

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.324 ligações**



**Metrô Conecta: 1.351**

**SMS Segurança: 1.550**



**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 596 \*\***



**Nossos  
canais  
Abril/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

**4.324**

Total mês abril/25

**Principais assuntos:**

- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 15%
- Itinerários: 14%
- Achados e perdidos: 13%
- Encaminhado para SPTrans: 4%
- Status da operação das linhas: 3%



## Metrô Conecta

.....  
Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.351

Total mês abril/25

---

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 19%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Pedinte: 7%
- Som alto: 7%

# 1.550

Total mês abril/25

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 18%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

## SMS Segurança



SMS

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

# 596

Total GOP\* mês abril/25

---

**Reclamações: 65%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Falta de Declaração: 7%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 7%
- Segurança Pública/Roubo/Furto: 6%
- Viagem/Anormalidades/Atraso: 5%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 4%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração

