambulante: 5%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

